



Dokumentu hau komunikabideetako profesionalei lana errazteko zirriborro orientagarria besterik ez da. Hortaz, nahiz eta hemen idatzita egon, hizlariak esandakoa izango da baliozkoa.

Este documento es solo un borrador orientativo para facilitar el trabajo de los profesionales de los medios de comunicación de manera que sólo será válido lo pronunciado por el orador aunque estuviere aquí escrito.

INTERVENCIÓN DE JOSU ERKOREKA, CONSEJERO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y JUSTICIA

APERTURA JORNADAS DEL IVAP 23-05-2013

Jaun-andreok, egunon guztioi, eta ongi etorri Jardunaldi hauetara.

Bi erakunde dira ekimenaren antolaketan bat egin dutenak: Herri Administrazioaren Europako Institutua eta Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundea (IVAP). Biei helarazi nahi dizkiet nire eskerrak eta nire zorionak. Eskerrak, lehenik eta behin, ekitaldi honetara gonbidatu nautelako; eta zorionak, batez ere, honelako jardunaldi bikainak antolatu dituztelako.

Egun hauetan Europa osoko adituei entzuteko aukera izango dugu, eta ziur naiz hemen esandakoak guztiz baliagarriak izango zaizkigula, mundu digitalizatuak egunetik egunera sorrarazten dizkigun erronka komunikatiboei modurik eraginkorrenean erantzuteko.

Komunikazio argia eta ulergarria jasotzea herritarren funtsezko eskubidea da. Eta Administrazioari dagokio beharrezko neurriak hartzea, eskubide hori bermatzen dela ziurtatzeko. Zoritxarrez, hori ez da beti gertatzen. Eta egunean-egunean plazaratzen dugun hainbat eta hainbat komunikaziok, ez du bere helburua betetzen; ez du informazioa behar bezala ematen; ez da herritarrengana heltzen. Eta hori zergatik? Erantzun erraza dauka galdera honek: estilo zuzen, argi eta erakargarriaz baliatu beharrean, hizkera iluna, zaharkitua, korapilatsua eta ulergaitza erabiltzen dugulako. IVAP-en aspaldiko kezka da administrazioaren hizkera argitzeari buruzko hau.

Ondo asko gogoratzen dut 1994 urtean *Hizkera Argiaren bidetik* izenburuko liburua argitaratu genuenean. Mugarri ederra izan zen liburu hura *Plain Language* izeneko mundu mailako mugimenduaren gomendioak gure artean hedatzeko ahaleginean.

Urrats asko eta garrantzitsuak eman izan dira harrez gero. Baina arlo honetan, bizitzako beste arlo asko eta askotan bezalaxe, helburuak ez dira inoiz osotasunean betetzen. Eta Administrazioaren hizkera argitu eta ulertarraztearen aldeko erronka ez da inoiz erabat agortzen. Eten gabeko erronka da.

El empeño en convertir el lenguaje administrativo en un vehículo de comunicación claro y comprensible, afronta desafíos específicos en ámbitos oficialmente bilingües como el nuestro. Cuando una Administración Pública vasca genera un documento en euskera y en castellano ha de garantizar la equivalencia jurídica de las dos versiones. Es decir, ha de asegurarse de que ambas dicen lo mismo y generan los mismos efectos jurídicos. Lo que significa que si uno de ellos está redactado en términos confusos, ambiguos o sencillamente ininteligibles, sus vicios de redacción se trasladan automáticamente al equivalente, con lo que el mal se duplica.

Una parte no desdeñable de la documentación que la Administración Pública genera en castellana acusa todavía los vicios de un estilo rancio, obsoleto y alejado de la comunicación cotidiana, que resulta incompatible con un modelo de Administración que se pretende cercana, accesible y transparente.

Sin embargo, el mayor peso que encierra la tradición administrativa expresada en castellano -frente a un euskera que ha padecido una marginación secular de casi todos los círculos oficiales- hace que, todavía, entre nosotros, el grueso de la documentación administrativa sea redactado originalmente en la lengua de Cervantes. De ahí que todo el esfuerzo que se lleve a cabo para mejorar la calidad de esta documentación desde el punto de vista de su claridad, redunde en beneficio de ambos idiomas, duplicando su virtualidad.

