

udaltop

**UDALETAKO  
EUSKARA  
ZERBITZUEN  
TOPAKETAK**



**IZENBURUA:**

Administrazio elektronikoa: aukerak eta arriskuak

**EGILEA:**

Malores Etxeberria Arrese

**DATA:**

2015/04/20



## Aurkibidea

Atarikoak.....	3
1. Udalean zer da euskara une honetan? .....	3
2. Zer gerta dakiguke orain administrazio elektronikoarekin? .....	5
3. Gardentasunaren Legea. Argi baino itzal gehiago .....	5
4. Aurrera begirako hainbat ideia eta burutazio .....	6



## Atarikoak

---

### **Zertaz ari gara administrazio elektronikoa, zerbitzu telematikoak, administrazioaren modernizazioa edo antzeko beste terminoren bat erabiltzen dugunean?**

Herritarrari, udaleko leihatilara etorri beharrik gabe, informazioa internet bidez helarazteaz.

Informazioa helarazteaz gain, herritarrak egin nahi duen tramitea egiteko beharrezkoa duen "tresneria" guztia (eskabideak eta gainerako inprimakiak) eskura jartzeaz.

Tresneria guztia eskuratuta, egin nahi duen tramitea egiteko aukera desberdinak eskaintzeaz: aurrez aurre, udalera etorrita, telefonoz, edota on-line.

Behin tramitea eginda, bere espedientea zein unetan dagoen kontsultatzeko aukera emateaz, eta baita espediente horretan sortu diren dokumentuak (txostenak, dekretuak...) ikustekoa ere.

<http://www.donostia.org/taxo.nsf/fwHomeCanal?ReadForm&idioma=eus&id=D&doc=Canal>

**Hernaniko Udaletik begira.** Administrazio elektronikorako bidean abiadura desberdina daramagu udalok: badira oso aurreratuta daudenak eta badira hasi berri samarrak direnak ere. Bigarren horien artean kokatzen da Hernanikoa, eta nik handik bizi dut ikuskizuna. Beraz, gu baino aurrerago doazenek eskuartean eta aztergai izango zituzten nik orain adieraziko ditudan antzeko zalantzak eta gorabeherak. Eta, dagoeneko, hartuak dituzte beraien erabakiak eta norabideak. Gu, hasi berriak izanda, ez goaz ezer berria eta berritzailea deskubritzera, beraz.

<http://www.hernani.eus/eu/html/35/4489.shtml>

Bestalde, Hernaniko Udalak, beste udal askoren antzera, euskaraz lan egiteko erabakia hartua du eta, neurri handi batean, euskaraz lan egiten duen udala da. Ez da modu berean ikusiko administrazio elektronikoaren afera euskaraz lan egiten duen udal batetik edota oraindik urrats hori emateko dagoenetik. Begiradetako bat besterik ez da, beraz, gurea.

## 1. Udalean zer da euskara une honetan?

---

**Zerbitzu-hizkuntza da.** Herritarra, edozein leihatila eta zerbitzutan euskaraz atenditzeko (ahoz eta idatziz) gai da Udala. Jendaurreko langile guztiak dira euskaldunak, eta lehen hitza euskaraz egiten dute; herritarrentzako inprimaki askotan bi bertsio ditugu, bata euskarazkoa eta bestea ele bietakoa.

Baina, azken urteotan areago goaz zerbitzu-hizkuntzaren arlo honetan, ahoz eta idatziz.



Orain arte, lehen hitza euskaraz egitea genuen helburu, eta, handik aurrera, herritarrak hautatzen zuen hizkuntzan segitzea. Herritarrak %ibreki+egiten zuen hautuan jarraitzea udal langileak, alegia. Azken urteotan (Hernanin %80 gara euskaraz jakin edota ulertzeko gai garenak), beste pauso bat eman nahi izan dugu, eta herritarrari bigarren hitza ere euskaraz egitea jarri dugu helburu, hark euskaraz jarraitzeko ahalegina egin dezan, nahiz eta euskaraz hitz egiteko erraztasunik izan ez. Elkarrizketa %asimetrikoa+ (herritarra erdizka eta udal langilea euskaraz), natural-natural eragitea, egitea eta onartzea.

