

ERAKUNDEAREN DATUAK

1. Erakundearen izena:	ABANCA (marka komertziala euskararen lurralde-eremuan, EAEn eta Nafarroan: Bankoa ABANCA)
2. Sektorea:	FINANTZAK
3. Langile kopurua:	Espainian: 6.000 langile. EAEn: 150 langile
4. Webgunea:	abanca.com/eu
5. Erakundearen jardueraren deskribapena: (produktu eta zerbitzu nagusiak, merkatua, bezero motak...):	<p>ABANCAK banka unibertsala egiten du, hau da, partikularrei, enpresei (txiki, ertain eta handiei) eta ondasun handiko pertsoneri eta erakundeei zuzendutako finantza zerbitzuak eskaintzen ditu: bai pasibokoak zein aktibokoak.</p> <p>ABANCAK bi lan unitate bereizi ditu: Sare komertziala (700 bulego Espainian eta 30 EAEn) eta Zerbitzu Zentralak (Galizian). Sareko bulegoetan gauzatzen da negozioa batik bat eta sareko bulegoek dute bezeroarekiko harremana.</p> <p>Banketxeak banka unibertsala egiten badu ere, negozio unitate bakoitzak bere egitura propioa du (partikularen banka, banka pertsonala/pribatua eta enpresen banka) baina egitura horietako langileak bulego sarean daude integratuta, hiriburuetako bulego nagusien inguruan, bereziki.</p> <p>Espainian banketxearen hizkuntza gaztelania da. Eta lan harremanak, beraz, gaztelaniaz gauzatzen dira. EAeri dagokionean, ordea, zerbitzu hizkuntza euskara eta gaztelania dira.</p>

Harremanetarako datuak

Solaskidearen izen-abizenak:	Ana Urkiza
Helbide elektronikoa:	ana.urkiza@bankoa.abanca.com
Telefonoa:	943 41 01 00

PRAKTIKA ONAREN AZALPEN LABURRA

<p>1. Praktika onaren titulua:</p>	<p>Erreferentzia marko estandarren elementua: 6-Kudeaketa-sistema</p> <p>Kudeaketa aurreratuaren ereduaren elementua: 1-Estrategia</p> <p>Titulua: <u>Bulegoetako Euskara Arduradunen Sarea: euskara planaren eta hobetze prozesuen kudeaketarako giltzarri</u></p>
<p>2. Praktika onaren azalpena:</p> <p>Zer da? Zertan datza?</p> <p>Nondik dator?</p> <p>Zeintzuk dira onurak, lortu diren emaitzak?</p>	<p>Bankoa ABANCAk, urteroko euskara planaren kudeaketarako ondoko egitura bultzatu du, 2008an, diagnostikoa egin ostean, ondotik ezarri zen Plan Estrategikoari eta azken hau lantzeko urtero egituratutako kudeaketa planari erantzuteko:</p> <ol style="list-style-type: none">1. <u>Euskara Batzordea</u>: Euskara Batzordearen osaera: zuzendaritza batzordeko ordezkari 1, euskara koordinatzailea, lurralde bakoitzeko ordezkari 1 edo 2 eta langileen ordezkari 1.2. <u>Euskara Koordinatzailea</u>3. <u>Bulegoetako Euskara Arduradunak</u>: bulego bakoitzean euskara arduradun bat. <p>Bulego bakoitzean euskara arduradun bat izendatu da, beren helburu nagusia, Euskara Batzordean hartzen diren erabakiak bulegoetan gauzatu daitezkeen bultzatzea delarik. Hau da, Euskara Batzordean hartzen diren erabakiak, bezeroekin harremanetan dauden pertsonenganaino helaraztea, erabaki horien gauzatzea bezeroak berehala eta zuzenean nozitu dezan.</p> <p>Euskara arduradunen egitekoen artean azpimarratzekoak dira, besteak beste, ondoko hauek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Urteko euskara planean jasotako ekimenen berri zabaltzea bulegoan eta bulego bakoitzaren egitekoa plan horren baitan zein eta nolakoa den azaltzea.- Bulegoko langileak aktibatzea eta euskara planeko ekimenetan parte hartzera motibatzea.- Bulegoaren euskara profilaren arabera, urtean zehar bete beharreko konpromisoak zeintzuk izango diren proposatzea eta urte bukaeran lortutako emaitzen txostena lantzea eta aurkeztea.

Hirugarren helburu hau bete ahal izateko, hasiera hasieratik, langileen hizkuntza profilaz gain, bulegoen hizkuntza profilak zehaztu izan ditugu eta bulegoak hiru mailatan sailkatu:

1. **Oinarrizko maila duten bulegoak:** bezeroarekiko ahozko harremana euskaraz eskaintzen da baina ez idatzizkoa, eta ahozko harremana ere ez bulegoko langile guztien aldetik.
2. **Maila ertaina duten bulegoak:** bezeroarekiko ahozko eta idatzizko harremana euskaraz eskaintzen da baina ez langile guztien aldetik.
3. **Goi-maila duten bulegoak:** bezeroarekiko ahozko eta idatzizko harremana euskaraz eskaintzen da bulegoko langile guztien aldetik.

Mailaketa hau orokorra izanik, bulego profil bakoitzari urtean zehar hobetu beharreko helburuak jarri izan zaizkio. Helburu horiek bulegoetako euskara arduradunek proposatu izan dizkiote Euskara Batzordeari (aurretiaz bulegoan partekatuta, landuta eta onetsita), eta gainontzeko bulegoen aurrean (horretarako urte hasieran antolatzen den bileran), **bulego bakoitzak bere konpromisoak** zeintzuk izango diren azaldu behar izan ditu.

Urte bukaeran, alderantzizko irakurketa egiten da. Bulego bakoitzeko euskara arduradunak, urte hasieran hartutako konpromisoen **betetze-maila jasotzen duen txostena** prestatzen du eta gainontzeko bulegoetako euskara arduradunen aurrean azaltzen. Aurkezpen honetan jakitera ematen dira lortutako helburuak eta lortu gabe gelditu direnak (hurrengo urterako konpromiso berri bilakatuko direnak).

Sistema honek, gurean, emaitza onak eman ditu arrazoi hauek direla medio:

1. Euskara Planaren betetze-ardura **langile bakoitzarenganaino** helaraztea suposatzen duelako. Hain zuzen ere, bezeroarekin harremanetan dagoen eta, beraz, praktikan jarri behar duen langile bakoitzarenganaino. Horrek suposatzen duen Euskara Planaren presentzia- eta aktibazio-mailarekin.
2. Hobetze prozesua **langileek beraiek (bulegoka) hartutako konpromisoen bidez** bideratu da.
3. Lorpenen eta bete gabe geratzen diren helburuen edo **konpromisoen irakurketa partekatua da**. Partekatze-lan horretan, bulego batzuk erreferente bilakatzen direlarik besteentzako.

4. **Bulego bakoitza autonomoa da bere helburuen eta hobetze prozesuaren hobekuntzan** eta modu pertsonalizatuan egingo du lan: bulegoaren hizkuntza-profilaren, aktibazio-mailaren eta onetsitako konpromiso-mailaren arabera.

PRAKTIKA ONAREN INGURUKO DOKUMENTAZIOA, IRUDIAK, GRAFIKAK...

KUDEAKETA AURRERATUA
EUSKALIT
GESTIÓN AVANZADA



KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA
DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA