

## ADMINISTRAZIO-HIZKERA. ON LINEKO PRESTAKUNTZA

Xabier Amatria Cuesta (IVAP)

### 0. SARRERA

IVAPek bere sorreratik beretik administrazio-hizkera lantzea eta garatzea izan du helburuetako bat. Legez dagokigun betebeharrak horri erantzuteko, hainbat lan argitaratu ditugu orain arte: *Udal-agiriak*, *Administrazio-idazkiak*, *Hizkera argiaren bidetik*, *Argiro...* eta berriki, *IVAPeko estilo-liburua*.

Argitalpenekin batera —batzuetan abiapuntu modura, besteetan horren ondorio gisa— zenbait ikastaro eta jardunaldi antolatu ditugu, betiere xede berbera gogoan: administrazio-hizkera zaharkitua baztertu eta, horren ordean, hizkera zehatza, argia eta zuzena proposatzea; azken finean, kalitatezko komunikazioa bultzatzea herritarren eta administrazioen artean.

Lanabes bat baino gehiago erabili izan dugu horretarako: argitalpenak, ikastaroak, jardunaldiak, baita azken urteotan Internet ere, bereziki IVAPeko web orria.

Bestalde, ezin dugu ahaztu gure ekoizpena euskararen erabilera bultzatzeko administrazio publikoek aurrera daramaten politikaren barruan sartzen dela bete-betean. Horrek, gainera, etengabeko berrikuntzara bultzatzen gaitu: material berriak arakatu, besteek egiten dutena aztertu eta eskaintza handitu.

Testuinguru horretan sortu dugu komunikazio honetan aurkeztu nahi dugun erreminta hau. Izena nahiko adierazgarria da: *Administrazio-hizkera. Gutuna eta Ofizioa*; hartzaileak: administrazio langileak, administrazio orokorrekoak zein foru- eta toki-administrazioak; teknologia: on line ikastaroa, EJIEn sorturiko SABA plataformaren barruan; helburuak: langileei laguntza ematea administrazio-hizkera argia, zehatza eta zuzena erabiltzen eguneroko jardunean, gutun eta ofizioen ereduak jarraituz.

Lan hau proiektu zabalago eta handinahiago baten lehen emaitza baino ez da, gure asmoak ez baitira ikastaro honetara mugatzen: hizpide dugun ikastaro honi beste bik emango diote segida, denak administrazio-idazkien inguruan ardaztuta, denak euskararen erabilera bultzatzeari begira, eta denek, jakina, kalitatezko komunikazioa helmuga dutela.

Eta hauxe da artikuluko honen helburua, IVAPek langile publikoei begira atondutako on lineko ikastaroa aurkeztea, alegia. Ikastaro honi esker, bada, administrazio langileek eguneroko jardunean euskaraz aritzeko behar dituzten zenbait aholku eta irakaspen jasoko dituzte. Eta hori

guztia gorago esandako testuinguruan garatzen da, euskarazko harreman idatzietan kalitatezko komunikazioa sustatzeko lanean, hain zuzen ere.

Artikulu honetan ibilaldi arin bat egingo dugu ikastaroaren edukietan barrena. Hasteko, ikastaroa sortzen den testuinguruari begiratu labur bat botako diogu, zer proiektu ari den lantzen IVAP arlo honetan azaltzeko jarraian. Hurrengo atalean, eta hauxe da artikuluaen mamia, on lineko ikastaro honen egitura erakutsiko dugu. Azkenik, bibliografiak eta ikastaroaren atalen deskribapen xehatuagoak osatuko dute lan xume hau.

## 1. TESTUINGURUA

Aurreratu bezala, proiektu hau ez dator ezerezetik, baditu oinarri sendoak, ez guk asmatuak, baina bai aspalditik gure eguneroko jardueran sakonki errotuak: administrazio herritarrengana hurbiltzea eta horretarako administrazio-hizkera herritarren zerbitzura erabiltzea. Berba hauekin adierazten genuen ideia hori duela zenbait urte "Herritarra da herri-administrazioaren helburu bakarra. Gure administrazio-ereduaren jomuga eta izateko arrazoi bakarra herritarrari zor dion zerbitzua ahalik eta ondoen ematea da" (Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundea 1994: 6). Eta abiapuntu eta helmuga hori gogoan, hizkeraren garrantzia azpimarratzen genuen: "Administrazio modernoak eraginkortasuna irabazteko herritarren hizkeratik hurbil dagoen hizkera behar du: demokraziaren, segurtasun juridikoaren eta hizkuntzari zor diogun begirunearen izenean behartuta gaude administrazioan argi, zehatz eta zizen idaztera" (Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundea 1994: 6).