Idatziari dagokionez, berriz, inprimaki ereduen idatzizko bi eredu ditugunez (bata euskara hutsean eta bestea ele bietan), udal langilea jabeazten ari gara garrantzitsua dela herritar euskaldunari (euskaldun oso nahiz erdi) euskarazkoa eskaintzea lehenik, eta, behar izanez gero, betetzen lagundu ere bai. Hala egin ezean, euskaldunak maiz ele bietako inprimakia hartzen baitu, gaztelaniaz betetzeko. Nolabaiteko lan %pedagogikoa+egiten du Udalak zentzu honetan.

Horretarako, jendaurreko langileak prestatzen ari gara, sentsibilizazio, motibazio eta kontzientziazio lana eginez. Udala egiten ari den saiakera hau, euskara zerbitzu-hizkuntza soil gisa planteatzetik haratago doa. Herritarra aukera huts-hutsaren aurrean, erdararako inertiaren menpe utzi beharrean, euskaraz egitera bideratu nahi dugu, horra bultzatzea dugu helburu; herritarrari adieraziz Udalak euskaraz lan egiten duela eta berak ere hala egitea nahi genukeela, eta lagundu egingo diogula horretan. Eta jokabide horrek ez duela oinarri baztertzailerik, inondik ere, alde-rantziz baizik, gutxiago dakienari lagundu egin nahi diogulako euskara maila hobetzen.

**Lan-hizkuntza da.** Udalak euskaraz lan egiten du, euskaraz sortzen du, neurri handi batean.

Azken lau urteotan pauso handia eman da zentzu honetan, eta gaur da eguna, departamentu eta teknikari denak ez badira ere, gehienek, euskaraz lan egiten duteneko. Eta gero, behar bada eta behar denean, **ez sistematikoki**, itzultzaileak (ez langileak berak) itzultzen du gaztelaniara.

Lan modu honen irizpide oinarrizkoa izan da **behar denean soilik** itzultzea, eta itzulpena langileak berak **ez egitea**. *Behar denean* esaten dugunean esan nahi du, oro har, udal barneko bidea osorik euskara hutsean egiten duela idatziak, eta, kanpora doanean, euskalduntzat identifikatu gabe dugun jasolearengana (administrazio publikoetara euskaraz bidaltzen da), itzultzen dela.

Legealdi honen hasieran indartu zen funtzionatzeko modu honek ekarri ditu bere deserosotasunak, egokitu beharrak, erresistentziak: bai langileen aldetik eta baita ordezkari politikoen aldetik ere. Baina gainditzen goaz pixkanaka, eta naturaltzat hartzen euskara hutsezko barne bide hau. Kasu honetan ere hitz egin zen bazterketaz eta diskriminazioaz. Diskriminatzailetzat hartu zen ordezkari politikoei euskara hutsean ematea idatzia (nahiz eta aukera eskaini ahozko laburpena edo gaztelaniazko laburpen idatzia eskatzeko). Mentalitate horretatik ihes egitea asko kosta zaigu eta oraindik ere oso hauskorra da egoera. Baina, bide bat egin dugu eta onuragarria izan da.



## 2. Zer gerta dakiguke orain administrazio elektronikoarekin?

---

**Zerbitzu-hizkuntzaren** arloan. Lehen aurrez aurre egiten genuena, herritarra atetik sarrarazi eta atendituz, hemendik aurrera leiho batetik egingo dugu, zabal-zabalik dagoen leiho batetik, zeinetan ez dagoen inongo pertsonarik, udal langilerik. Bandejan jarriko dizkiogu herritarrari inprimakiak, eskaera-orriak, informazio guztia, den-dena, bi hizkuntzatan, berak aukeratu dezan. "Libreki" aukeratu dezan zein hizkuntza erabili.

