



EUSKARAREN ARAUAK ETA ERABILERAK KRIMINOLOGIAREN ALORREAN

KOMUNIKAZIO ARGIA

BIDEGABEKERIARI ETA DEFENTSA-GABEZIARI AURRE EGITEKO BIDEA

Malen ARRIETA

Eneko NIEVA

Maddi MENDIZABAL

AURKIBIDEA: I. Sarrera: Zer jakin behar dute kriminologoek Komunikazio Argiaren inguruan? II. Komunikazio argiaren hatsarreak: Komunikazio Argiaren mugimenduak egiten dituen aldarrikapen eta proposamen nagusiak. III. Zenbait dokumentu eta baliabide jakingarri. IV. Zenbait jarraibide, Komunikazio Argiaren bidetik. V. Laburpena eta ondorioak.

I. Sarrera: Zer jakin behar dute kriminologoek Komunikazio Argiaren inguruan?¹

1.1. Zeri deritzogu Komunikazio Argia?

Komunikazio Argia komunikazio bide desberdin guztietara moldatzen den informazio garrantzitsua adierazteko era argia, zuzena eta eraginkorra da. Azken batean adierazi nahi duzuna modu ulergarri adieraztea baino ez da. Kriminologo bezala kontuan hartu behar dugu gaur egungo gizartean mezu iruzurtiak arma boteretsu bilakatu direla, gure giza eskubideak mehatxatzen dituen arma bat. Ez da erraza gauza argi adieraztea, eta, batzuetan saihestu egiten da jendea nahasteko, botere-harremanak suspertzeko eta helburu ezkutua bilatzeko.

Herritarrok zergak ordaintzen ditugu eta zerga horiek administrazio ezberdinak finantzatzen dituzte, baina, administrazio horiekin harremana mantendu nahi dugunean, askotan erlazio hori nekagarria izan daiteke, gehienetan haserretu egiten gara eta azkenean ez diogu probetxurik ateratzen erlazio horri. Honen arrazoia administrazioak komunikazio argia ez erabiltzea izaten da kasu gehienetan.

1.2. Noiz hasi zen Komunikazio Argiaren eredia garatzen?

Espanian komunikazio argiaren mugimendua nahiko gaztea dela esan daiteke, baina, AEBetan orain dela 50 urte jaiotzen zuten mugimendu baten alor bat baino ez da. Komunikazio argia 60. hamarkadan hasi zen Washingtonen, pertsona talde batek sinbolikoki paper multzo bat erre zuenean administrazioak bidaltzen zituen dokumentuak ez ulertzearekin guztiz nazkatuta. Pertsona haien helburua administrazioak erabiltzen zuten hizkera korapilatsua salatzea zen, herritarrei lagundu ordez trabak jartzen zizkielako.

1.3. Nolako harremana du hizkera argiaren aldeko aldarrikapenarekin?

Momentu horretatik aurrera Ulertzeko Eskubidea aldarrikatze mugimendua martxan jarri zen, herrialde desberdinetara hedatzen hasi zelarik.

Denboraren poderioz mugimendu honen barruan alor desberdinak agertu dira, haien artean komunikazio argia, eta komunikazio argiaren barruan hizkera argia, hizkera bisuala, hizkera espezializatua eta neurolinguistika.

¹ Montolio, E., & Tascon, M. (2019). *Comunicación Clara: El derecho a entender*. <https://www.prodigiosovolcan.com/wp/comunicacion/assets/ComunicacionClara.pdf>



Izan ere, hizkera argia Komunikazio Argiaren barne alor oso garrantzitsu bat da, historikoki hiztegia, testuak eta gramatika izan dira lantzen lehenetarikoa. Hizkera argia edozein pertsonak, edozein motatako zailtasunak izanda ere, ulertzeko modukoak diren dokumentuak eratzean datza. Honek ez du esan nahi umeentzako modukoa den hizkera bat erabili behar denik, edo informalegia, nahikoa izango litzateke nahasgarria ez izatearekin eta ondo antolatuta egotearekin.

Hizkera Argiaren barruan ere Hizkera Hiritarra aurkitu dezakegu, administrazioetan eta enpresetan pentsatuta proposatu dena. Honen helburua bai administrazioek, bai enpresek mezu argiak eta sinpleak erabiltzea izango litzateke, haien komunikazio guztiak (ahozkoa, idatzizkoa, elektronikoa, etab.) gizarteko kideok modu eraginkor batean jaso ditzagun. Batez ere sententzietan zein gobernuaren eta herritarren arteko komunikazioetan aplikatzeko saiakerak egon dira.

1.4. Zergatik da Koinikazio Argia Kriminologiaren interesgune?

Kontuan hartu behar dugu, berriro ere kriminologo bezala, pertsona guztiok tutela judicial eraginkor bat izateko eskubidea daukagula gure interesak babestu ahal izateko. Planteatu beharko litzateke ea sententziak kasu guztietan bidezkoak diren ala ez. Izan ere non ez dago legezkatuta eragile judizialek haien testuetan bete beharrezko irizpideak, eta askotan ez dira edonork ulertzeko modukoak. Hausnarketarako bide ematen digu honek indefentsioa sortu dezakeen edo ez planteatzeak. Antzeko kezkak sortzen dira administrazioarekiko harreman guztietan eta baita zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresa eta hornitzaileekiko harremanetan ere, adibidez, aseguru- kontratuen kasuetan.

2. Komunikazio argiaren hatsarreak

2.1. Zein dira Komunikazio Argiaren jomugak?

Komunikazio Argiaren ekimenaren helburua, herritarrentzat garrantzitsua den informazioa modu erraz, zuzen, garden, sinple eta eraginkorrean transmititzea da. Horrela, esaterako administrazioaren eraginkortasuna sustuz, publikoarentzat ulertzeko zailtasunik ez duen komunikazioaren bidez.

Horretarako, beharrezkoa da informazioa eskuratzeko ditugun tresnak eta zerbitzuak hobetzea, besteak beste. Honela, beste helburu bat beteko litzateke, hau da, herritarrek erakunde publikoetan duten konfiantza areagotzea. Gainera, ulertzen zailak diren dokumentuek sortzen duten frustrazioa saihestu eta segurtasun juridikoa areagotu nahi da.²

Hau lortzeko ahaleginetan dabil esaterako Madrilgo Udala, eskuragarria eta ez estereotipatua den edukia bat sortu nahirik. Horrela, pertsona guztiak aukera berdintasunean lortu dezakete informazioa. Eskuragarritasun horrek, norberaren ezgaitasunak alde batera utziko litzuzke eta informazioa lortzeko aukera ematen dio edonori.

2.2. Zein dira Komunikazio Argiaren ereduaren ardatz nagusiak?

Esan genezake Komunikazio Argiak lau ardatz edo alor nagusi lantzen dituela:

- **Hizkera argia:** testu, lexiko eta gramatika. Hizkera argiak, testu bat ulergarria izateko erabili behar den hizkerari buruzko adierazpenak egiten ditu, horrela, hizkera argiak egindako ekarpenak ezinbestekoak dira komunikazio prozesua eraginkorra izan dadin. Hau bi azpi ataletan banatu daitekeela ere esan daiteke. Alde batetik, “hizkera erraza” izango genuke. Modu sinple eta argian idatzia izan denari esaten zaio, informazioa modu erraz batean ematen duena. Bestalde, “herritarren hizkera” edo *lenguaje ciudadano* deitzen zaion atala dugu. Honek Administrazio eta enpresei zuzentzen zaion hizkerari egiten dio erreferentzia. Baina, honen helburua ere, modu argi eta erraz batean komunikatzea izango litzateke.
- **Hizkera bisuala:** testu, argazki eta formen erabilera. Tipografia (letra mota eta tamaina) eta espazioak era egokian erabiltzen badira, testua hobeto ulertuko da. Argazki eta bideoak ere lagungarriak izan daitezke, gai bat hobeto ulertzeko edota adibideak emateko besteak beste. Hauek testuen ordezkotza bezala ere erabili daitezke.