Testuinguru horretan IVAPek bere egin zuen hogeita hamar urte lehenago Estatu Batuetan sorturiko hizkera argiaren aldeko mugimenduaren filosofia (*Plain English Movement*) eta horren jarraitzaile eta bultzatzaile bihurtu zen Espainiako Estatuko administrazioen artean, Katalunia, Valentzia eta Galiziako herri-administrazioekin batera.

Ezin aipatu gabe utzi, bestalde, Eusko Jaurlaritzak oraindik orain berri duen euskararen erabileraren aldeko apustua. Izan ere, herri-administrazioetako euskararen erabilera normalizatzeko IV. plangintzaldiaren haritik, bi helburu nagusi azpimarratu du Eusko Jaurlaritzaren Hizkuntza Politikarako Saiburuordetzak: ezagutzatik erabilera pasatzea eta euskal herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzea (EUSKARAREN BERRIPAPER 2008). Eta erabilera bultzatzeko asmo eta ahalegin horretan sartzen da bete-betean gure proiektu hau.

Aipamen sorta hau bukatzeko, 2005. urtean kaleratu genuen *IVAPeko estilo-liburua* ekarri behar dugu lerro hauetara. Argitalpen hori izan dugu proiektu honen guztiaren bidelagun eta, horrekin batera, 2006 eta 2007 bitartean eskainitako aurrez aurreko ikastaroetarako sorturiko materiala.

Horiek dira, laburbilduz, gure premisak, eguneroko lanean urrezko hizkitan idatzita ditugunak, eta horietatik abiatu gara, beste behin ere, lan hau burutzeko: idazki argi, egoki eta zuzenak atontzen

ikasteko jarraibideak eman administrazio publikoetako langileei, hizkuntzaren ulergarritasuna eta kalitatea hobetzeko eta herritarrei ahalik eta zerbitzurik onena eskaintzeko.

## 2. ADMINISTRAZIO-HIZKERA LANTZEKO ON LINEKO PROIEKTUA

Hizpide dugun ikastaro hau proiektu zabalago baten lehen emaitza baino ez da. Egitasmo hau, oraingoz, 3 atalez dago osatuta eta 2009. urtearen amaierarako dago aurreikusita beraren amaiera. Hona hemen, labur-labur, modulu bakoitzaren ezaugarri nagusiak:

a) *Administrazio-hizkera. Gutuna eta Ofizioa*, 2007an lehenengo aldiz eskainia eta 15 orduko iraupena duena. Hartzaileak administrazioko langileak dira eta edukiak kontuan hartuta, 1. eta 2. hizkuntza-eskakizunak gaindituta dituzten enplegatu publikoei eskaintzen zaie.

b) *Administrazio-hizkera. Bilera-deia, Ziurtagiria, Eskabidea eta Testu elebidunak*. Proiektuaren 2. modulu honetan, izenburuan aipaturiko idazkiak lantzen dira: bilera-deia, ziurtagiria, eta eskabide-orria eta horiekin batera, dokumentu elebidunak diseinatzeko zenbait aholku eskaintzen dira. Hartzaileak 2. edo 3. hizkuntza-eskakizuna gaindituta duten herri-langileak dira eta 2008. urtean jarri da abian, 20 orduko iraupenarekin.



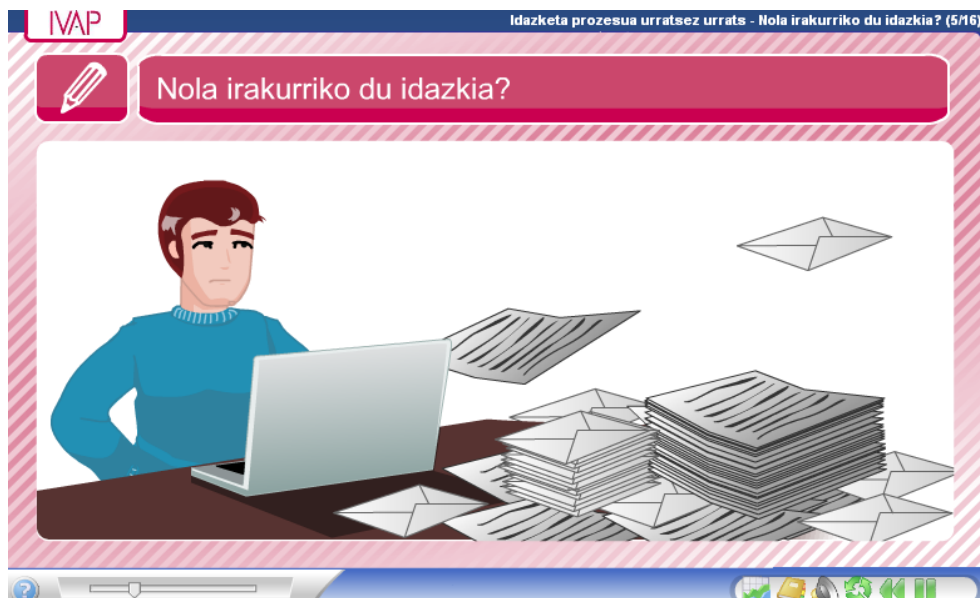
**Bigarren ikastaroaren interfazean zenbait aldaketa eragin dugu.**

