



EUSKARAREN LEGEAK >>>

bat
Soziolinguistika
aldizkaria

DOSSIERRA

70. zenb. / 2009 (1)

6

HIZKUNTZAK ENPRESAN, LEGETIK HARATAGO

Mikel Irizar

Kutxako Hizkuntza Kudeaketaren arduraduna

Helbide elektronikoa: mikelirizar@kutxa.es

Urte bete luze da aldizkari honetan bertan beste artikulu bat argitaratu zidatela, Hizkuntzak enpresaren kultura izenburupean. Oraingo hau prestatzerakoan hura berrirakurri dut eta ohartu naiz —pozez, esan behar dut— orduan idatzitako ia guztiak balio dila bere horretan gaur egun. Apenas neraman urte bete Kutxan Hizkuntza Plangintzaren arduradun ideia haiek paperean jarri nituenean, eta geroztik egindako bideak nahiz gaur dudan ikuspegiak orobat balioetsi egiten dute orduan idatzitakoa. Beraz, hura oinarri hartuta arituko naiz ondoko orrietan, haren garapenak eman didan eskarmentua azaltzen.

DATU BATZUK

Hizkuntzen gaia behar bezala kokatzeko, ezinbestekoa da kontuan hartzea zein den egungo Kutxaren errealitatea. Kutxa Gipuzkoan jaioa da eta hemen hartu du sendotasuna 100 urtetik gorako ibilbidean. Hizkuntza aldetik, Gipuzkoaren pare samarrean ibili da elebitasunera urratsak ematen gora eta beherekin, baina edozein erkaketak erakusten du aurrerapauso galantak egin direla normalizazioan. Dena den, azken hamarkadak ekarri dio eremu geografiko berrietan indartsu sartzeari eta horrek

eraldatu egin du erakundea, baita hizkuntzei dagokienean ere. Lehen datua: gaurko Kutxak 2.700 langile ditu, horien herena euskararen lurraldetik kanpo. Beraz, elebitasun arruntaren esparrua gaindituta dago eta eleaniztasun formulak aurreikusi behar dira etorkizunerako. Bigarrena: euskaratik kanpokoak ez dira guztiak gazteleradun elebakarrak, Katalunia, Valentzia eta Galizian daude ia erdiak; horrela, lan talde osoaren %20a eskas ari da lanean ingurune elebarrarekin. Hirugarrena: lan taldearen ia erdia sartu da Kutxan azken hamarkadan, pertsonetan sekulako berritze prozesua gertatu da; eta sartu diren milatik gorako pertsona horien hautaketan inoizko pisurik handiena izan dute hizkuntza eskakizunek, eremu elebidunetan sartu berriak nagusiki elebidunak dira.

Datu apur batzuk dira, baina argazki honekin gauza asko ulergarriago bihurtzen da.

LEGETIK HARATAGO

Boladan eztabaida handia dabil hizkuntza politikan arauak eta legeak izan behar duten eginkizunaz. Izan ere, oso bide estua gelditzen da egin beharreko indarraren eta inposiziotzat har daitekeenaren artean. Niri ez dagokit hemen eztabaida orokorrean sartzea, baina bai Kutxan hartu dudana eskarmentuaren berri ematea.

Iazko urtean iritsi zen, 2003ko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Legearen baitan, hauen hizkuntza eskubideak arautzen dituen dekretua. Eta asko du malgutik: ez dagokie enpresa edo saltoki guztiei, baizik eta neurri batetik gorakoei edo sektore jakinetan dihardutenei; eta bere baitan hartzen dituen enpresen kasuan ere, betebeharra ez da unibertsala, legea betetzeko nahikoa da lan taldeko norbaitek izatea eskatutako gaitasuna. Baina, aldi berean, galga jartzen du hainbat kasutan, eta epea mugatzen, eta isuna agintzen legea betetzen ez duenari. Badakit, esaterako, hizkuntza politika txalagarria daraman BBK gure kideak lan handiak izango dituela legea betetzeko Enkarterrietako bere bulegoetan.

Kutxaren kasuan, oro har, aisa gainditzen dugu legeak ezartzen duen zorua. Salbuespenak salbuespen, EAEn ditugun bulego eta zerbitzu guztietan dago elebidun kopuru altua, legeak eskatzen duena baino dezentez altuagoa. Hala ere, legearen presentzia eta oihartzuna baliatuko dugu barne dinamikaren lagungarri, helburu unibertsaletara jauzi egiteko trapolin gisa. Gauzak ondo, Kutxan bezeroekin harremana duten pertsona guztiak bete beharko lukete legearen eskakizuna, urte asko baino lehen.

Hori guztia esanda, erlatibizatu egin nahi nuke legearen eraginkortasuna enpresetako normalizazio prozesuetan: legetik haratago, beharrezkoa da hizkuntza normalizazioa jartzea enpresaren helburuekin lerro berean, legea benetan eraginkorra izan dadin. Esan nahi dut, legeak bakarrik ezer gutxi lezakeela beste lana egiten ez bada.

Iazko urtean iritsi zen, 2003ko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Legearen baitan, hauen hizkuntza eskubideak arautzen dituen dekretua. Eta asko du malgutik: ez dagokie enpresa edo saltoki guztiei, baizik eta neurri batetik gorakoei edo sektore jakinetan dihardutenei; eta bere baitan hartzen dituen enpresen kasuan ere, betebeharra ez da unibertsala, legea betetzeko nahikoa da lan taldeko norbaitek izatea eskatutako gaitasuna.

***Kutxan bezeroekin
harremana duten pertsona
guztiak bete beharko
lukete legearen
eskakizuna, urte asko
baino lehen.***

Hizkuntzaz kanpoko alor batera irtenda, ondo asko ezagutzen ditugu enpresa kutsatzailerak izaten dituzten lege gatazkak, isuriak direla eta. Eta gauza jakina da hainbat kasutan enpresa horiek nahiago dutela dago-kien isuna ordaindu, arazoa erabat konpontzeak eskatzen dituen inber-tsioak egin edo neurriak hartu baino. Legea ez badator bat enpresaren interesekin, erraz egingo dio muzin betebeharrari eta ekingo legea saihes-teari. Aldiz, enpresaren interesa zentzu hedatuan hartu eta bere baitan kokatzen baditugu legearen betebeharrak —ingurumen edo hizkuntza alorrekoak— orduan bai izango direla eraginkor lege eta arauak, enpre-sak berez daraman bidean akuilu eta sostengu bihurtzen direlako.

Zentzu hori du artikulu honen izenburuak: legeak eta arauak bai, baina ez bakarrik. Haratago egin behar da lan, haiek akuilu hartuta. Zer-tan ari garen dator segidan.

ZIURTAGIRIAK

Ez dira legea bezain derrigorrezkoak, baina izan daitezke hura baino era-ginkorrangoak, enpresa edo erakundearen ospe korporatiboan eragiten baitute. Eta oso integratuak daude enpresaren kulturean, batez ere kalita-tearekin loturikoak. Zentzu horretan, hizkuntza alorrean ere ziurtagiriak bultzatzea oso lan ildo interesgarria izan da.

Kutxak bi ziurtagiri ditu hizkuntza kudeaketarekin lotuak: *Bai euska-rari* eta *Bikain*.

Kontseiluak sortutako ziurtagiriak baditu Kutxan bospasei urte eta bi maila: Gipuzkoako Kutxa osoa dago bidean deituriko mailan eta, bestalde, 22 bulego ditugu *zerbitzua euskaraz* deituriko mailan. Oso lagungarri izan zitzaien Kutxari ziurtagiri hau normalizazio prozesuaren une jakin batean, non barne dinamikak bultzada behar zuen eta Jaurlaritzaren aldetik ez zetorkion babesik. Eragin on horren ondoren, ordea, aipatu behar da *Bai euskarari* ziurtagiriak duen ahulezia metodologikoa, behintzat Kutxa bezalako enpresa handi baten kasuan. Hizkuntzen kudeaketari egiten zaion neurke-ta oso arina da eta ez du inongo ondoriorik, ekonomikoetatik aparte.