² Montolio, E., & Tascon, M. (2019). *Comunicación Clara: El derecho a entender*. <https://www.prodigiosovolcan.com/wp/comunicacion/assets/ComunicacionClara.pdf>



- Espezialitateko hizkera: ezagutza eremu ezberdinak kontuan harturik egin behar diren dokumentu eta komunikazioari zuzentzen zaio batik bat. Horretarako, beharrezkoa da kontestu edo eremu bakoitzean erabiliko diren arauak ezagutzea. Hala, hizkera eta komunikazioa ezberdina izango da arlo medikuan, juridikoan, zientifikoan edo turistikoa. Hori hartu behar da kontuan, hain zuzen ere, herritarrentzat edo erabiltzaileentzat ulergaitzak edo ezezagunak izan daitezkeen alderdiak argitzeko edo arintzeko, behar den guztietan.
- Neurohizkera: hizkera sortu eta ulertzea edo informazioa prozesatzea ahalbidetzen duten garuneko mekanismoak ikertzean datza; horrela, irakurketa errazagoa izango da.

2.3. Zein dira Komunikazio Argiaren ereduaren funtseko jarraibideak?

Komunikazio Argiaren jomugak eta helburuak betetzeko, ez da nahikoa gauzak modu errazagoan idaztea. Pausu batzuk jarraitzea beharrezkoa izango da, horrela, komunikazioa erraztuko diguten hainbat urrats aurkezten dira³.

1. Planifikazioa eta egitura zaindu: testuaren jasotzailea izan behar da lanaren erdigunea. Zer kontatu nahi diozu? Zein da jaso nahi duzun erantzuna? Aproposa izango litzateke irudiak erabiltzea?
2. Modu argi eta sinplean idatzi: hizkera espezializatua eta lengoai juridikoa benetan beharrezkoak ez badira baztertu. Zenbat eta motzagoa izan, orduan eta efektu hobea izango du.
3. Editatu: hitz eta esaldi garrantzitsuenak nabarmendu. Honek irakurketa azkarra eta erraza ahalbideratuko du.
4. Testua osatu: glosario, aurkibide eta adibideek asko laguntzen dezakete irakurketan.
5. Irudiak erabili: ikono, diagrama, grafiko eta fotografiak funtzio didaktikoa izan behar dute. Arrazoi gabeko irudiak ekiditen saiatuko gara.
6. Diseinatu: testu batek sortzen digun irudia oso garrantzitsua da. Irudi orokorrak garbia izan behar du, tipografia irakurgarria eta elementu bakoitzaren garrantzia argi utzi behar da.
7. Audioak eta bideoak erabili: ulergarritasuna eta eskuragarritasuna hobetzeko erabili daitezke, baina, kontuz ibili behar dugu, audio eta bideo artxiboak pisutsuegiak izan daitezkeelako.
8. Interaktibitatean pentsatu: testua irakurtzeko erabiltzen ari den medioaren arabera erabilera fluxua eta irakurketa desberdina da. Beraz, kontuan hartu behar da eta testuak mediora egokitu.
9. Erreparasatu eta proban jarri: testua bukatzen duzunean xehetasun guztiak erreparasatu eta frogatu zure helburua lortu duzun jakiteko.

2.4. Zein dira Komunikazio Argiaren ereduaren aldarrikapenak?

Hiritarrak kontzientziatu egin dira enpresen eta finantzek dakartzaten onuren inguruan. Halaber, gaur egun, oraindik ere nahikoa arazo izaten ditugu Administrazioarekin modu erraz eta egokian komunikatzeko. Administrazioa dokumentuak, diskurtsoak eta sareko orrialdeak, zenbaitetan ez dira ulertzen. Horrez gain, enpresekin eta ofizina publikoekin izaten dugun harremana ere ulergaitza da, askotan nazkatu eta nekatu egiten garelarik.

Denek diote “letra txikiarekin” eta ulergaitzak diren hizkerak desagertu behar dutela, ulertzeko zailak direlako (ez baduzu ezagutza arlo jakin batzuetan) eta beraz jendeak ez baititu irakurtzen. Horregatik, arazo hauek ekiditeko asmoz, komunikazio argia beharrezkoa da.

Horrez gain, azpimarratzen dute, pertsona orok eskubidea dugula ulertzeko guri esker etekina lortzen duten organizazioen dokumentuak. Izen propioz deitzen zaien gauzetan bakarrik dugula konfidantza eta teknika zaharrak erabiltzen dituzten gauzek aldiz deskonfiantza sortzen digutela⁴.