c) Azkenik, eta administrazio-hizkera lantzeko proiektu hau oraingoz biribiltzeko, 2009. urterako beste modulu bat sortzea dago aurreikusita. Behin behineko edukiak hauexek ditugu: txostena, iragarkia, aktak, ebazpenak eta abar. Eta hartzaileei dagokienez, 3. edo 4. hizkuntza-eskakizuna gaindituta duten enplegatu publikoei zuzenduta dago.

## 3. ADMINISTRAZIO-HIZKERA. GUTUNA ETA OFIZIOA: EDUKIAK ETA MATERIALA

### 3.1. Egitura orokorra

Ikastaroak egitura narratiboa du: protagonista administrazioko langile bat da, Aitor izenekoa, eta abiapuntutzat hartu ditugu langile horrek administrazioko zenbait idazki egiteko orduan izan ohi dituen arazoak, zalantzak eta zaitasunak. Ikastaroaren helburua hutsune horiek betetzen laguntzea da, beti ere *off*-eko ahots batek gidatuta.



**Goian ikastaroaren interfazea ageri da: pertsonaia eta beraren lan-ingurunea**

Prozedura didaktikoa ohikoa da lineako ikastaroetan eta edozein ikaslek inongo zailtasunik gabe jarraitzeko modukoa: edukiak aurkeztu-landu-zuzendu. Aldi berean, praktika askea eta praktika kontrolatua tartekatzen dira, eta modu horretan aukera ematen zaio ikasleari ikasitakoa bere kabuz praktikan jartzeko eta zuzentzeko. Zuzenketa horiek modu autonomoan egiten ditu ikasleak, beti ere ikastaro osoan zehar beraren jarraipen pertsonalizatua egiten duen tutore baten laguntzarekin.

### 3.2. Ebaluazio sistema

Ebaluazio jarraituaz gain (fitxak irakurtzen /lantzen emandako denboraren neurketa, auto-zuzenketako ariketak eta abar), atal bakoitzaren amaieran ariketa osoago bat dago eta horixe da ikasleak tutoreari bidali behar diona azken horrek ebaluatu ahal izateko.

Ikastaroak irauten duen bitartean, ikasleak uneoro komunikatu ahal du irakaslearekin posta elektronikoz bidez eta zalantzak eta iradokizunak helarazi (ikastaroaren euskarria den plataformak txata eta wikia ere aurreikusita ditu komunikazio tresnak bezala). Azkenik, ikastaldi bakoitzean foro bat osatzen da kideen artean, informazioa elkartrukatzeko eta eztabaidak pizteko ikastaroaren edukien inguruan.

### 3.3. Material osagarria

Aurrekoarekin batera, zenbat ataletan, material osagarria eskaintzen diogu ikasleari, ikastaroaren edukiak osatu eta hobetzeko. Hortaz, ikasleak aukera izango du *pdf*. formatuko dokumentuak jaisteko edo eta interneteko estekak erabiltzeko ere. Material osagarri horren guztiaren bidez aukera eman nahi diogu ikasleari oinarrizko edukietan bere kabuz sakon dezan.

### 3.4. Atalak

Edukiei dagokionez, 6 atalez dago osatuta ikastaroa, eta banan-banan ikusiko ditugu jarraian.

#### 3.4.1. Idazketa prozesua deskribatu

Idazteak bere prozesua du eta prozesu horretan sakontzen ahalegindu gara unitate honetan. Idazketa-prozesua deskribatu nahi izan dugu: zer gertatzen den gure buruan orri zuriari aurre egiten diogun unetik testua amaitutzat eman arte. Hauxe da unitate honetan jarraitu diogun eskemari:

1. Komunikazio egoera aztertu
2. Ideiak sortu
3. Testua antolatu
4. Testua idatzi
5. Testua diseinatu
6. Testua zuzendu

#### 3.4.2 Gutuna. Gramatika

Akatsik gabeko idazkiak sortu behar dira. Hizkuntza da gure mezua komunikatzeko erabiltzen dugun bidea, eta horregatik testu zuzenak eta zehatzak idatzi behar ditugu, gramatika arauak — Euskaltzaindiaren arauak, alegia— betetzen dituztenak.

