

# Administrazioko hizkeraren oraina eta geroa

*Joseba Lozano*

*HAEEko administrazioko hizkeraren arduraduna*

“Administrazioa” hitza aipatzen denean, bati baino gehiagori honako irudiak etortzen zaizkio burura: “bulegoa”, “dekretua”, “egonean eta trabak jartzen dabilen funtzionario garratza”... Ez dut ukatuko nik badirela arrazoiak horrela pentsatzeko, baina topikoak topiko, gauza bat aitortu beharrean gaude: une honetan, euskararen normalkuntzaren zamarik astunena Administrazioak hartzen du bere gain; gehiago esango nuke: gure hizkuntzaren iraupena eta sustapena, neurri handi batean, Administrazioaren eskuetan daude.

Izan ere, Administrazioaren besoak (“hatzaparrak” esango luke zenbaitek) gizarte esparru guztietara zabaltzen dira, eta horregatik, administrazioko hizkeraz hitz egiten dugunean, ez gara mintzatzen ari, ez horixe, leihatila baten atzean pilatutako ofizio, akta eta horrelako agiriez bakarrik. Nekazaritza ere Administrazioaren zati bat da, ezta? Eta berdin, osasuna, hirigintza, kirola, turismoa, irakaskuntza, EITB... Esparru horiek guztiak kudeatzeko paper mordoak sortzen du Administrazioak, egungo egunean euskarazko testu gehienak, dudarik gabe, eta idazki horietako asko eta asko ez dira “teknikoak”, oso “arruntak” baizik: umeentzako udalekuei buruzko informazioa, zaharrentzako bidaiak, liburutegiko arauak, osasuna zaintzeko kanpainak eta abar.

Esandakoagatik guztiagatik zalantzatan jarri behar dugu adituek administrazioko hizkerari buruz egiten duten definizioa: beraien ustez, teknolektoa da administrazioko hizkera, eginkizun berezietarako aldaera, adituen arteko komunikaziorako tresna, erabilera-esparru jakina (Administrazioa) eta berezko ezaugarriak (esamoldeak, terminologia...) dituen.

Egia da Administrazioak hizkera berezia erabiltzen duela, batez ere, zenbait dokumentu motatan; baina, ikusi dugunez, idazki askotan oso testu “estandarrik” sortzen ditu edo, zuzenago esateko, sortu beharko lituzke. Eta “beharko” esaten dut zeren eta Administrazioak bere komunikazioetan egiten duen okerrik handiena hauxe baita: teknolektoan oinarritutako mezuak kaleratzea; hau da, Administrazio barruko diskurtsoa –eta horrek askotan dakarren guztia (testu korapilatsuak, akastunak, ulergaitzak)– herritarrekiko komunikazioetan erabiltzea, kontuan izan gabe herritarrak ez dakiela kode hori deskodetzen, eta garrantzitsuena, ez duela zertan jakin.

Zergatik hitz egiten dio Administrazioak herritarrari esaldi luze eta inpersonaletan, perifrasi bidez, kalkoz beterik...? Arrazoi ugari dago horretarako: gaztelaniarekiko morrontza, agintari eta funtzionario askoren axolagabekeria, hizkuntza prestakuntza falta etab. Hori guztia salatu dugu batzuek behin eta berriro; zoriez, badirudi zenbait administrazio ohartzen hasiak direla komunikazioak daukan garrantziaz, eta neurriak hartu dituzte administrazioeko hizkera berritzeko eta demokratizatzeke. Hor daude, esandakoaren erakusgarri, oraindik ere argitara eman diren eskuliburuak, eskaini diren ikastaroak, moldatu diren idazkiak eta abar.