Honen harira, Europar Batasunak, artikulu batean, neurritz gaineko edo abusuzko klausulen (*clausulas abusivas*) aurkako proposamenak eta argibideak argitaratu ditu, hizkera argiari erreferentzia eginez⁵.

Argibide hauen artean, Tribunalak esaten du, EBko Estatu jakin batzuetan, hainbat dokumentu ofizial, kontratu etab. hizkera argi eta modu ulergarrian ez badaude idatzita, ez direla onartuko.

³ Soto Baravo, P., & Moscoso del Padro, J. (2017). *Comunicación Clara: Guía Práctica*. <https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/LenguajeClaro/ComunicacionClara/Documentos/GuiaPracticaCClara.pdf>

⁴ Montolio, E., & Tascon, M. (2019). *Comunicación Clara: El derecho a entender*. <https://www.prodigiosovolcan.com/pv/comunicacion/assets/ComunicacionClara.pdf>

⁵ Diario Oficial de la Unión Europea. (2019). *Directrices sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 93/13/CEE del Consejo sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores*. <https://www3.eic.cat/sites/default/files/novetats-nol/20280967.pdf>



Hortaz, profesionalei gardentasun berezia exijitzen zaie, batez ere, kontratu-klausuletan. Kontratu hauek argi ulertu behar dira, kontsumitzaileak eskubidea eta aukera duelako klausula hauek ulertzeko, zenbaitetan zailak direlako hizkera konplexu eta korapilatsua erabiltzen delako.

Hau gutxi balitz bezala, Europar Batasuna osoko organo jurisdikzional nazionalak kontuan hartu beharko dituzte bi gauza. Alde batetik, kontratuaren klausulak egiteko orduan hizkera argi eta gardentasuna izan behar dutela. Eta bestetik, ea gehiegizko klausula hauek, prezioen egokitasunean edo ordaintzeko eran eragina izango duten erabaki beharko dute.

Artikulu edo komunikatu honetan, zenbaitetan kontratuetakoa klausulak gehiegizkoak eta neurritz kanpokoak direla ere aipatzen da. Horrela kontsumitzaile edo bezeroari etekina ateraz, hauek, ez dutelako ulertzen dokumentu hauetan aipatzen dena.

Horretarako, gehien erabiltzen duten teknika letra txikiz idaztea da. Honen bitartez, kontsumitzaileak letra txikiz idatzitako hitzak eta lerro asko ikusten dituzenez, ez du irakurtzen kontratuan jartzen duena, bertan kontratatzailearen onurarako azaltzen diren gauzak baztertzeko dituztelarik. Ondorioz, kontratatzaileek esan bezala etekinak lortzen dituzte. Hau ulertzeko adibide garbiena Pribatutasun-Politikak (*Políticas de Privacidad*) deitzen diren kontratu modukoak dira. Politika hauek, eguneroko bizitzan hainbat aplikazio eta web orrialdetan azaltzen zaizkigu.

Gainera, hauek ireki eta onartu gabe ez digute uzten gure operazioan aurrera egiten. Beraz, klik egiten diogu, dokumentu luze bat ateratzen da ehunka puntu daudelarik idatzita bertan, eta denbora ez dugunez irakurtzeko edo nagitasuna ematen digunez, onartu eta aurrera jarraitzen dugu, jakin gabe zer onartu dugun eta zer ez, gero horrek izan ditzakeen ondorioen jabe ez garelarik. Kasu honetan berbera gertatzen da kontratu askorekin. Kontsumitzaile edo bezeroak ez ditu irakurtzen, horrela kontratatzaileak etekinak lortuko ditu.

2.5. Zer inplikazio ditu Komunikazio Argiaren ereduak Kriminologiaren alorreko profesionalentzat?

Laburbilduz, gauzak argi eta garbi ulertu nahi ditugu, baina, horretarako Komunikazio argia behar da. Hori aurrera eramateko, beharrezkoak izango ditugu ondoren aipatuko ditugun hainbat dokumentu, hauetan adierazten baitira zein irizpide edo jarraibide behar diren komunikazio argi eta eraginkor bat izateko. Ez hori bakarrik, ulergaitzak zaizkigun kontratu hauek onartzean, gure defentsa-gabezia agerian geratzen da, kontratu horiek zer jartzen duen onartzen ditugulako.