Bere aldetik, *Bikain* ziurtagiria 2008an jaio zen eta Kutxa lehen pro-mozioan sartu zen, nahiz eta —antolatzaileek hala eskatuta— bakarrik zerbitzu zentralak neurtu zizkiguten, eta zilarrezko maila eman. Ziurta-giri hau EFQM estandarrean oinarritzen da, eta metodologia horrek sen-dotasun handia ematen dio. Adierazle sistema oso bat dago azpian eta horren arabera egiten dira aurre-txostena, ebaluazio bisita eta azken txos-tena. Barru-barrutik bizi izan nuen prozesu hau guztia Kutxan, eta esan behar dut oso lagungarri izan dela normalizazio helburuetarako: enpre-sako alor guztiak eta haien buruak inplikatu ditu, barne plangintzarako tresnak eman dizkigu eta, ororen gainetik, enpresaren molde ezagun eta ohikoan kokatu du gure jarduera, asko lagundu digu hizkuntzarena txer-tatzen kudeaketa arruntan.

Ez ditut bi ziurtagiriak lehian jarri nahi, badakit besteak beste ez direla baldintza berdinetan jaioak. Nik, lehia baino osagarritasuna ikusten diet biei. Argi dago maila batetik gorako enpresetan *Bikain* dela tresna egokia, hauen ohiko moldetan sartzen delako. Baina guztia ez da enpresa handia, eta enpresa txiki edo saltokietan *Bai euskarari* da formula eraginkorra, bideragarria. Eta kontuan hartzekoa da honek ez duela bestearen muga geografikorik. Egoera orokor normalago batean, hizkuntza normalizazioak ziurtagiri bakarra zukeen, maila ezberdinekin.

DISKURTSOA

Kezka handia azaldu nuen aurreko artikuluan normalizazioaren diskurtsoarekin, ez bainuen inongo federik hizkuntza batetik zaletasunak edo kontzientziak enpresaren jardueran izan zezaketen eraginean. Orduan aurreratzen nuen —eta gaur erabat berresten dut— ez dela enpresa etorriko hizkuntzetara, baizik eta hizkuntzak txertatu behar direla enpresaren jardunean. Bestela esanda, enpresak hizkuntzen mesedetan jartzea baino, helburuak behar du izan hizkuntzak jartzea enpresaren mesedetan. Hori lortzen bada, eta lor daiteke, gogotsu ekingo dio enpresak hizkuntzen kudeaketa normalizatuari.

Kutxaren kasuan, eta bezeroa izaki ekimen guztien jomuga, hiru motako bezeroak hartu ditugu erreferentzia nagusitzat hizkuntza normalizatzeko diskurtsoa moldatzerakoan: bezero banakoa, bezero kolektiboa (gizartea eta bere ordezkariak) eta barne bezeroa (hau da, langilea).

Bezero banakoarekin, Kutxaren jardun lerroa da kalitatezko arreta eskaintzea produktu eta zerbitzu egokienekin, haren atxikimendu fidela lortzeko eta horri esker negozio iraungarria. Hizkuntza alorrera etorrira, kalitatearen jardun lerro hori bakarrik betetzen da bezeroak hautatu badezake harreman hizkuntza. Ez da zaila konprenitzea bezeroa hizkuntza batean zuzentzen bazaigu eta guk horretan behar bezainbesteko gaitasunik ez dugulako beste hizkuntza batera eramaten badugu, kalitate galera nabarmen bat gertatzen dela. Galera horrek gurekiko harremanean izan lezakeen eragina bezeroaren esku geratzen da, bere erabakia da zenbaterainoko garrantzia emango dion. Guretzat negozio eskasa, inondik ere.

Bezero kolektiboa, hau da gizartea —bere eragile eta ordezkariekin— bigarren erreferente nagusia da enpresentzat, Enpresen Gizarte Erantzukizuna (EGE) hartzen ari den zentraltasunak erakusten duen bezala. Hau bereziki da eraginkorra Kutxaren jardunean, bi arrazoirengatik. Alde batetik, gizartea eta bere ordezkariak dira Kutxaren jabeak (langileok %7ko ordezkaritza dugu eta ez dago beste akziodunik), haiek bideratzen eta baldintzatzen dute gure jarduera. Eta bestetik, Kutxak Gipuzkoan duen ezarpen sendoak (beste finantza erakunde guztiak adina gara gu bakarrik) inor baino sentiberago bihurtzen gaitu gizartearekiko. Beraz, gizarte erantzukizunez jokatzeko dugu negozioan bezala Gizarte Ekintzan,

