IMH Elgoibar 2009/10/22	HITZALDIA	
	Nafarroako Kutxaren garapena eta gizarte erantzukizuna: interes-taldeen eseprientzia positiboa **Erakundea: NAFARROAKO KUTXA** **Hizlaria: Xabier Erize. Berrikuntza eta Estrategiaren Garapena**	

Sarrera

Nafarroako Kutxa enpresa-esperientzia positibo bat egiten ari da hizkuntza garapenaren arloan. Euskara, katalana eta gaztelania garatu ditu paraleloan, eta orain ingelesa ere sartzen ari da. Barne adostasun maila handia lortu da eta hizkuntzen tokia onartuta eta finkatuta dago Nafarroako Kutxan. Prozesua Gizarte-Erantzukizuneko kontzeptu nagusi batean oinarrituta egin da: interes-taldeen nahi desberdinak bateratzea, eta hau, jakina denez, hizkuntza kontuetan fintasun handiz egin behar da.

Laburpena

- **Interes talde guztiak kontuan hartzen dira. Hizkuntza garapenak bide naturala du ikuspegi honetan.**
- **Hizkuntza garapena enpresaren onerako behar da.**

- Bezeroari eskubide berriak aitortu: erabaki irabaziak non inbertitu.
- Epe luzean irauteko: Stakeholder (interes-talde) guztiak kontuan hartu, eta haien arteko adostasuna bilatu.
- Hizkuntza-garpenak toki naturala du ikuspegi honetan.
- Hizkuntza-garapena enpresaren onerako izan behar da.
- CANek tresnak eskaini bezero bakoitzari bere komunikazio-hizkuntza bermatzeko.
- Euskarazko zerbitzuen merkatua 9.000 eta 100.000 artean kalkulatu du CANek. 14.484 dira euskara edo elebiduna aukeratuta dutenak.
- CANeko bezeroek euskarazko proiektuak aukeratzen ahal dituzte gizarte-ekintzaren dirua emateko
- Nafarroako Kutxak ongi baloratu du egindakoa eta barne-adostasuna lortu da. Gehienak iritzi onak.
- Legedia lagungarria da.
- RSC eta Kalitatean kokapen ona du hizkuntzak, baina ez da literaturan aipatzen.
- Erronkak: eguneraketak, bezeroek aukerak ezagutzea, ingelesa gehiago txertatu, hizkuntzen kudeaketa RSC eta Kalitatearen literaturara eramatea