Egin kontu, gutunetan eta ikastaroaren hartzaileen hizkuntza-gaitasunaren mailan ohikoak eta sarri agertzen diren gramatika akatsak baino ez ditugula landu unitate honetan: ortografiako kontuak, deklinabideko akatsak, zenbakien idazkera eta abar.

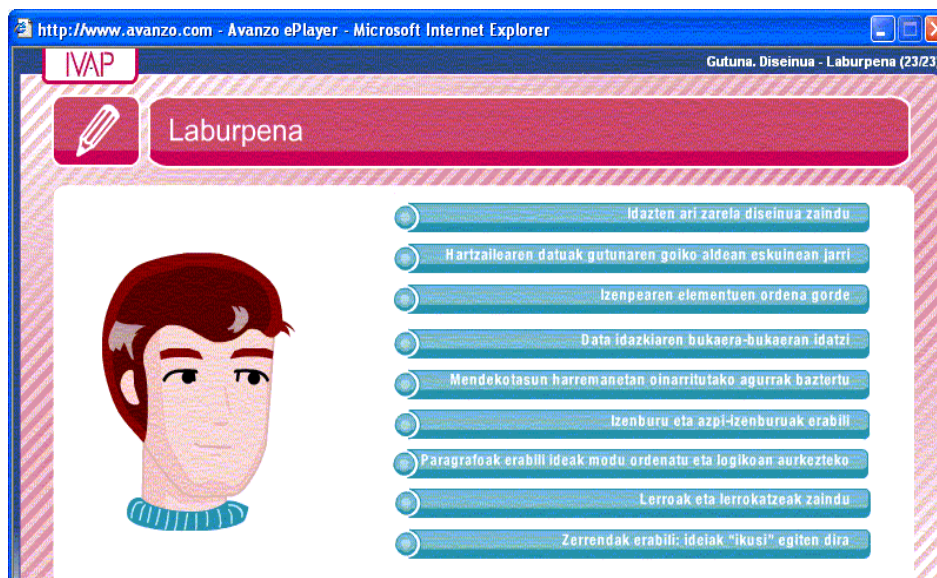
#### 3.4.3 Gutuna. Estiloa

Batzuetan, gramatikari erreparatuta, testu zuzena izaten da, baina ez da behar bezala ulertzen. Iluna da, lausoa... Zergatik? Ziur asko erabilitako estiloa egokiegia ez delako.

Gure asmoa da gutunean sarri agertzen diren estilo kontu batzuk lantzea. Hortaz, zenbait gomendio bildu ditugu testu egokiak eta argiak idazteko, hala nola, hartzailea hurbilagoa egin, egilea agerian uzteko komenentzia, nola saihestu erdal formulak, kalkoak, estilo nominala, eta abar.

#### 3.4.4 Gutuna. Diseinua

Idazkiak diseinatzeak garrantzia handia dauka administrazioan. Kalitatezkoa izateko, testuak erakargarria izan behar du, eta horretarako, ondo zaindu behar dugu diseinua. Ezin dugu ahaztu orrialdeak begientzako irudiak direla, eta irudiak komunikazio indar handia duela. Horrexegatik da hain inportantea idazkien itxura zaintzea, azken batean, hori baita irakurlearen eta paperaren arteko lehen kontaktua, erakarri edo atzera eragingo diona.