*legetik haratago,
beharrezkoa da hizkuntza
normalizazioa jartzea
enpresaren helburuekin
lerro berean, legea
benetan eraginkorra izan
dadin. Esan nahi dut,
legeak bakarrik ezer gutxi
lezakeela beste lana
egiten ez bada.*

***Enpresak hizkuntzen
mesedetan jartzea baino,
helburuak behar du izan
hizkuntzak jartzea
enpresaren mesedetan.
Hori lortzen bada, eta lor
daiteke, gogotsu ekingo
dio enpresak hizkuntzen
kudeaketa
normalizatuari.***

hortik bai datorkigu ospe korporatiboa, hau da, gizarteak digun estimua. Gizartearen itxaropenak asebetetzea eta ahal bada gainditzea, horra hor gizartearekiko erantzukizunez jokatzeta. Eta hizkuntzen alorrean berdin, gizarteak modu askotan adierazten ditu bere gurariak eta horiek gauza daitezen laguntzea dagokio Kutxari, bai iristen zaizkion ekimeneni sosten-gu emanez eta bereziki bere zerbitzuak gurari horien arabera eskainiz.

Barne bezeroa da Kutxaren hirugarren xede taldea. Langileei buruz, Kutxaren helburua da pertsonen garapena sustatzea eta ahalbidetzea. Profesional gisa eta eremu pertsonalean ondo garatua sentitzen den pertsonak motibazio ezin hobea du lanerako eta atxikimendu estua erakundearekiko. Hizkuntzei dagokienean ere, baliabideak eta aukerak eskaini behar zaizkio pertsonari profesionalki behar duen bezain eleaniztun izan dadin.

Formulazio hauetan oinarritu daitezke hizkuntza normalizazioa helburu guztiak. Eta baieztatu dezaket argumentu garaileak direla, ez dagoela maila bereko tresnarik hauei kontra egiteko.

KLUSTERRA ETA ERALAN

Aldizkari honen etxea da Soziolinguistika Klusterra. Eta Kutxa etxe horretako bazkide egin zen duela urte bete pasa. Klusterraren lehen notizia izan nuen 2006an, Eralan ekimenaren jardunaldi batean, Durangon. Inpresio bikaina hartu nuen han ikusitako giroaz eta lanaren kalitateaz. Iruditu zitzaidan bazegoela dinamika hartan normalizazioarentzat oso mesedegarri —areago, beharrezko— den zer bait, alegia, unibertsitateko jakinduria eta aplikatua elkar uztartuta ikerketan jartzea.

Harrezkero, harremanetan jarraitu dugu Klusterrarekin eta, Kutxaren bazkidetza egin ondoren, erabat murgildu gara *Eralan2* egitasmoan. Bi urteko ikerketarako lidergoa aldagaia hartu dugu, eta helburua da palanka horren funtzionamendua ondo ezagutzea neurtu ahal izateko zenbateraino izan daitekeen eraginkorra normalizazio prozesuetan. Ez naiz luzatuko egitasmoaren xehetasunetan, baina bai aipatu nahi ditut Kutxaren interes bereziko bi ildoak.

Alde batetik, gure erakundearen egitura ezagututa, eskaini dugu lidergo hierarkikoaren eragina ezagutzeko interbentzio bat Kutxan, eta dagoeneko badugu gure goi agintarien onespina eta prestutasuna esperimentazio horretarako. Eta bigarrenik, kontrastatu nahi dugu gure eskarmentua liderrari eman beharreko diskurtsoaz, eta diskurtso hori osatu gizarte erantzukizunaren aldetik, bereziki esploratuz eko-linguistikaren ekarpen posiblea.

Finean, honetan ere jokatu nahi dugu enpresak beste alorretan jokatzen duen modu bertsuan: intereseko ildoak identifikatu, horietan dagoen jakinduria gureganatu eta berrikuntzarako tresnak sortu. Besteetan bezala: hizkuntzena aldagai bat gehiago da enpresan eta normalizazioa, batez ere, teknika kontu bat.

HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK ETA GAITASUNAK

Aurreko artikuluan iragarri egiten nuen eta oraingo honetan esan dezaket ezarri berria dela eskakizunen eta gaitasunen kudeaketarako tresna bat. Ez dugu beste tresna bat egin, baizik eta hizkuntzen atala garatu dugu enplegatu fitxan, hau da, pertsonen kudeaketarako erabiltzen den tresna nagusian.

Hizkuntza mailak zehazteko orduan ahalegin berezia egin dugu parametro homologatuetan ibiltzeko. Zorionez, iaz egin zuen HABEk lan bikaina norabide horretan, Europako mailaketara bilduz gurean urteen poderioz sortu diren mila eta bat bertsioak. Guk ere gurea horretara bildu dugu eta lau mailako eskailera gelditu zaigu, gure kudeaketarako nahikoa eta aproposa.

Bigarren lana zen maila horiek esleitzea lanpostuei. Hemen etxe barruko Hautaketa zerbitzuak asko lagundu digu, bera izan baita azken urteotan sarrerako eskakizunak kontrolatu dituen, baita hizkuntzen alorrean ere. Eta elkarrekin ohartu gara aukera ona dagoela asmo handiz jokatzeko gehiengoa diren belaunaldi berriekin, kontuan izanik Hizkuntza Planak malgutasuna onartzen duela 45 urtetik gorako lankideentzat. Hizkuntza eskakizuna jarri dugu Kutxaren ezarpen esparru ezberdinetan ofizialak diren hizkuntza guztientzat.

Hirugarren pausua izan da auto-ebaluaziorako galdetegia prestatzea, tresna berean. Galdetegi honi erantzuten ari dira lankideak ezagutzen duten hizkuntza bakoitzerako, eta sistemak automatikoki jartzen dio dagokion kodea aitortutako gaitasunari. Hortik aurrera nahikoa da alderatzea gaitasun horiek lanpostuaren eskakizunarekin jakiteko ea pertsona horrek baduen hizkuntzaren batean defizitik (lauki gorria) ala ez (lauki berdea).

Defiziten inbentarioak oinarri oso baliotsua ematen du hizkuntza-trebakuntza planifikatzeko edota pertsonen kokapenean eragiteko. Horrez gain, eskatzen ez diren gaitasunen inbentarioa ere ematen du sistemak, beste edozein erabilpenerako.

LANEKO EUSKARA

Hogeitaka urte darama Kutxan ikastaro berezi honek, eta denbora horretan 350 pertsona inguru pasatu da bertatik. Neronek ere egin nuen sartu berritan, duela hogeitatu bat urte. Bere helburua da euskara dakitenei baliabide teknikoak ematea (hiztegia, arauak, laguntzak) euskaraz lan egiteko gai sentitu daitezen.

Eguneroko lanetik ekarritako adibideak erabiltzen dira klaseetan, eta lanketa horretatik eratorri dira hainbat txantilo, hiztegi berezi edo tresna, duela urte batzuk bildu zirenak Intraneteko atal berezi batean: Kutxan euskaraz.

*Gizarte erantzukizunez
jokatzen dugu negozioan
bezala Gizarte Ekintzan,
hortik bai datorkigu ospe
korporatiboa, hau da,
gizarteak digun estimua.
Gizartearen itxaropenak
asebetetzea eta ahal bada
gainditzea, horra hor
gizartearekiko
erantzukizunez jokatzeari.
Eta hizkuntzen alorrean
berdin, gizarteak modu
askotan adierazten ditu
bere gurariak eta horiek
gauza daitezen laguntzea
dagokio Kutxari, bai
iristen zaizkion
ekimenen sostengu
emanez eta bereziki bere
zerbitzuak gurari horien
arabera eskainiz.*

***Hogetaka urte darama
Kutxan ikastaro berezi
honek, eta denbora
horretan 350 pertsona
inguru pasatu da bertatik.
Neronek ere egin nuen
sartu berritan, duela
hogeitak bat urte. Bere
helburua da euskara
dakiten baliabide
teknikoak ematea
(hiztegia, arauak,
laguntzak) euskaraz lan
egiteko gai sentitu
daitezen.***

Ikastaroa lan ordutan egin izan da ia beti, eta aprobetxamendu onarekin. Emaitzei buruz, zaila bada neurtzea ahozkoan izan duen eragina, tamalez argi samar dago ez duela eragin handirik izan laneko aplikazioak euskaraz erabiltzeko orduan. Orintsu langile gipuzkoarren %5 inguru besterik ez gara konektatzen euskaraz.