3. Zenbait dokumentu eta baliabide jakingarri

3.1. Zeintzuk dira dokumentu jakingarriak?

Komunikazio argiari buruz hitz egiteko ezinbestekoa da hiru dokumentu aipatzea, gutxienez Espainia mailan: *El derecho a entender: Comunicación Clara*⁶, *Comunicación Clara: Guía Práctica*⁷ eta *Manual Judicial de lenguaje claro y accesible a los ciudadanos*⁸. Dokumentu hauei buruz idaztea erabaki dugu lehenengoak kontzeptu orokorrak aurkezten dituelako, bigarrenak garatu eta haien aplikazio praktikoa erakusten dituelako eta azkenak bere aplikazioa alor judizialean azaltzen duelako, betiere kontuan izanda fakultate honetan zuzenbideak duen garrantzia.



3.2. Zeintzuk dira *El derecho a entender: Comunicación Clara* liburuaren ekarpenak?

Lehenengoa atalean, komunikazio argia zer den eta duen garrantzia azaltzen dira, izan ere, orain dela 50 urte EEBBetan hasi zen mugimendu zibiko baten barruan jaio zen, mugimendu horrekin hiritarrek administrazioak adierazi nahi ziena ulertzeko eskubidea aldarrikatu nahi izan zuten. Gainera, gaur egun eskubide horren irismena asko zabaldu da sare sozialen, webgune desberdinen eta herritarren behar desberdinen

agerpenarekin. Honez gain, aipatzen da zergatik den hain garrantzitsua komunikazio argia.

⁶ Montolio, E., & Tascon, M. (2019). *Comunicación Clara: El derecho a entender*.

<https://www.prodigiousvolcan.com/wp/communicacion/assets/ComunicacionClara.pdf>

⁷ Soto Baravo, P., & Moscoso del Padro, J. (2017). *Comunicación Clara: Guía Práctica*.

<https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/LenguajeClaro/ComunicacionClara/Documentos/GuiaPracticaCCLara.pdf>

⁸ Garcés, k. (2014). *Manual judicial de lenguaje claro y accesible a los ciudadanos*

<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/7b17ec0047a0dbf6ba8abfd87f5ca43e/MANUAL+JUDICIAL+DE+LENGUAJE+CLARO+Y+ACCESIBLE.pdf?MOD=AJPERES>

III. Ikasleen ekarpenak



5/9

Aipatu bezala, herritarrok enpresei eta administrazioei onurak ematen dizkiegu eta ordaintzen ditugun zergekin finantzatzeko ditugu, baina, gero ez dira gurekin modu argian komunikatzen, haiekin erlazionatu behar dugunean gehienetan gure pazientzia agortzen dute, eta askotan haserretu ere egiten gara, beti dago “letra txikia” deritzona edo jargoi ulertezina. Honen harira agertzen da komunikazio argia, hau da, informazioa adierazteko modu erreza, zuzen, garden, sinple eta eraginkorra.

Hau lortzeko, komunikazio era guztietara moldatzen da (papera, mugikorra, ordenagailua, etab.) eta informazioaren eskuragarritasuna hobetzen du. Beste batzuen artean, hizkera argiaren eta neurolinguistikaren arteko lotura aipatzen da. Hizkera argia komunikazio argiaren euskarrietako bat da, ulertzeko ezgaitasuna duten kolektiboetan oinarritutako idazteko modua da eta neurolinguistika garunaren hizkera ulertzeko mekanismoak ikertzen dituen hauei probetxua ateratzea bilatzen duen alor bat da. Aipaturiko helburuak lortzeko 9 urrats proposatzen ditu dokumentu honek: planifikatzea eta estrukturatzea, modu argian idaztea eta sinplifikatzea, editatzea, testua osatzea, irudiak erabiltzea, diseinatzea, audioa eta bideoa erabiltzea, interaktibitatean pentsatzea eta errepasatzea eta proban jartzea.



