

Hizkuntza kartara

Nafarroako Kutxak bezeroak ditu Nafarroan, Euskal Autonomia Erkidegoan eta Katalunian. 2004an abian jarritako hizkuntza kudeaketaren giltzarrietakoa da eleaniztasuna, eta bezeroak erabakitzea zein hizkuntzatan izan nahi duen harremana finantza erakundearekin.

SAIOA LABAKA

Argazkia: Josu Santesteban

GIZABIDEZKO BANKA eta Gizarte Erantzukizuna. Kontzeptuok dira Nafarroako Kutxaren estrategiaren giltzarriak. Era berean, hizkuntzen kudeaketa natural bideratzeko testuinguru egokia ahalbidetzen dutenak dira, Erize eta León solaskideen iritziz. Gizabidezko Bankaren bitartez, bezeroei eskubide berriak aitortzen zaizkie, eta Nafarroako Kutxan parte-hartze zuzena izateko aukera daukate. Esaterako, Kutxak irabazien %30 gizarte ekintzetara bideratzen du, eta bezeroak erabakitzen du irabaziak non inbertitu. Zentzu berean, bezeroak erabakitzen du zein hizkuntzatan jaso nahi dituen komunikazio guztiak. Bezeroek euskararen inguruko egitasmoak diruz laguntzeko aukera ere topa dezakete.

Gizarte Erantzukizunari dagokionez, interes taldeen ikuspegia lantzen ari da Nafarroako Kutxa. Enpresaren interes talde guztiak aintzat hartzea eta horien arteko adostasuna bilatzea da kontua. Bezero euskaltzaleak nahiz erdaltzaleak, langileak, gizarte erakundeak, hornitzaileak, Nafarroako Kutxaren Kontseilua eta gobernu organoak, administrazio publikoa... Talde horiek interes ezberdinak dituzte hizkuntzei dagokienez, eta horiek bateratzen asmatzea da enpresaren zeregina. Nafarroako Kutxarentzat filosofia hori oso garrantzitsua dela jakinarazi digu Xabier Erizek. Hizkuntza kontuak tartean direnean, fintasan handiz egin behar izaten da lan, oreka zaindu eta mantentzeko. Izan ere, Nafarroako kasua berezia da, Euskararen Legea medio, kili-kolo dabil kontua beti. Eta egoera



Xabier Erizek kudeatzen du Berrikuntza eta Estrategiaren Garapen saila. 2004an jarri zuen abian Nafarroako Kutxak hizkuntza kudeaketa eta horren koordinatzaile da soziolinguista nafarra. Lorea León filologoa du lankide.

horri erantzun egin behar dio enpresak. Errealitate soziolinguistiko bereziak ere badu zeresana oreka zaintzeko garaian. Sokaren bi muturretan euskara eta gaztelania ikusten dituztenen aurrean, Nafarroako Kutxak —dio Erizek— ezin du alde batera bestera baino gehiago tiratu. Hari horretatik, hausnarketa interesgarriak bildu izan ditu Erizek Kataluniako Generalitateko Hizkuntza Politika Sailetik. Hizkuntza kudeaketa interes taldeen ikuspegitik lantzea garrantzitsua dela uste dute han ere. Izan ere, hizkuntzen gaia ondo tratatzeko eremu atsegin eta eroso lortzen da interes taldeen adostasunarekin. Enpresa munduan ere, hizkuntzak ezarriz edota exijituz, oreka puskatu egiten

da. Katalunian hori horrela izanik, zer esanik ez euskararen kasuan, eta are gehiago Nafarroan.

Solaskideen esanetan, Nafarroako Kutxak lortu du interes taldeen arteko adostasuna, eta horrek indarra ematen dio enpresari, baita etorkizun oparagoa izateko parada eskaini ere. “Testuinguru horretan, hizkuntzak erraz txertatzen dira enpresan, eta babesa topatzen dute. Oso garrantzitsua da hori. Hizkuntza txikien kudeaketak beti ibili behar du justifikazio teoriko eta kontzeptualak bilatzen, eta gizabidezko bankan eta gizarte erantzukizuneari oinarritutako giroan, hizkuntzen garapen prozesuak bide naturala egin du”.

Zenbat bezerok aukeratu dute hizkuntza?