Esan behar da sistema eragile zaharretan ez dela inoiz egon nabigazio osorik euskaraz, eta une ugari azaldu ohi dela trakets euskaratuta edo besterik gabe gaztelania hutsean. Eta ez da lan sistematikorik egin adierazle hori zaindu eta hobetzeko. Oso esanguratsua da BBKrekin kontrastea: Kutxa baino elebidun dentsitate txikiagoa izan arren, baliabide teknikoak eta lan sistematikoa erabilita lortu dute Bizkaiko bulegoetan langileen %17 euskaraz konektatzea lanerako.

Aldaketa tekniko nabarmenak egin dira dagoeneko Kutxan egoera hau alda dadin, eta gehiago ere iritsiko dira berehala, besteak beste hurrengo puntuan azalduko dudana hizkuntza laguntzailearena. Baina Laneko Euskara (LE) ikastaroaz ari garen honetan, ikastaroa bera birmoldatu dugu zeharo, eraginkorragoa izan dadin.

Lau eskakizun maila izango ditugu Kutxan, horietatik ugariena erdiko biak. Bada LE ikastaroa bikoiztu egin dugu, maila homologatu horien curriculumen arabera. Beraz, ikastaro batek jarriko ditu gainditzen duten ikasleak 2. mailan, eta hurrengoak igoko ditu 3.era. Ikastaro horietan ari diren ikasleek laneko konexioa automatikoki euskaraz izango dute, harik eta gaitasuna hartu dutela erabakitzen den arte, orduan itzuliko zaie hizkuntza aukera libre.

Eta ikastaroa egitearena ez da borondate kontu soila izango. Gaitasunen defizita ondo ezaguna izango denez, Kutxak jarri ahal izango ditu defizit hori gainditzeko joateko epeak eta politikak, esaterako lanpostu edo eginkizun jakin bateko lankideen kolektiboari zuzenduak. Horrela, LE ikastaroa lotuko da helburuak lortzearekin eta horrek dudarik gabe eragina izango du ikasteko motibazioan.

LAGUNTZAILEA

Hizkuntza ohiturak aldatzea lanik zailenetakoa da. Besteak beste, horregatik idatzi zen hain gustuko dudana esaldi hau: Bere hizkuntza ohiturak aldatzeko gai izan den enpresa, bereziki dago prestatua berrikuntzarako.

Hori horrela, pentsatzekoa da bakardadean eta lanaren presiopean hizkuntza ohiturak aldatzeko urratsa egiten duen pertsonak bolada zaila pasatuko duela hizkuntza berrian lan egiten ohitu bitartean. Eta tarte horretan oso mesedegarri izango zaiola pantailan bertan kontsultatuko lukeen laguntza sistema bat, ezinbestean sortuko zaizkion zalantzak argitu eta etsi gabe aurrera segitu ahal izateko.

Dagoeneko ordenagailua euskaraz darabilen edonork eskura ditu *Xuxen* zuzentzailea eta *Euskalbar* kontsultategia bezalako laguntzaileak,

eta segurtasun galanta ematen diote konfiantzaz urri dabilenari. Ba Kutxan aurten prestatuko dugu laguntza sistema oso bat, tresna eta baliabide askorekin, tartean gure itzulpenen memoria eguneratu bat terminologia tekniko guztiarekin. Laguntzaile honek bilduko lituzke sarean dauden hainbat prestazio eta guretzat propio sortutakoak, lehendik ditugun txantilo, glosategi eta ereduak. Gainera, ezarri nahi diogu kontsultarako *linea bero* bat, ordutegi jakin batekin erabiltzaileak izan dezan e-postaren beste aldean aditu baten laguntza ere. Azkenik, laguntza sistema integratu nahi da Kutxan on-line ikasketetarako dugun *mira*net* kanalean, hainbat ariketa eta interakzio ahalbidetzeko.

Kontua da hizkuntza aldatzeko prozesuan abiatzen denak senti dezala, bere barne motibazioez gain, baduela nahiko gaitasun, gehi enpresaren bulkada eta ingurunearen babesa. Baldintzarik onenetan has dezala bidaia, arrakastaz burutuko duen konfiantzarekin.