3.3. Zer aurkitu dezakegu Comunicación Clara: Guía Práctica gidaren barruan?

Comunicación Clara: Guía Práctica deritzonak aipaturiko 9 urratsak lehen aipaturiko dokumentuak baino gehiago garatzen ditu, bakoitzaren barruan gai desberdinak aurkeztuz eta bere aplikazio praktikoari buruzko informazio gehiago atxikitzen du. Horregatik, komenigarria izango litzateke hau irakurtzea aurrekoan irakurritakoa osatzeko. Oso gomendagarria da batez ere irakurtzea Madrilgo Udalak nola aplikatuko duen, izan ere oso modu zehatzean azaltzen da. Gida hau irakurriz gero errazagoa da irudikatzen komunikazio argiak izan ditzakeen onurak.

3.4. Zer argibide emango dizkigu Manual de lenguaje claro y accesible a los ciudadanos eskuliburuak?



Eta azkenik *Manual Judicial de lenguaje claro y accesible a los ciudadanos* eskuliburua komunikazio argiari buruz hitz egiten du ere, baina bereziki hizkera juridikoan jartzen du arreta. Bere aldarrikapen nagusia prozesu judizialaren parte bezala ulertzeko eskubidearen aldarrikapena da, izan ere ezin da prozesu bezala kontsideratu gutxienezko berme batzuk ez badaude indefentsio egoera sortu daitekeelako.

Honez gain, jarraibide desberdinak proposatzen ditu aktore judizialentzat komunikazio argiaren irizpideak betetzeko.

Haien barne kontuan hartzea mezuaren jasotzailea herritarra dela. Gainera, orokorrean hobetu daitezkeen gai batzuk aipatzen dira, esaterako gauza berdina adierazteko hitz desberdinak erabiltzen dira, latinismoak erabiltzen dira eta barne akatsak daude, erreplikapena esate baterako.

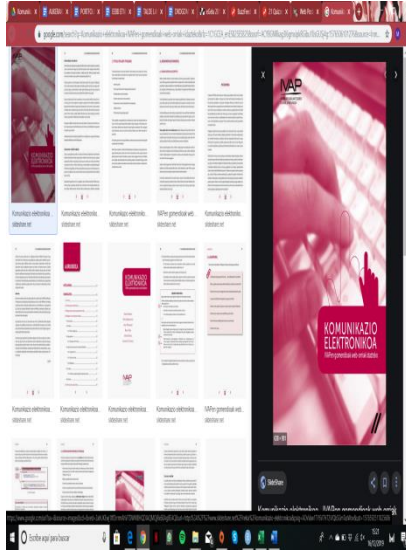
3.5. Ondorioa

Komunikazio argia beste mugimendu handiago baten barruan jaiotako alor bat da, ulertzeko eskubidea deritzon mugimendua. Bere egoera ez da berdina herrialde eta leku guztietan, adibidez AEBetan (Amerikako Estatu Batuetan) eta Espainian bere garapena eta aplikazioa ez da berdina, halaber Espainian orokorrean eta Euskal Herrian (EAE bezala ulertuta) ez da berdina, hemen Hizkera Argiaren Blogak eta IVAPEk komunikazio argiari buruz bere jarraibide propioak argitaratu dituzte bere estilo liburuan.



4. Zenbait jarraibide, komunikazio argiaren bidetik

Komunikazio argiaren bidetik, aipatzekoa da komunikazio elektronikoak duen garrantzia arlo honen inguruan. Izan ere, gaur egun ez da gehiegi lantzen komunikazio mota honek duen garrantzia; gainera, egungo teknologiek duten inportantzia handia ikusita beharrezkoa ikusten dugu horrelako egoeretan behar den bezala komunikatzen ikastea.



Hori horrela izanda, beharrezkoa iruditzen zaigu komunikazio elektronikoaren liburuaren inguruan informazioa ematea, hain zuzen ere, IVAPek materia honen inguruan emandako liburu elektronikoak (Komunikazio Elektronikoa IVAPen Gomendioak Web-orriak Idazteko)⁹; gai honen inguruan egokiena iruditzen zaigun liburua baita.

IVAPen liburu elektronikoak hainbat azpiatal eta jarraibide lantzen ditu komunikazio argiaren bidetik. Guk horietako hiru ezagutaraziko ditugu.