Ez du izango esku bat eta ahots bat esango diona har ezazu euskarazko bertsioa, erraz ulertuko duzu-eta, eta, ulertzen ez baduzu, lasai, nik lagunduko dizut, eta, gainera, lagunduko dizut zuk jarri nahi duzuna euskaraz jartzen, euskaraz idazten ere. Hori dena, bigarren hitz hori, falta izango zaio. Nola egin, beraz, herritarrak euskarazkoa hautatu dezan? Hori da gure lehen erronka.

**Lan-hizkuntzaren** arloan. Hemen dugu bigarren erronka. Herritarrak eskubidea badu bere espediente ikusteko, bere espedientearen ibilbidean sortu diren dokumentuak kontsultatzeko... eta dokumentu horiek, udalak dituen irizpideetan oinarritua, euskaraz sortu badira... itzuli egin behar al dira zintzilikatzeko? **Zer ekar dezake bide horrek?**

\* Udalean **sistematikoki** bietara lan egin behar izatea. Gure oraingo irizpideetan hori baztertuta dago, eta horra itzultzea atzera egitea litzateke. Eta gainera, nork egingo luke itzulpena? Langileak? Askotan eman ditugu horren aurkako arrazoiak: denbora, absurdoa, gaztelaniaz sortzeko motiboa... Itzultzaileak? (bakarrarekin ez genuke nahikoa), itzulpen zerbitzua kontratatu behar da? (denbora, dirua...).

\* Eta herritarrari begira? Herritar guztiek izango dute eskura gaztelaniazko bertsioa, hori bai, euskarazkoaren ondoan. Baina ohiturak eta inertiak erdarazkoa irakurtzera garamatza, gurea ez delako normalizatutako hizkuntza bat. Udalaren lan pedagogikoa pikutara. Eta kontuan izan behar dugu, gainera, tresneria informatikoa, gaur-gaurkoz, gehien erabiltzen dutenak gazteak direla, gehienak euskaraz irakurtzeko gai direnak. Onura kalte bihurtuta, beraz.

\* Eta, areago joanda, zer gertatzen da gaztelaniaz ez dakiten herritarrekin? Herri askotan baditugu, etorri berriak, euskara eta gaztelaniaz aparteko beste hizkuntza batzuetan bizi direnak. Gaztelaniaz jarrita asetzen al ditugu haien eskubideak? Gaztelaniak izan behar al du gure arteko hizkuntza komuna?

## 3. Gardentasunaren Legea. Argi baino itzal gehiago

---

Administrazio elektronikoz gain, lan hizkuntzaren arloan eragin handia izan dezakeen beste elementu bat Gardentasunaren Legea da. Administrazioaren jarduna modu ulergarrian herritarren esku jartzea du helburu 2013an Espainiako Gobernuak onartutako lege horrek: ordezkari politikoei buruzko informazioa, udalaren antolaketa eta orga-



no desberdinen eskumenen ingurukoa, udalaren erabakiak (aktak, dekretuakō ), udalaren egoera ekonomikoari buruzko datuak, hirigintza planak, ematen dituen dirulaguntzak, sinatzen dituen hitzarmenak, eta abar.

Oraintxe ari dira udalak lehen urratsak ematen lege horrek eskatzen duena betetze aldera, eta EUDELEk baditu hainbat material prestatuak, tartean informazioa osatzen joateko plantilak (ele bietan).

<http://www.eudel.eus/destacados/transparencia/?lang=eu>

Gipuzkoa mailan ere hasi berriak dira udalen arteko elkargune bat sortzen gai honi modu bateratuan heltzeko asmoz.

Herritarren esku zein informazio jarri zehaztu, landu eta zintzilikatu egin behar da Udaleko webean. Eta hemen areagotu egingo zaigu administrazio elektronikoaren eta Gardentasun Legearen aurretik ere, dagoeneko, bagenuen zailtasuna: webguneetan eskegitzen dugun informazioaren hizkuntz kudeaketa.