ITZULPEN AUTOMATIKOA

Hizkuntzen funtzio lehena izaki komunikazioa, erabat onesten dut ezagutzen ez dudana hizkuntza bat ulergarri egingo didan edozein laguntza. Eta hau diot gai labainkorrean sartu aurretik ondo bustitzeko. Ez dut konpartitzen zenbatengan ageri den errezeloa itzultzaile automatikoekiko, are gutxiago batzuen mespretxua.

Euskarak berak, hain denez hizkuntza bakartia, oso maila apala lortu du itzulpen automatikoaren kalitatean. Eta, hala ere, idatzi bati zentzu orokorra hartzeko mailara iristen denean... a ze nolako mesede euskaraz Interneten jartzen diren idatzientzat!

Besterik da, noski, erabilera formaletan behar den kalitatearena. Hor, oraingo, oso hurbileko hizkuntzen artean bakarrik erdietsi dira emaitza balekoak, hala nola, katalana, galegoa eta gaztelaniaren artean, gure inguruan. Ez neurri berean, esaterako, hauen eta frantsesaren artean.

Hain zuzen, maila hori baliatu dugu Kutxan ere urratsak egiteko. Dagoeneko baditugu hainbat zerbitzu katalanez, baita inprimakiak ere; gutxiago galegoz, hedapen txikiagoa baitugu galegoaren lurraldean. Baina eduki dinamikoak aldiro eskuz itzultzen ez ibiltzeko, *Opentrad* itzultzaile automatikoa txertatu dugu gure sistema eragilean, ondo prestatuta gure glosategi propioarekin, bere kalitatea hobea izan dadin. Eta laster hasiko gara hura erabiltzen, hain zuzen atari korporatibo berrian.

Pantailan erabiltzaileak ikusiko ditu hainbat hizkuntza adierazten duten zeinu klikagarriak. Ba euskara edo gaztelania, frantsesa edo ingelesa adierazten dutenetan orriak egongo dira aurrez itzulita eta han eskegita. Baina katalanaren eta galegoaren atzean ez da orririk egongo: sistemak egingo du gaztelaniazko orria hartu, testua bereizi, behar den hizkuntzara itzuli, berriro orria sortu eta pantailan erakutsi... Eta hori guztia segundo pare batean!

Hizkuntza ohiturak aldatzea lanik zailenetakoa da. Besteak beste, horregatik idatzi zen hain gustuko dudana esaldi hau: Bere hizkuntza ohiturak aldatzeko gai izan den enpresa, bereziki dago prestatua berrikuntzarako.

**Kontua da hizkuntza
aldatzeko prozesuan
abiatzen denak senti
dezala, bere barne
motibazioez gain,
baduela nahiko gaitasun,
gehi enpresaren bulkada
eta ingurunearen babesa.
Baldintzarik onenetan
has dezala bidaia,
arrakastaz burutuko duen
konfiantzarekin.**

Eta atari korporatiboarena lehen urratsa besterik ez da. Ondoren nahi dugu itzultzaileak funtzio hori bete dezan Intranet eta barruko beste kanaletan. Gure lankide katalan eta galegoek askoz areago sentituko dute Kutxa beraiena ere badela, dudarik gabe.

HIZKUNTZA PLANAREN GAUZAPENA

Iazko urte hasieran onartu genuen Kutxaren Hizkuntza Plana 2008-2010. Aurrekari ugari bai, baina lehen aldiz genuen plan orokor bat ofizialki onartua! Hiru urterako ildo nagusiak markatzen zituen eta 2008rako ekintza zehatzak. Eta, nahiz esperientzia faltaz gauza askotan ameslari edo inozo ibili ginen, urte amaieran gure EMUNeko aholkulariak egin zigun neurketan helburuen %62a betea genuen! Zinez pozik sentitu ginen Hizkuntza Batzordean.