Azaldu beharreko azpiatalen artean lehena **nabigazioa** (15. orria) izango da. Nabigazioa erabiltzaile batek webgune batean egiten duen jarduera multzoa da. Jarduera horien helburua informazio zehatza aurkitzea izango da, eta horretarako, webguneak eskaintzen dituen loturak erabiltzen dira. Webgune horietan nabigatzeko eta orientatzeko tresna desberdin aurkitu daitezke, horien artan ondorengo hauek:

- **Goiburukoa:** Goiburukoa webgunearen goialdean dagoenari deritzo. Garrantzitsua da ikusgai izatea, uniformetasuna ematen baitio gune osoari; horretaz gain, erabiltzaileari, galduz

gero, bisitatutako orrira edo orri nagusira itzultzeko aukera ematen dio.

- **Menuak:** Informatika alorrean kokatzen garenez, menuak aukera-zerrendak izango dira. Hauen bidez, erabiltzaileari web-orriak duen informazio-eskaintza modu argi eta egituratu batean azaltzen zaio, horrela nahi duen zeregina bete dezan ahalik eta modu errazenean.
- **Laguntza-orria, gunearen mapa eta bilatzailea:** Hiru hauek izango dira bisitariari informazioa bilatzeko errazten dioten elementuak. Nahiz eta normalean webgune konplexuetan jartzeko joera dagoen, webgune sinpleetan jartzea ere lagungarria izan daiteke. Laguntza orriak genearen goiko aldean eta eskuinean aurkituko ditugu normalean. Gunearen mapa modu desberdinetan aurkitu daiteke, baina beti modu erraz batean aurkitzeko modukoak izango dira. Bilatzaileari dagokionez, webgunean bertan informazioa bilatzeko erabiltzen da.
- **Estekak:** Webgune batean bi motatako estekak erabiltzen dira: alde batetik, nabigaziorako estekak edukiko ditugu; gunea osatzen duten orriak elkarrekin konektatzeko erabiltzen dira.

Beste alde batetik, hipertestu-lotura arruntak daude. Horien bidez, bestelako material osagarria (oharrak eta gai paraleloen gaineko informazioa...) lotzen dugu orriaren edukiak aberasteko.

- **Oharrak:** Webguneek oharrak eman behar dituzte, erabiltzaileari uneoro informatuz sisteman gertatzen ari denaz. Errorea gertatzen denean, hau modu egoki batean deskribatuko da irtenbide bat emanez.

Diseinuari (43. orria) dagokionez, ohikoa izaten da irakurlea webgune berri batean sartzen denean lehenengo irakurraldia azalekoa izatea, orrialdearen inpresio orokor bat jasoz hori egiterakoan. Hori dela eta, garrantzitsua da web-orriaren diseinua begiratzeko modukoak izatea. Diseinuaren bernean garrantzitsua da ikuspegi bisuala, bereziki diseinuan eta diseinu grafikoan. Kontzeptu hori zaintzeko, komenigarria da hiru elementu arretaz erreparatzea.

Hiru elementu horietatik lehena espazio zuriak izango dira. Hauek elementuak nabarmentzeko dira baliagarriak, antzekoak diren osagaien artean hurbiltasun sentsazio bat emateaz gain. Hori kontuan hartzen badugu, espazio zuriek webgune batean duten garrantzia nahiko handia dela esan dezakegu, beste elementu batzuek bezainbestekoa.

⁹ Amatria, X. eta beste (2011). *Komunikazio Elektronikoa IVAPen Gomendioak Web-orriak Idazteko*
https://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/eu_def/adjuntos/estilo_liburua.pdf



Marjinak garrantzi handia duten beste elementu bat dira. Hauen bidez webguneen diseinuak kontraste bisualerako aukera handiagoa baitago. Hauek modu uniformatu batean erabiltzea gomendatzen da, izan ere, nolabaiteko batasuna emateaz gain, egitura indartu eta hobetzen dute. Hori guztiaz gain orria erakargarriagoa egiten dute bisualki, espazio positiboen (testua eta grafikoak) eta negatiboen (zuriuneak) arteko kontrastea indartuz.

Hiru elementu horietatik azkena lerrokatzea izango da. Testua modu desberdinetan lerrokatzeko aukera egongo da, beti ere, webgunerako egokiak diren aukerak kontuan hartuta.