Nafarroako Kutxak joan den urtarrilean plazaratu zituen bezeroek aukeratu-tako hizkuntzei buruzko datuak. Euskara eta komunikazio elebiduna 15.381 bezerok aukeratu zuten, eta 44.613 bezerok, berriz, katalana hautatu zuten. Gaztelania komunikazio hizkuntza duten bezeroak, berriz, 627.288 dira. Nafarroako Kutxak Nafarroan, Euskal Autonomia Erkidegoan, Errioxan, Aragoian, Katalunian, Valentzian, Madrilan, Gaztela eta

	2005	2008	2009
Euskara	4.000	6.947	7.038
Eusk. eta gazt.	0	6.588	8.343
Katalana	40.000	44.080	44.613

Leonen eta Gaztela-Mantxan ditu bulegoak. Ondoko taulan ikus daitekeen bezala, urtetik urtera bezero gehiago dira euskara eta katalana erabiltzen dutenak. Xabier Erizeren iritziz, aintzat hartzeko kopuruak dira hauek, eta datuen irakurketa positiboa egiten dute.

ri buruzkoa) ez du enpresa lantzen, Nafarroan egiten duzuna borondatezkoa da, bezeroen nahiak asetzeko asmoak gidatuta. Hala, legeak goraka tiratzen zaituenez, katalanari edo euskarari dagozkion hutsuneak betetzen dituzun heinean, beste hizkuntzarekin ere gauza bera egingo duzu, eta alderantziz”, adierazi digu Xabier Erizek. Bulegoak dituzten lurraldeetako hizkuntza guztiak garatzen dituzte. Webguneko edukiak ere lau hizkuntzatan daude. Nafarroako finantza munduko erakundeen eta enpresa handien artean, hizkuntza guztiak batera eta maila berean kudeatzen aurrendariak direla pentsa daiteke Nafarroako Kutxan.

Hizkuntzak aukeran

Bezeroak nahi duen komunikazio hizkuntza aukeratzeko eskubidea du Nafarroako Kutxarekin harremanetan jartzeko, edonon bizi dela ere. Oro har, finantza munduko erakundeek sistema orotarikoak erabiltzen dituzte bezeroei mezuak helarazteko. Nafarroako Kutxak, berriz, ez du horrelako eredurik erabiltzen. Hau da, Euskal Autonomia Erkidegorako ez du eredu jakin bat sortu, ezta Kataluniarako ere. Txekak, gutunak, kontu laburpenak, eskutitz pertsonalak, publizitatea... bezeroak nahi duen hizkuntzan jaso ahal izateko, sistema informatiko malgua darabil Nafarroako Kutxak.

Euskara, katalana eta gaztelania, paraleloan

Hizkuntza aniztasunaren kontzeptua hasieratik txertatu zuten hizkuntza

planean, elebitasun hutsa baztertuta. Abiapuntua hori izanik, Nafarroako Kutxak euskara, gaztelania eta katalana modu paraleloan garatu ditu, eta ingelesa ere gero eta gehiago garatzen ari da, nazioarteko hizkuntza gisa. “Hizkuntza aniztasunaren ikuspegi hori oso lagungarria izan da euskarari indarra emateko. Hiru hizkuntza paraleloan garatzen dituzunean, batekin egiten duzuna bestearekin ere egin behar duzu, nahitaez. Bestalde, legedia ere lagungarri gertatu zaigu zeregin honetan. Kataluniako legea atera zen (Llei1/1998 de 7 de gener, de Política Lingüística), gero Euskadikoa (123/2008 Dekretua, uztailearen 1ekoa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa), eta bien eskakizunak zentzuzkoak dira. Nafarroan, berriz, legeak (18/1986 Foru Legea, abenduaren 15ekoa, Euskara-

Hizkuntza paisaia

Nafarroako errealitate soziolinguistikoaren arabera da hizkuntza paisaiaren lanketa lurraldean. Nafarroako eremu euskalduneko, Euskal Autonomia Erkidegoko eta Kataluniako bulegoetako hizkuntza paisaia elebiduna da. Guztira 113 bulego. Iruñerrian, ordea, bulegoetako hizkuntza paisaia eta publizitatea gaztelaniaz egiten dute, oro har. Dena den, aurki, Nafarroako Kutxako bulegoetako langile euskaldunak identifikatzeko, euskarri batzuk izango dituzte mahai gainetan jartzeko. Iruñerrian bertan, langile euskaldunak identifikatzeko aukera ere izango dute bezeroek. Hartara, langile euskaldunekin euskaraz aritzeaz gain, hizkuntza aukeratzeko sistema leku guztietan bera denez, Iruñerriko bezero euskaldunek arlo garrantzitsu askotan bermatua izango dute euren hizkuntza: komunikazio idatzietan, webgunean, banka elektronikoan... ■