Hace ya algunos años que el IVAP se impuso el objetivo estratégico de impulsar la comunicación de calidad en el ámbito de la Administración Pública Vasca entendida como aquella que esta orientada a la producción de textos claros, correctos y visualmente atractivos. Desde hace dos décadas, sus publicaciones constituyen una referencia ineludible para todo aquél que desea profundizar en la idea de la comunicación verbal clara, concisa y comprensible. Pero la preocupación por la claridad del lenguaje es muy anterior.

Ya en el siglo XVIII, el presbítero Jacinto Bejarano y Nidos, dejó escritas unas líneas sobre la claridad de estilo de discurso oral -que él consideraba imprescindible para que sus feligreses comprendiesen sus prédicas- que, hoy, todavía, resultan extremadamente gráficas y muy útiles:

"No basta -decía don Jacinto- con hacerse entender; es necesario aspirar a no dejar de ser entendido.

La claridad es la primera calidad del destino.

El estilo es claro si lleva al instante al oyente a las cosas, sin detenerlo en las palabras.

Más vale ser censurado por un gramático que no ser entendido.

Cuando el estilo es oscuro hay motivos para creer que el entendimiento no es neto.

La reflexión sobre la claridad del lenguaje adquiere especial relieve en el mundo de la e-Administración y de la e-Comunicación.

Porque las administraciones públicas queremos y necesitamos comunicarnos.

Lo hacemos, por supuesto, y en primer lugar, desde el punto de vista político. Desde que Julio César escribió "De bello gallico", para explicar y justificar ante el pueblo romano su controvertida intervención militar en las Galias, hasta el actual modelo de *Open Government* o Gobierno abierto, median varios siglos, a lo largo de los cuales, de una manera u otra, se ha hecho patente la necesidad de los gobernantes de comunicarse eficazmente con el pueblo.

Pero en la Europa democrática del siglo XXI, donde la gobernanza pública descansa sobre los pilares de transparencia, la colaboración y la participación, la comunicación eficaz adquiere un relieve especial, y los mecanismos electrónicos se convierten en un instrumento imprescindible para hacer posible esa comunicación. En Euskadi, la comunicación electrónica de la Administración dio sus primeros pasos en 1996 con la creación de la primera Web del Gobierno Vasco. Posteriormente en el año 2000 se puso en marcha un segundo dominio en internet y en los últimos años se dieron pasos decisivos con la creación de portales como Irekia y Opendata.

Pero la comunicación es importante también desde el punto de vista de la prestación de servicios:

Por una parte, porque hay que hacer llegar a la ciudadanía una información actual y completa de los servicios que oferta la Administración Pública.

Y por otra, porque resulta necesaria optimizar los recursos que nos ofrece un nuevo canal como es el del acceso electrónico contemplado en la Ley estatal 11/2007 de 22 de junio, aunque siempre con la cautela de que de su utilización no genere una "brecha ciudadana" que haga que ese acceso sea algo imposible para una gran parte de la ciudadanía.

Teknologia berriak aurrera doaz etengabe, eta horren ondorioz ugaritu egin zaizkigu komunikatzeko moduak eta baita komunikazio kopuruak ere: horretan Administrazioa ez da salbuespena. Baina ahalegin eta aurrerapen horiek guztiak hutsaren hurrengoak izango dira, ez bagara gauza herritarren hizkerara hurbiltzeko, ez badugu asmatzen testu eraginkorrek sortzen, ez baditugu teknologia berrien baldintza bereziak aintzat hartzen; esaldi batean: ahalegin eta aurrerapen horiek guztiak hutsaren hurrengoak izango dira, ez baditugu errespetatzen herritarren hizkuntza eskubide demokratikoak.

Gaur egun, administrazioaren eta herritarren arteko komunikazioan erabil daitezkeen tresna digitalen erabilerak ezinbestean eragiten ditu aldaketa batzuk komunikazioa gauzatzeko eran. Administrazio-elektronikoari buruzko legean ezarritako harreman-esparru berrian komunikazioarekiko kalitate-irizpide berriak aplikatu beharra dago, beraz Administrazioa eraberritzea da Eusko Jaurlaritzaren eta sailburu honen asmorik garrantzitsuenetakoa; nolana ere, administrazioa ezin modernizatu daiteke, administrazioaren komunikazioak modernizatzen ez baditugu. Eta modernizatzea aipatzen dudanean, ez naiz aplikazio informatikoei buruz ari, baizik eta aplikazio horietatik ateratzen diren komunikazioei buruz.

