

Kutxako bezeroei lehen hitza euskaraz

Euskararen erabilera sustatzeko hitzarmena sinatu du Gipuzkoa Donostia Kutxak Buruntzaldeko sei herrietako udalekin. Eusko Jaurlaritzaren eta Gipuzkoako Foru Aldundiaren sostengua du. 2008rako hitzarmena Gipuzkoako beste zazpi eskualdeetara hedatzea da jomuga.

ANDER ALTUNA

Argazkia: Kutxa

KALITATEZKO ZERBITZUA

eskaini nahi diogu gure bezeroari eta kalitate horren ezagutza nagusia bezeroak hizkuntza harremana aukeratzean datza. Beraz, euskaraz egin nahi duen horrek hizkuntza eskubideak bermatuak izateko gure lan taldeak elebiduna izan behar du, eta gainera, joera izan dezala hartu-emaneko lehendabiziko hitza euskaraz egiteko". Mikel Irizar, Gipuzkoako Kutxako Barne Komunikazio eta Hizkuntza Plangintza departamenduko arduradunaren hitzetan horixe litzateke hitzarmenaren giltzarria.

Elkar-hartzeari neurketa sistema ezarri diote ez dadin borondate adierazpen soila izan, ekintzarako plana baizik. Eusko Jaurlaritzak neurgailua jarriko du eta Eudel (Euskadiko Udalen Elkarte) izango da horren kontrolatzailea. Besteren artean, langileak euskaraz trebatzeko bitartekoak jarriko dituzte eta hizkuntza ohiturak aldatzen saiatuko dira. Handik urtebetera neurtu eta zehatz-mehatz jakin ahal izango dute non duten zer hobetua eta zein aldagaietan egin dituzten aurrerapausoak.

Bost urte aurreikusten zaizkio hizkuntza plan horri eta hizkuntza normalkuntzan ekarpenak egiteko



Argazkian Kutxak eta udalek egindako hitzarmeneko eragileak: Lasarte-Oria, Andoain eta Hernaniko alkateak, Kutxako zuzendaria, Gipuzkoako Foru Aldundiko Euskara eta Kultura Saileko diputatua, eta Urnieta, Usurbil eta Astigarrako alkateak.

nahiarekin izenpetu dute. Buruntzaldea (Andoain, Urnieta, Usurbil, Astigarraga, Lasarte-Oria eta Hernani) izan da sinatzen lehena prozesu honetan guztian parte hartze zuzena izan duelako eta Irizarrek aurreratu digunez Debabarrena izan daiteke hitzarmena sinatzen bigarrena urtea amaitu baino lehen. 2008. urterako eskualde guztietan akordioa itxi nahi dute.

Udalen parte-hartzea, funtsezkoa

Hitzarmen honek ez luke izaterik udalik gabe. Neurri handi batean Kutxaren esku dago akordioa gauzatzea, baina udalen parte hartzerik gabe ezingo litzateke osotasunean egikaritu eta erdibidean geratuko litzateke. Iñaki Arruti, Lasarte-Oriako Udaleko Euskara Batzordeko arduradunaren hitzetan, "udalen ikuspegitik hitzarmenak bi alde dauzka: batetik,



Buruntzaldeko hitzarmena

koherentzia puntu bat eskatzen du. Kutzak Udalarekin harreman zuzenak dauzka eta harremanok hizkuntzaren bitartez gauzatzen dira. Horietan euskara bultzatzea izango litzateke lehendabiziko partea. Bestalde, bigarren zatia gehiago da herritarrei begira eta zerbitzu-hizkuntza bezala”. Udal guztiek urteak daramatzate euskararen erabilera sustatzen merkataritzan edota enpresaren ingurumarian eta eremu horretan Kutxa erakunderik garrantzitsuenetarikoa da. “Zenbatuko bagenitu egunean dauzkagun hartu-eman guztiak eta horiek zein erakunderekin egiten ditugun, Kutxa sailkapenaren goialdean agertuko litzateke gipuzkoarren artean”. Harreman estuak dituzte herritarrekin: aurrez aurre, idatziz eta Internet bitartez. Hiru eremuetan eragiten saiatuko dira.