**Pantaila honetan unitatearen edukiak ageri dira zerrendatuta**

### 3.4.5 Gutuna. Zuzenketa

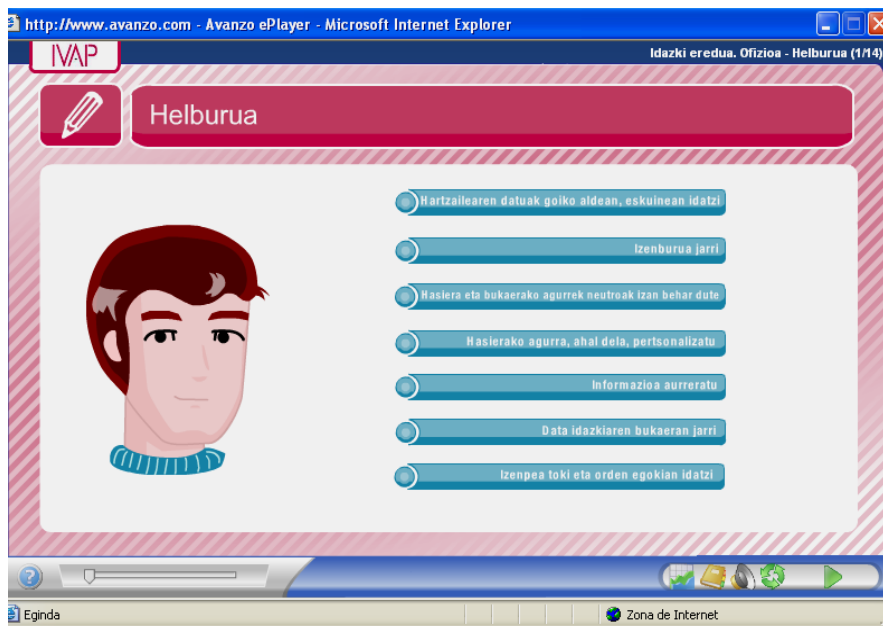
Unitate honekin idazketa-prozesuaren amaierara iritsi gara. Atalak helburu bikoitza du:

- a) Aurreko ataletan ikasitako edukiak berrikustea.
- b) Ikasleei adieraztea zein garrantzitsua den testu bat zuzentzea.

Ez badugu idazkia behar bezala berrikusten eta zuzentzen, hartzaileari bidali aurretik —edo argitara eman baino lehen—, ordura arte egindako ahalegin guztiek porrot egin dezakete.

### 3.4.6 Ofizioa

Azken unitate honetan beste idazki bat landuko dugu, oinarrizkoa eta sinplea, baina ez horregatik hutsala edo garrantzirik gabea: ofizioa.



#### Ofizioari buruzko unitatearen edukiak

Ofizioaren ezaugarri nagusiak eskaintzen zaizkio ikasleari baita gutunaren aldean zein diren ezberdintasun nagusiak ere: batetik, administrazioak barruko komunikaziorako erabiltzen du; bestetik, gutunen aldean, formalagoa da ofizioa.

#### 4.-BIBLIOGRAFIA

Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundea (1994): *Hizkera argiaren bidetik*, Vitoria-Gasteiz: HAEE-IVAP.

Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundea (1997): *Argiro idazteko proposamenak eta ariketak*, Vitoria-Gasteiz: HAEE-IVAP.

ARAKAMA [et al.] (2005): *IVAPeko estilo-liburua*, Gasteiz: HAEE-IVAP.

*Euskararen berripapera* (2008): Vitoria-Gasteiz: Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza, 2008ko martxoa (190. zk. ).

## ERANSKINA: IKASTAROAREN EDUKIAK

### ***UNITATE 0: Administrazio hizkera. Aurkezpena.***

Administrazio hizkeraren kalitatea: hizkera zuzena, argia eta egokia

Idazterakoan kontuan izan beharrekoak: idazketa prozesua, gramatika, estiloa, diseinua eta zuzenketa

### ***UNITATE 1: Idazketa prozesua urratsez urrats***

Idazten hasi aurreko lana atondu

Ideiak sortu

Testua antolatu

Testua idazteko kontuan hartu behar ditugunak

### ***UNITATE 2: Gutuna. Gramatika***

Gutunetan sarri agertzen diren zenbait gramatika-akats

Karguak eta hilabeteak

Data

Komak

Siglak

Eta juntagailua

Hau, hori, hura

Aditzaren komunztadura

### ***UNITATE 3: Gutuna. Estiloa***

Gutunetan sarri egiten diren zenbait estilo-akats

Hartzailea kontuan hartu

Egilea agerian utzi

Aditza aurreratu

Labur idatzi

Aditza hobe izena baino

Erdal gerundioak

### ***UNITATE 4: Gutuna. Diseinua***

Gutunen diseinua



Hartzailearen datuak

Data

Hasiera eta bukaerako agurrak

Izenpea

Izenburuak

Paragrafoak

Lerrokatzeak

Zerrendak

### ***UNITATE 5: Gutuna. Zuzenketa***

Hartzailearen datuak zuzendu

Hasierako eta bukaerako agurrak zuzendu

Paragrafoak zuzendu

Data zuzendu

Izenpea zuzendu

Izenburua zuzendu

### ***UNITATE 6: Ofizioa***

Hartzailearen datuak

Izenburua

Hasierako eta bukaerako agurrak

Informazioa aurreratu

Data eta Izenpea