Webgune gehienetan, UEMAko udalenetan salbu, bi bertsio ditugu: euskarakoa eta gaztelaniakoa. Eta nola zintzilikatzen dugu informazioa? Bada, gehienetan euskarazkoan euskaraz eta gaztelaniazkoan gaztelaniaz. Errazena eta erosoena horixe baita, hizkuntza normalizazioaren ikuspegitik egokiena ez izan arren.

Baina orain, Gardentasunaren Legearekin zaildu egingo zaizkigu gauzak. Informazio asko zintzilikatu beharko dugu webean, horietako batzuk nahiko egonkorak, edo, gehienez, lau urtetik behin aldatuko direnak (ordezkari politikoei buruzko informazioa, udalaren antolamendua, batzordeakō ); eta beste informazio bat, berriz, aldagarria, eta gure lan-hizkuntzarekin oso lotua: aktak, ordenantzak, hitzarmenak, erabakiak, aurrekontuakō. Eta horiek denak, euskaraz sortu baditugu, zein hizkuntzatan zintzilikatu behar ditugu? Eta gaztelaniaz ere jarri behar baditugu, zer ekar diezaguke horrek lan-hizkuntzaren esparruan?

*Hau guztia eskuartean, nola egin, Udalaren lan-hizkuntzak euskara izaten jarrai dezan? Nola egin hogeita bost urteotako lana kareletik ez botatzeko, eta aldi berean herritar ez-euskaldunen eskubideak ez urratzeko?*

## 4. Aurrera begirako hainbat ideia eta burutazio

---

Irtenbide garbirik ez dugu, baina ideia batzuk aipatu nahi nituzke, bidea egiteko lagungarri izan daitezkeenak.

### 4.1. Itzulpen sistematikorik ez. Bertsio asimetrikoak

Baztertu egin beharko genuke sistematikoki itzultzea zintzilikatu behar dugun informazioa. Zein hizkuntzatan zintzilikatu erabakitzeke hainbat faktore hartu beharko genituzke kontuan: hartzaille mota, informazioaren zailtasun maila, informazioaren garrantzia, sortze-hizkuntzaō. Eta horren arabera, aukerak bat baino gehiago izan daitezke, euskarazkoari lehentasuna emateko.



- \* Web orriaren bertsio desberdinetan euskaraz zintzilikatzea.
- \* Euskarazko bertsioan osorik zintzilikatzea, eta gaztelaniazkoan laburpena, euskarazkora lotura eginez.
- \* Bertsio bakoitzean bere hizkuntzan zintzilikatzea.

\* Dokumentu edo informazioren bat gaztelaniaz sortu bada (salbuespen gisa), erreparorik gabe gaztelaniazko bertsioan osorik zintzilikatzea, eta euskarazkoan, berriz, laburpena, gaztelaniazkora lotura eginez.

Ez da prezio informazio guztia modu berean landuta egotea bi bertsioetan.

Sare sozialetatik zabaltzen diren informazio eta albisteekin ere modu beretsuan joka daiteke.

## 4.2. Dokumentu jakin baten itzulpena eskatzeko aukera zabaltzea

Euskaraz sortu eta zintzilikatu den dokumenturen baten itzulpena eskatzeko aukera ematea ere aztertu beharko genuke. Euskaraz sortu eta zintzilikatu dugun dokumentuaren (akta, akordioa, txostenaõ ) itzulpena eskatzeko aukera ematea hala nahi duen herritarrari.

Eskaera webetik bertatik egitea ahalbidetu daiteke, erraz eta eroso. Eskatutako itzulpenaren tamainaren arabera zehaztu entrega-epeak eta zerbitzu azkarra izatea bermatu.

Itzulpen eskaera izan daiteke gaztelania ez den beste hizkuntza batera ere. Eta, beharbada, ez du zertan itzulpena izan, izan daiteke laburpena edota ahozko azalpena ere.

Bide bat izan daiteke hau euskaraz ez dakien herritarra baztertua ez sentitzeko eta, era berean, ulertzeko gai dena euskaraz irakurtzen ahalegintzeko. Azken ideia honekin lotuta, garrantzitsua da, baita ere, gure dokumentuen hizkera argia eta ulergarria izatea, eta hori kontuan hartzea testu bat idazterako garaian.