Akordioek arrisku bat dute: ez betetzea edo erdibidean geratzea. Horregatik erronka nagusia “adostutakoa konpliztean” datza. Gabeziarik handiena ez dago euskararen ezagutzan, erabileran baizik. Gipuzkoako bulegoetako lankideen %80 inguruk oinarrizko elebitasun maila du. Azken bost urteetan 400 lagun inguru hartu ditu Kutzak lan-taldea eraberritzen buru-belarri ari baitira. Sartu direnak ordezkatu dituztenak baino elebidunago dira. Ordezkapen sistemari eutsiz, aldaketa modu naturalean jazoko da eta elebakarrak diren gutxiengo horri trataera berezia emango zaio. Gutxiengutxiengotik oinarrizko ulermen maila izateko ikastaroak jasoko dituzte, bezeroak euskaraz eginez gero harremana naturaltasun osoz gauzatzeko. Horren harira, Iñaki Arrutiren aburuz, “gabezia handiena da lehen hitza ez badu euskaraz egiten nahiz eta euskalduna izan. Lehen hitz horrek ezartzen duen inertziari eutsiz, litekeena da herritarrak gaztelaniaz egitea”. Beraz, apustua erabileran dago, inizatiba euskaraz hartzean. “Finean, langile mordoaren hizkuntza ohituretan eragitea da eta horrek bi gauza

eskatzen ditu: lana tajuz egitea eta denbora”.

Buruntzaldean herriz herri hizkuntza errealtatea oso ezberdina da. Usurbilen hitz egiten da gehien (%55 inguru), eta Lasarte-Orian, berriz gutxi (%16, gutxi-asko). Herri batetik bestera dagoen desore-

“Bezeroaren hizkuntza eskubideak bermatzeko lantalde elebiduna sortu behar dugu eta lehenbiziko hitza euskaraz egiteko joera indartu”

MIKEL IRIZAR

kak, hala ere, ez omen da oztopo izango. “Hitzarmena bera da sei herrietarako, nahiz aktoreak ez garen berberak. Beharbada Usurbilen errazagoa izango da akordioa egikaritzea hizkuntza gaitasuna, euskaldunen dentsitatea eta ohitura bera ere handiagoak direlako eta

“Euskalduna izan arren langileak aurreneko hitza ez badu euskaraz egiten, litekeena da herritarrak gaztelaniaz erantzutea”

IÑAKI ARRUTI

Lasarte-Orian izango da zailena. Dena den, kontua da Usurbilgo hainbatek izango duela hori betetzeko ardura eta pertsona horien baitan egongo da hemendik aurrerako betetze maila zenbatekoa izango ote den jakitea”, diosku Iñaki Arrutik.

2007ko martxoan, Eusko Jaurlaritzak eta Euskal Autonomia Erkidegoko hiru kutxek (Kutxa, BBK eta Vital Kutxa) euskararen erabilera sustatzeko ituna sinatu zuten. Kutzak bertan hitzartutakoa bere egin eta oraingo hitzarmena horren ondorioa da. Irizarren esanetan, aitzindariak izan dira eta haiek ezarritako prozedurak Bizkaia eta Arabarentzat baliagarri izatea nahiko luke.

Ziklo baten amaiera, berri baten hasiera

Euskararen aldeko mugimenduen ziklo baten amaieran eta beste baten hasieran gaudenaren errezeloa du Irizarrek eta horrela segi du: “Orain 30 urte, hezkuntzan jarri genituen itxaropen guztiak, baina denboraren poderioz ohartu gara askoz ere gehiago behar dela. Horrek bere hazia erein zuen, baina fruitu emankorrek izan ditzan ongarririk, ureztatzea, eguzki izpiak... behar ditu, beste faktore batzuk, alegia. Lan munduak eguzki lanak bete ditzake. Jendeak badaki hemen sartzeko elebiduna izan behar duela, eta horrek sekulako eragina dauka”. Iñaki Arrutik beste eragile bat aipatu du: “Herritarren borondatea funtsezkoa da. Gaur egun bezeroaren kalitate irizpideetan ez da sartzen euskaraz tratua arruntasun osoz jasotzea. Helburua da Kutxara joandakoan guk nahi dugun hizkuntzan mintzatzea eta hori naturaltasun eta erosotasun osoz egin behar dugu”.

Buruntzaldeko udaletako indar politikoei hitzartuta daukate elkarren artean euskara kontuak jorratzea eta beraz Kutxarekin egindako hitzarmena ez da salbuespena izan.

Esparru sozioekonomikoan kokatutako akordioa da Kutxarena, baina Irizarrek gogorarazi du horrelako hitzarmenak bestelako eremuetara hedatu behar direla, hala nola, familia transmisioaren eremura. ■

Babeslea: Irizar