Baina saio horiek txalogarriak izan arren, bada gauza bat, bere horretan irauten duena, eta nik esango nuke hori dela Administrazioaren komunikazioetako kontraesanik nabarmena. Hona hemen: herritarrentzako idazki asko aurreko dokumentu batzuetan oinarritzen dira (dekretuak, legeak, txosten teknikoak...), eta dokumentu horiek, salbuespenik gabe, erdaraz eta barruko teknolektoan idazten direnez, kaleratu beharreko testuak erabat kutsaturik ateratzen dira. Horregatik gertatzen zaigu hain zail, esate baterako, Errenta Aitorpena edo beste hainbat agiri gure kontu betetzea; hain zuzen ere, mila dekretu, lege eta arauetan dituztelako erroak.

Une honetan, Administrazioaren hizkuntza-saio gehienak, guztiak ez badira, kanpora begira egiten dira, barruko arkanoa nahita edo nahigabe ahazturik. Antza, ez gara konturatzen zabarkeriaz idatzitako testu horiek zipriztindu baino, zikindu egiten dituztela arian datozen iragarkiak, bandoak, gutunak, informazio-orriak... Hori kontraesana! Benetako komunikaziorako balio ez duten testuak idatzi... gero moldatu behar izateko! Testu “alternatiboak” asmatzen ibili ardurazko zer edo zer adierazi nahi dugunean edo jende askorengana heldu, baina aurretik, benetan behar denean, nekerik hartu ez!

Aldeak alde, ez al zitzaion antzeko zerbait gertatu Elizari hainbat tokitan? Herritarrek latinez ulertzen zuten bitartean ondo funtzionatzen zuen meza latin hutsez. Baina mendeak aurrera egin ahala, jendeak latinez ulertu ez, eta erdiko bidea hartu behar izan zuen Elizak: Jainkoaren hitzak latinez, eta sermoia, herritarren hizkuntzaz. Horretan gaude orain Administrazioan. Hitzik sakratuenak, gure hizkeran, gure terminoekin, segurtasun juridikoaren izenean; baina, hitz horiek jendeari ezagutarazi behar dizkiogunean, orduan, zerbaitek aholkatzen digu herritarren hizkerara makurtzeko.

Kontraesan horretan murgilduta daude administrazioak. Zer egiten dute aurre egiteko? Ba... euren artean denetarik dago. Batzuek, ezer ez. Beste batzuek beren herri-langileen momentuko inspirazioaren esku uzten dute testu kriptikoak “itzultzearen” erantzukizuna; lan horren arrakasta edo porrota, jakina, langile horien trebetasunaren araberakoa izaten da. Bestalde, egon, badira ere, hizkuntza bitartekari/estilista/ingeniariengana jotzen dutenak, jatorrizko testuetan egindako aldrebeskeria guztiak konpon ditzaten. Baina, zenbat dira azalak apaintzera baino harantzago doazenak? Zenbat, itxura oneko sagar ustelak saltzen ez dizkigutenak?

Historiak erakutsi digu zein bide hartu behar izan zuen azkenean Elizak: Jaungoikoa tokian tokiko hizkuntza mintzatzen jarri; eta halaxe egin beharko du Administrazioak ere, hori guzti hori, orain nagusi den gehiegizko teknifikazioa saihesteko. Izan ere, ez al da errazagoa testu “txikiak” elikatuko dituzten testu “handien” kalitatea zaintzea? Goazen urrutirago. Ez al litzateke erosoagoa hizkera administrati-

boa estandarera hurbiltzea behin betiko, eta kazetaritzaren, publizitatearen eta beste diskurtso-mota batzuen baliabideak bereganatzea? Zergatik ez ditu Administrazioak bere gauzak jakinarazten telebistan, irratian edo prentsan egiten duten moduan? Zergatik ez egokitu mezuak hartzailaren ezaugarri komunikatiboetara eta erabili azalpenak, definizioak, adibideak, irudiak,... Noiz aldatuko dizkiegu itxura eta estiloa boletinei, herritarrek irakurtzen ausartu daitezen?

.....

