

6. Zerbitzuak, merkataritza eta ostalaritza

AZTERTZEKO ARLOA

Merkataritzak eta ostalaritzak egundoko pisua dute herri baten eguneroko bizitzan. Herriaren tamainaren arabera, baita herrian bertan dauden gainerako zerbitzuek ere: aholkularitzek, hortz-klinikek, bankuek, eta abar.

Horietan guztietan, bezero gisa eragin dezakegu, hizkuntza ohituren arabera hartuz erabakiak, edo euskaraz aritzeko eskatuz. Menuetan euskara dagoen ala ez, paisaia linguistikoa euskara ageri den ala ez, produktuen etiketak euskaraz irakur daitezkeen ala ez, fakturak eta tiketak nola ematen dizkiguten, eta antzekoak aztertuz, eta euskararen aldeko hautua eginez.



ISPILUARI BEGIRA

OSTALARITZA: menuak, kartak, hizkuntza paisaia, eta zerbitzu hizkuntza.

Herriko tabernen hizkuntza ohiturak eta hizkuntza paisaiak herri batean erabiltzen den hizkuntzaren ispilu nabarmena dira oro har. Zaindu beharreko esparrua da.

GALDERAK:

- > Taberna eta jatetxeetan, euskara ere menuan al dago? Kartak, menuak eta antzekoak euskaraz al daude?
- > Euskaraz ez badaude, eskatzen al dugu euskarazkoa? Taberna edo jatetxea hautatzerakoan, kontuan hartzen al dugu euskararekiko duten jarrera?
- > Zerbitzaria euskalduna al da? Euskalduna ez bada, zein da gure jarrera? Erdaraz aritzen gara? Ala euskaraz egiten diogu irribarre handiarekin euskaraz ere munduko jatorrenak garelako erakutsi nahian? Ala zakur aurpegiarekin aritzen gara euskarari eutsita? Zein da jarrera eraginkorrena? Erakutsi al digute ala ikasi al dugu horrelakoetan nola jardun?
- > Noizbait idatzi al dugu erreklamaziorik menua edo zerbitzua euskaraz jaso ez dugulako?

MERKATARITZA eta zerbitzuak: hizkuntza paisaia eta bezeroaren hizkuntza

Herriko dendetan eta zerbitzuei lotutako gainerakoetan (bankuak, hortz-klinikak, aholkularitzak...) euskara lehenesten ote den eta hizkuntza ohituretan nola eragin dezakegun aztertu daiteke.

GALDERAK:

- > Paisaia linguistikoa (merkealdia, eskaintzak, informazioa...), fakturretan, produktuen etiketetan (produktuaren informazioa + osagaien informazioa) eta antzekoetan euskara ageri al da?
- > Zein da zerbitzuaren hizkuntza? Zergatik?



ERAGIN BURUARI

Tabernak eta jatetxeak

- Euskaraz al dago menua? Euskara ageri al da menuan? Ageri ez bada, eskatzen al dugu euskarazkoa?
- Zerbitzariarekin nola aritzen gara?
- Hizkuntza paisaiak zer erakusten du?
- Publizitatea egiten dutenean, zein hizkuntza hautatzen dute? Jaki prestatuak, pizzak etxeraino, kebabak eta antzekoak...

Merkataritza

- Zaintzen al da euskarazko hizkuntza paisaia? Merkealdia, eskaintzak eta abar.
- Publizitatea egiten dutenean, zein hizkuntza hautatzen dute?
- Euskaraz egin al dezakegu dendariarekin?
- Denda berri bat zabaltzen dutenean, jarduera baimena jasotzerakoan, hizkuntza irizpideak ere jasotzen al dituzte? Errotuluak zein hizkuntzatan jarri eta antzekoak?

Zerbitzuak

- Zein da ohiko hizkuntza dentistarengana edo masajistarengana joaten garenean?
- Eskaintzen diguten zerbitzuaren informazioa zein hizkuntzatan irakur dezakegu?
- Zain gauden bitartean egunkariak edo aldizkariak baldin badiugu eskura itxaron-gelan, zein hizkuntzatan daude egunkari edo aldizkari horiek?

ALORRA:

ZERBITZUAK

Helburua:

Hizkuntza paisaia (errotuluak, eskaintzak eta merkealdia, menuak) euskalduntzea, eta zerbitzu hizkuntza euskaraz izatea.

Aztergaiak:

Merkataritza, ostalaritza eta zerbitzu sektorea.

Eremua: dendak, tabernak, supermerkatuak, hortz-
-klinikak, aholkularitzak, eta abar.

Ardura:

Batez ere, negozio pribatue-
na, eta erakunde publikoena
(laguntza eta formakuntza).

Urratsak:

- Bezeroak nahi duen hizkuntza hautatu ahal izatea kalitatearen ezinbesteko giltzarria dela ulerrarazteko ekimenak.
- Euskara menuan edo eskaintzan egon dadin eragitea.
- Erakunde publikoen laguntza (errotuluak eta paisaia linguistikoa euskalduntzeko) eta etengabeko formakuntza ostalari eta merkatarientzat.



I+D
IDEIAK

- Euskara ere menuan edo eskaintzan egon dadin eskatu ostalariei eta merkatariei, euskara bezeroarentzat balio erantsia dela nabarmenduz. Nabarmendu euskara kontuan hartzen dutenak, aitortzarekin.

- Hainbat udalek egin duten lanketa aztertu, argudiotegia prestatu, eta zabaldu merkatarien, ostalarien eta zerbitzu sektoreko profesionalen artean.

- Euskarazko hizkuntza paisaiaren aldeko kanpaina egin.