Plana gauzatzen ari ginela iritsi zen *Bikain* ebaluaketa. Eta ohartu ginen honen eskema gurea baino osoagoa zela, integratuagoa. Beraz, planari falta zaizkion bi urteetako ekintzak moldatuko ditugu *Bikainen* eskemara, eta honen adierazleak erabiliko ditugu gure hobekuntza neurtzeko. Hain zuzen, ziurtagiria bultzatu duen Eusko Jaurlaritza ari da kudeaketa tresna bat amaitzen helburu horrekin: plangintza eta auto-ebaluaketa ahalbidetu ditzala, gero kanpo ebaluazioaren parametro beretan. Horrela, *Bikain* bihurtuko litzateke hizkuntzaren kudeaketa osorako tresna, enpresen mesederako.

Planaren gauzapenerako bada beste elementu giltzarri bat: egunotan ari gara aukeratzen Kutxan hizkuntza normalizaziorako teknikaria, bere lan jardun osoan plana gauzatzeko eginkizunarekin. Kontuan izanik orain arte baliabideetan izan diren mugak, eta hala ere jarri ditugun oinarriak, ziur nago teknikari berriak akuilatuta eraikin tantaia altxatuko dugula oinarri horien gainean.

HITZARMENAK

Indar handiz ekin genion herri administrazioekin hitzarmenak sinatzeari, konpromiso publikoen eta lankidetzaren eskutik aurrera egiteko eragina jasoko genuen esperantzan. Eta lehen txanpa indartsua egin genuen, Aldundia eta EUDELein, baita Buruntzaldea eta Debagoieneko udalekin. Baina ez genuen argazki sorta soila nahi, neurketa-sistema jarri nahi genien adostutako helburuei, eta tresna horren sorrerak atzeratu du prozesua.

Baina badator olatua berriro. Neurgailu hau ere amaitzeaz dago, eta bitartean lan bikaina egin dute Kutxak eta Buruntzaldeko udalek, elkarren arteko jardun guztiak identifikatzen eta horietan hizkuntza ohiturak eta gaitasunak aztertzen. Erradiografia xehea daukagu orain, jardun guztien zerrenda eta horietan hizkuntzaren egoera jasotzen duena. Emaita ez da bat ere txarra: jardunen erdiak normalizatuta daude, eta beste laurden bat erraz normalizatu daiteke.

Osagai horiekin guztiekin, aste santuaren ondotik ekingo diogu berriro udalekiko hitzarmenen dinamikari, ea urtea amaitu orduko Gipuzkoa osoa hartzen dugun.

ERREKONozIMENDUA

Gorago aipatu dut nola Kutxak hau guztia egiteko dituen motiboetan bat garrantzitsua den gizartetik bueltan datorkion ospe korporatiboa. Eta esan behar dut azken boladan errekonozimendu ugari etorri zaigula hizkuntzaren kudeaketan egiten ari garen lanarengatik.

2007aren amaieran Eusko Jaurlaritzak eman zion Kutxari UKAN saria, ibilbide historikoa aitortzeko. Inguru horretan argitaratu nuen aldizkari honetan hasieran aipatzen nuen artikulua, eta hark ere lore batzuk jaso zituen bueltan. *Bikain* ez da sari bat baina bai errekonozimendua, eta horrela sentitu ginen Kutxako presidentek zilarri zegoen ikurra jaso zuenean Ibarretxe lehendakariaren eskutik Guggenheim-en. Neroni ere oso esker oneko sentitu izan naiz eskatu zaidanean azal neza-la zertan ari ginen Kutxan: egona naiz horretan Euskalitek antolatutako Kalitatearen aste europarrean, UEUren Baionako ikastaroan edo Euskaltzaindiako jardunaldi batean.

Uste dut hurbil ikusten gaituela gizarteak hizkuntzaren normalizazioari dagokionean. Hori adierazten dute, bereziki, foro ezberdinetan aurkitzen ditugun aurpegi lagunkoiak eta gizarteari jartzen dizkiogun bozgorailuek. Ez diegu huts egingo.■

*Planaren gauzapenerako
bada beste elementu
giltzarri bat: egunotan ari
gara aukeratzen Kutxan
hizkuntza
normalizaziorako
teknikaria, bere lan
jardun osoan plana
gauzatzeko
eginkizunarekin. Kontuan
izanik orain arte
baliabideetan izan diren
mugak, eta hala ere jarri
ditugun oinarriak, ziur
nago teknikari berriak
akuilatuta eraikin
tantaia altxatuko dugula
oinarri horien gainean.*