Ikusi dugu, azal-azaletik bada ere, zein den administrazioiko hizkeran gertatzen ari diren aldaketak; baina benetako iraultza, dena goikoaz behera irauliko duena aurrerapen digitala da. Bai, honetaz zerbait esan nahi dut saio honen bigarren zatian: alegia, idazketa digitalak komunikazioari berari eta baita administrazioiko hizkerari ere ekarriko dion jauzi kualitatiboaz. Begira dezagun zertaz ari garen:

### *Teknologia berriak erruz sartu dira gurean*

Esan dugun bezala, azken urte hauetan iraultza izugarria gertatu da gizartean: teknologia berriak munduko txokorik txokoenera ere heldu dira, baita Administrazioa ere, jakina. Gaur egun oso gutxi dira –baten bat gelditzen bada– ordenagailurik ez duten administrazioak, eta berdin gertatzen da internetekin. Erakunde handienek beren orrialdeak zabaldu dituzte sarean, eta horrek, nahitaez, aldaketak ekarriko ditu zerbitzuak ematean, kudeatzean eta baita Administrazioak erabiltzen duen hizkeran ere. Makina elektronikoen batera “hizkuntza kontrolatua” etorriko zaigu; programa informatiko berriek plantilen bidez lan egiteko aukera eskainiko digute, eta funtzionarioek gero eta askatasun gutxiago izango dute testuak idazteko orduan, izan ere plantila horien diseinua eta kontrola aditu batzuen esku egongo da.

### *Herritarrek bide elektronikotik jarriko dira harremanetan Administrazioarekin*

Orain arte Administrazioarekin konturen bat hasi nahi zuen edozein herritarrek bulego batera joan, leihatila aurrean jarri eta funtzionarioen laguntzaz bete behar zituen hango inprimaki korapilatsuak. Gauzak, ordea, aldatzen hasi dira, eta abiadura handiz aldatu ere. Gizarte-esparruak kudeatzeko leiho bakarra eta birtuala izatea da Administrazioaren asmoa. Horiek horrela izanik, herritarrek bere etxetik eta ordenagailuaren bidez eskatuko ditu diru-laguntzak, erroldatze-ziurtagiriak edota isunak ez ordaintzeko inprimakiak. Jakina, herritar horrek ez du inor izango aldamenean, zernola bete behar duen esateko, eta horregatik, behar-beharrezkoa izango da azalpen argiak eta hizkera kontrolatua (adituek zaindutakoa) erabiltzea.

Teknologiak aurrera egiten du etengabe, eta orain sinestezinak iruditzen zaizkigun gauzak errealitate izan daitezke epe laburrera, eta teknologiaren alorrean “epe laburrera” esateak “bihar goizean” esan nahi du. Jar dezagun adibide bat. Ikastetxeek astero-astero hamaika paper ematen diete umeei, etxera eraman dezaten: zorrien aurkako kanpainak, kultur ekintzei buruzko informazioa etab. Oraindik ere, eskola gutxi du web-orria, eta herritar gutxi, ordenagailua etxean. Baina harrizkoa litzateke bihar-etzi denok ordenagailua izatea eta mezuak interneten bidez bidaltzea? Eta interneten bidez egiten bada, zein informazio jasoko du herritarrek: testu idatzi arrunta? Ikonoz lagundutako testu idatzia? Ikastetxeko zuzendariak irakurritako testua?

Aurkezle birtual batek ahoz emandako mezua, entzuleak erantzuteko eta galdetzeko aukera izango duelarik? Geroak du hitza.

### *Hizkuntza digitalak ezaugarri berriak ditu*

Daniel Cassany irakasle kataluniarrak ongi asko aztertu ditu iraultza digitalak hizkuntza erabileran duen eragina. Ikus ditzagun ohiko komunikazioaren eta komunikazio digitalaren arteko alde batzuk:

OHIKO KOMUNIKAZIOA	KOMUNIKAZIO DIGITALA
Mugatua	Mugagabea
Presentziala	Birtuala
Geldoa	Azkarra
Garestia	Merkea
Hizkera planoak	Hizkera multimedia (irudiak, ahotsa)
Testu itxia	Testu irekia
Linealtasuna (norabide bakarra)	Norabide ugari
Ealdien inguruko antolaketa	Sintagma isolatuak, mezuak multzoka

Argi ageri denez, etorkizuneko komunikazio elektronikoa interaktiboa izango da, hizkera errazagoa eta informagoa erabiliko du, eta baita ikono ugari ere, herritarren norabidea gidatzeko. Irudiaren aroa datorkigu, oraingo idazkera fonetikotik aitzineko idazkera piktografikora bueltatuko bagina bezala.

### *Administrazioaren jokabidea aldatu da*

Administrazioa ez da dagoeneko erakunde ahalguztiduna, ororen gainetik dagoena, baizik eta herritarren zerbitzurako tresna bat, eta, aitortu dezagun bide batez, herritar horiek beroiek ordaindutakoa. Jokaera berriaren ondorioz, Administrazioa da herritarrengana jotzen duena informazioa ematera. Bera sartzen da behin eta berriz herritarren etxeetan –baita askotan baimenik gabe sartu ere–, eta horrek komunikatzeko modua moldatzea eskatzen du ezinbestean. Kudeaketa erraztu nahian, Administrazioak ez du lehen bezala herritarra paper zuri baten aurrean bakarrik uzten, idatzi beharrekoa asma dezan. Aitzitik, herritarrari besotik heldu eta dena egin ematen saiatzen da Administrazioa. Idazki asko ez dira lehengo paper beldurgarriak (gogoratu instantziak), ordenagailuaren bidezko galdera-erantzunak baizik. Herritarrak blokeka ematen du Administrazioak eskatzen dion informazioa, beti gidatuta, beti zainduta. Horrelako aplikazio informatikoetan diru dezente gastatzen ari da Administrazioa, baita herri-langileak prestatzen ere, beren hizkuntza kalitateak hobera egin dezan.

### *Lehia sortu da administrazioen artean*

Ez hain aspaldi, administrazio bakoitzak bere kasa jardun ohi zuen; baina azken denboraldian gero eta estuagoak dira horien arteko hartu-emanak eta batera egiten dituzten lanak. Udalak elkarrekin aritzen dira sarritan, Foru-aldundiekin, Erkidegoko sailekin, Estatuko eta Europako erakundeekin... Harreman horiei esker, informazioa trukatu egiten diote elkarri; administrazio bakoitzak badaki nola egiten duen lana

aldamenekoak, zer-nolako agiriak eta hizkera erabiltzen dituen. Horrelakoetan, hala-ko elkarreragina sortu ohi da erakundeen artean, eta komunikazioaren arloan aurrera-tuen dabilenak estiloa kutsatzen die besteei.

Elkarren lehia areagotu egiten da, administrazio horiek hizkuntza batean baino gehiagotan lan egiten badute. Hori da Kanadako kasua eta, neurri apalagoan, baita gurea ere. Menpean dagoen hizkuntza (frantsesa Kanadan, euskara Euskal Herrian) gogor saiatzeko da bezeroak bereganatzen, hau da, irakurleak erakartzen, eta horretarako, hizkuntza zaindua, diseinu erakargarria eta horrelako baliabideak erabiltzen ditu. Hizkuntza menperatzailea laster konturatzen da berrikuntzaz eta ez dio inolako lotsarik ematen txikiak jorratutako bide berrietik abiatzeak. Norgehiagoka horretan argi dabilena garaile aterako da.

### *Funtzionarioaren sentsibilitatea aldatu da*

Administrazioa larrua berritzen ari da, begi aurrean dago. Urte gutxi barru funtzionario izango direnek zerikusi gutxi izango dute mende luzeetan iraun duen topikoarekin: leihatila baten atzean lo kuluxka egiten duen alferrontziarekin, alegia. Funtzionario berriak gazteak izango dira, kultura demokratikoan jaiokak, eta kezkatu egingo dira herritarren arazoekin; beren garaiko seme-alabak izango dira, eroso jardungo dute teknologia berrieekin eta arrotz egingo zaie administrazio oraingo hizkera mordoiloa. Horrek, zer esanik ez dago, erraztu baino bultzatu egingo du administrazioa hizkeraren iraultza.