## 4.3. Tramiteen eskuliburu eta inprimakiek bi bertsio edukitzeko aukera zabaltzea

Tramite eta espedientei buruzko informazio guztia eskuliburuan bildu eta jartzen da herritarrarentzako ikusgai. Liburuak bi bertsio izan beharko lituzke: euskarazkoa eta ele bietakoa. Eta espedienteen programako aplikazioak aukera eman beharko luke bi artxibotan banatzeko. Gaur-gaurkoz ez du ematen, eta bertsio berrituan ere ez dute ireki aukera hori.

<http://www.hernani.eus/eu/html/35/4035.shtml>

<http://www.hernani.eus/eu/html/35/4062.shtml>

<http://andoain.eus/eu/html/60/3652.shtml>

**4.4. Espedienteen programa euskaraz lan egiteko programatzea** eta bertan txertatu beharreko dokumentuen plantilak euskaraz sortzea eta euskaraz bete eta zintzilikatzea.



#### 4.5. Herritarra aktibatzeke modu berriak aztertzea

Herritarrak euskarazko aukera egin dezan sustapen lana egitea garrantzitsua izango da. Orain arteko bideak albo-ratu gabe, aukera berriak aztertu behar dira, aukera telematikoak. Informatikak arlo horretan aukera oso handiak eskaintzen ditu. Ikusi besterik ez dago salerosketaren zenbatekoa den Internetez egiten dena. Bitarteko horiek euskararen hautuaren mesedetan ere erabili beharko genituzke.

Oinarri-oinarrizkoa da udalaren web gunea beti euskarazko bertsioan irekitzea.

Erabiltzaile pasahitza eskatzen denean, udalarekiko harremanak euskaraz izatera gonbidatzea.

Argi esplikatuz herritarrari zertan, zergatik eta zertarako ari garen. Horretarako diskurtso egokia prestatu, landu eta zabaltzea ere garrantzitsua da.

#### 4.6. Euskara/gaztelania binomioa gainditzea

Herriko hizkuntza aniztasuna kontuan hartuta, beste hizkuntza batzuei ere lekua egin beharko genieke web orrian. Zehaztu egin beharko litzateke zein diren herrian gehien hitz egiten diren hizkuntzak eta herriari buruzko oinarritzko informazioa, behintzat, zintzilikatu hizkuntza desberdinetan (udal askotan ditugu harrera-gidak hizkuntza askotara itzulita). Eta, ahal dugun neurrian, informazio jakin batzuekin osatzen joan **beste hizkuntzen** atal hori.

#### 4.7. Elkarrekin aritzea eta erabakiguneetan egotea

Administrazio elektronikoaren esparruan bezala Gardentasunaren Legearen bueltan ari dira gune batzuk sortzen (probintzia mailan, EAE mailan) zeinetan udal desberdinetako ordezkariak elkartzen diren. Gune horietan egon egin behar dugu euskarako teknikariak gure ekarpenak egiteko.

#### 4.8. Ausardiaz jokatzera

Informatikak eskaintzen dituen abantailak euskararen normalizaziorako traba ez baizik eta aukera bihurtzea da gure erronka. Eta aukera ona izan daiteke hauxe dena, sistematizazio lan handia eskatzen duelako (ereduak berritu, prozedurak zehaztu, espedienteak informatizatu, webak berritu) eta hori dena euskaratik eta euskaraz egiten badugu, onuragarria izan daitekeelako oso. Bestalde, publiko gaztea da administrazio elektronikoa erabiliko duena, hain zuzen ere euskararen ezagutza handiena duena, eta hori aktibatzea egokia izan daiteke oso, administrazioak euskaraz lan egiten jarrai dezan. Baina horretarako, **ausartak** izan behar dugu. Aurrez aurre eta paperean egin ditugun aurrerapenak ere ausardiaz jokatzera egin ditugu, maiz legearen ertz-ertzetik ibiliz. Erosokeriaz eta beldurrez jokatzera badugu, asko izan dezakegu galdetzeko.