

## Hizkuntza eskubideen dekretua eta Kutxaren hizkuntzen kudeaketa

Kontsumitzaile eta erabiltzaileak guretzat bezeroak dira. Eta Kutxaren jarduera osoa antolatuta dago bezeroari begira. Bezero banakoari kalitate goreneko arreta eman nahi diogu eta, hizkuntza alorrean, helburua dugu bezeroari bermatzea kalitatez berdinez artatuko dugula berak aukeratzen duen hizkuntzan. Horretarako, gure pertsonak garatu behar ditugu eta gaitasunez hornitu, baita hizkuntzetan ere, zerbitzu hori eman ahal izan dezaten.

Dekretuaren oinarritzko betekizunak betetzen ditugu dagoeneko, aspaldion hasi ginen normalizazioan. Baina dekretuaren harira, nahi dugu eskakizuna orokortu, Kutxan bezeroaren arretan dabilen orok izan ditzan hizkuntza gaitasun oinarritzkoak. Helburu horrekin ari gara prestatzen kudeaketarako tresnak, baliabide informatikoak, trebakuntza neurrikoak, hizkuntza laguntzak... Hiru urteren buruan hizkuntza gaitasun batzuk gurean unibertsalak izatea lor dezakegu.

Dekretuak piztu egin lezake bezeroen hizkuntza eskaria, eskubideak dituztela sentitzen duten neurrian. Eta hori oso mesedegarri zaigu normalizazioan ari garenoi. Eskariari erantzutea baita enpresaren zeregin nagusia.

Bilbon, 2008ko azaroaren 21ean  
Mikel Irizar, Kutxako Kultura, Gizataldeak eta Lankidetzak sailaren  
arduraduna