Baina, Administrazioa ez da bere burua prestatzen ari den bakarra; herritarra ere ez dago lehenagoko tokian.

### *Herritarrak ezagutu eta erabili egiten ditu teknologia berriak*

Eroso murgiltzen da sarean, bere etxetik mugitu gabe, bakardadean, eta posta elektronikoz baliatzen da bere lagunekin eta erakundeekin harremanetan jartzeko; komunikabideen magalean hezi eta hazia da; bere inguruan milaka telebista, irratia eta web-orri berri sortzen dira egunero, eta ohituta dago beraiek eskaintzen dizkioten mezu-motekin; ez, ordea, Administrazioa antigoaleko hizkera eta esamoldeekin.

### *Herritarraren kultura mailak gora egin du*

Kulturaren demokratizazioarekin batera, ia herritar guztiek izan dute sarbidea eskolan. Dena dela, irakurle gehiago izateak ez du esan nahi jendeak gehiago irakurtzen duenik, eta are gutxiago, Administrazioaren idazki kriptikoak deszifratzeko gauza denik edo gogorik daukanik. Telebistaren lagun mina denari nekeza eta aspergarri egiten zaio orrialde pare bati aurre egitea, eta zer esanik ez, "literatura" hori Administrazioak sortua bada. Hortik datoz enpresa pribatuaren saioak herritar gazte horiek irudien eta soinuen bidez erakartzeko. Administrazioa, lotsati samar, baina hasi da sartzen zurrumbilo horretan. Atzera bueltarik ote du horrek?

### *Herritarra modu informalagoan ohituta dago*

Arrazoi ugari direla-eta (izandako heziketa, posta elektronikoen erabilera...) aldatu egiten dira lehenagoko formaltasunaren ardatzak. Administrazioaren ohiko eti-

keta hankaz gora geratu da neurri handi batean, eta horrek ondorioak izan behar ditu nahitaez administrazioiko hizkeraren bilakaeran.

### *Herritarrari ez dio beldurrik ematen kritikatzek*

Kritikatzeke aukera hori, gehienetan, Administrazioak berak sustatu du, eta harrera ona izan du, zalantzarik gabe. Garai honetako herritarrak ez ditu berez eta besterik gabe Administrazioaren jardunak onartzen. Zerbait gaizki iruditzen bazaio edo ulertzen ez badu ez da isilik geratzen lehengo moduan; aitzitik, salatu egiten du gaizki egindakoa eta, beharrezkoa denetan, behar den tokira jotzen du auzia argitzeko. Alde horretatik, ondo atondutako idazkiak estrategia onak dira Administrazioarentzat.

.....

Orain dela zazpi urte hasi ginen HAEEn, besteak beste, garai hartako administrazioiko hizkeraren gehiegikeriak salatzen. Lagun askoren izerdiari esker administrazio handi eta txiki gehienek, komunikazio beharrak bultzaturik, lanak egin dituzte hizkera hori sendabidean sartzeko; baina, saio horiek, orain arte bederen, komunikazio arruntenetan edo erabilienetan egin dira, testu “estrategikoak”, momentuz, kanpoan utziz. Kalitatea, ordea, ez da erabatekoa izango, testu “handi” horiek euskara jatorrez eta erdararekiko murrizketaren hautsa astinduz idazten ez ditugun bitartean.

Hitzaldiaren hasieran esan dugu Euskal Administrazioa dela, gaur egun, euskaraz testu gehien plazaratzen duena, eta, hortaz, erreferentzia bihurtu zaigu hizkuntz korpusa normalizatzeko prozesuan. Bide horretan, adi egon behar dugu geroak zer ekarriko, eta zuzen eta beldurrik gabe begiratu iraultza digitalari. Ezin gara betiko moduan gelditu besteek egingo dutenaren zain: honetan, behintzat, aurrea hartu beharra dago. On bazaigu ala ez bazaigu, hori da etorkizuna, eta horretarako prestatu behar dugu gure euskara zaharra.