IVAPeko zuzendaria izan nintzenean, nire indar guztiarekin sustatu eta bultzatu nuen administrazioeko hizkera ulergarri eta kalitatezkoa; orain sailburua izanik, arrazoï handiagoz ekin nahi diot aspaldiko asmo horri. Horixe nire konpromisoa zuen aurrean.

Eusko Jaurlaritzak administrazioa berrizatzeko eta modernizatzeko plan bat dauka, Berrikuntza Publikoaren Plana, hain zuzen ere. Besteak beste, aipatutako 11/2017 Legeak ezarritakoa Euskadiko Autonomia Erkidegoan bete-betean egokitzeko helburua finkatu zuen, berrikuntza oinarritzat hartutako erronka batzuk proposatzea baino harutzago joanez.

Berrikuntza Publikoaren Plan honen testuinguruan, jardunaldi hauetan landuko diren gaiekin lotutako proiektu batzuk gauzatzen ari da Eusko Jaurlaritzak, adibidez: Eusko Jaurlaritzaren Administrazio Elektronikoko Plataformaren (PLATEA) bilakaera eta hobekuntza, azpiegitura gisa eskaintzen duen erabilgarritasunari eta funtzionaltasunari dagokionez; horretarako, erabiltzaileen interfazeen bilakaera proposatzen da. Interfaze lagungarriagoak, errazagoak eta, batik bat, intuitiboagoak lortu nahi dira, PLATEA erabil lezaketen erabiltzaile kolektiboei erabilera errazteko asmoz.

Proiektu hauetan elkarlanean ari dira Eusko Jaurlaritzako honako hiru erakundeak: Administrazio Publikoa eta Justizia Sailean Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko zuzendaritza (DACIMA) eta Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundea, hau da, IVAP; eta zenbait proiektutan Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saileko Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzarekin batera lankidetzan ere ari dira lanean.

Proiektu hauen berri zehatzagoa izango duzue jardunaldi hauetan, DACIMAKo Iñaki Ortizen eskutik, gaur arratsaldean, eta IVAPeko ordezkarien eskutik (Joseba Lozano eta Xabier Amatria) biharko saioan.

Era berean, Interneten egoteko eredia egokitzen ari da, honako helburu hauekin: web-zerbitzuaren kalitatea hobetzea, sinplifikazioa, sartzeko erreztasuna eta erabilgarritasuna irizpide nagusiak izanda. Aldi berean, herritarraren erabiltzaile-esperientzia hobetuko duten edukiak eskaintzeko tresnak jarri nahi dira.

Proiektu hauetan elkarlanean ari dira Eusko Jaurlaritzako honako hiru erakundeak: Administrazio Publikoa eta Justizia Sailean Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko zuzendaritza (DACIMA) eta Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundea, hau da, IVAP; eta zenbait proiektutan Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saileko Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzarekin batera lankidetzan ere ari dira lanean.

Proiektu hauen berri zehatzagoa izango duzue jardunaldi hauetan, DACIMAKo Iñaki Ortizen eskutik, gaur arratsaldean, IVAPeko ordezkarien eskutik (Joseba Lozano eta Xabier Amatria) biharko saioan.

Espero que estas jornadas sea provechosas para todos los aquí presentes y no me extenderé mas mi intervención, ez diet adituei denbora gehiago lapurtu nahi. Aprobetxatu jardunaldi hauek, mundu zabalean abian diren esperientziak ezagutzeko eta horiek guztiak zuen artean trukatzeko. Eskerrik asko.

Dokumentu hau komunikabideetako profesionalei lana errazteko zirriborro orientagarria besterik ez da. Hortaz, nahiz eta hemen idatzita egon, hizlariak esandakoa izango da baliozkoa.

Este documento es solo un borrador orientativo para facilitar el trabajo de los profesionales de los medios de comunicación de manera que sólo será válido lo pronunciado por el orador aunque estuviere aquí escrito.