Estiloa (139. orria) izango da komunikazio elektronikoa inguruan landuko dugun azken atala. Estiloa beharrezkoa izango da pantailan irakurtzeko erraza izango zen testu egoki bat prestatzeko asmoa badago, jarraitu beharreko pausoak ez direlako paperean irakurtzekoaren berdina izango. Webgune batek ezaugarri jakin batzuk bete beharko ditu irakurterraza izan dadin. Hori horrela izanda, atal honetan pantailako testuen estilo-ezaugarri nagusien berri emango dizuegu modu deskriptibo batean; orokorragoetatik zehatzetara joanda.

- **Testuen luzera:** Testuaren luzeerari dagokionez, testu laburrak idaztea komenigarria da, modu errazago batean irakurriko baitu irakurleak testua. Horretarako, beharrezkoa izango da norberak dituen idazketa-ohiturak identifikatzea eta garrantzi gutxiago duten edukiak ezabatzea. Gainera, paperean idatzitako dokumentuak sarean jarri aurretik moldatzea komeni da, testuaren luzeera erdira laburtuz gutxi gora behera.
- **Paragrafoak:** Testu guztietan paragrafoek garrantzi handia dauka komunikagarritasunari dagokionez. Idazteko momentuan hauen forma eta edukia zaintzen badugu, testua irakurtzen duen pertsonak errazago ulertuko du testuaren informazioa. Oso ezaugarri garrantzitsua denez, asko zaindu behar da, bai paperean irakurtzeko, bai pantailan irakurtzeko orduan. Hori dela eta, paragrafo argiak egitea ezinbestekoa izango da.
- **Esaldiak:** Esaldi laburrak idaztea gomendatzen da ahal den neurrian. Horretarako soberan dauden elementuak kentzea komeni da, betiere, anbiguotasunik sortu gabe. Esaldi sinpleak badira hobea izango da, ez baita komeni perpausak esaldi bakar batean pilatzea. Horretaz gain, informazio garrantzitsuena daukaten hitzak esaldiaren aurrealdean jartzea onuragarria izan daiteke.
- **Lexikoa:** Testu egokiak idazteko, jakinekoea da ez dela nahikoa arau gramatikal eta ortografikoak jarraitzearekin; izan ere, hitzen bidez egiten da komunikazio-lana. Aurretik aipatutako guztiaz gain, testu egoki bat idazteko beharrezkoa izango da hartzailleak kontuan hartzen dituen lexikoak. Beste modu batera esanda, kontuan hartu beharko da zein izango den testuaren hartzaillea, ezin direlako hitz berdina erabili administrazioko laginleei zuzendua dagoen testu batean edo herritar bati zuzenduta dagoen batean. Hori modu egoki batean egiteko, testuaren irakurleak gaiari buruzko zein jakintza-maila izan dezakeen aintzat hartu beharko da.

5. Ondorioak

Gaur egun errealitatea konplexua da. Edozein motatako administrazioarekin harremanetan jartzen garenean, orokorrean, harreman ezatseginak izaten ditugu; askotan haserrera heltzen delarik harreman hau, eta gehienetan, frustraziora. Harreman horiek eguneroko gaietarako izaten direnean ez zaio garrantzi handirik ematen, baina, litekeena da egun batean gure interesak defendatzeko administrazioarekin harremanetan jarri beharko garela, eta egun hori heltzean, administrazioaren eta gure artean komunikazioa eraginkorra ez bada, gure interesak edota eskubideak kaltetuta suerta daitezke.

Justiziarena bakoitzari dagokiona ematea bilatzen duen balio bat dela esan dezakegu, hau da, onerako edo txarrerako, herritar guztiek dagokiena jasotzea; baina, hori ezin da horrela izan herritarrek ezin badute ulertu administrazioengandik jasotzen dutena, justizia administrazioa barne. Herritar askorengan sortu da mesfidantza aktore judizialak historian zehar erabilitako hizkera amarrutsuaren ondorioz, honek ez dakartza ondorio onik gizartearengan.

Oraindik akta, sententzia, jakinarazpen edota erabaki judizial gehienak hizkera oso espezializatuan idatzita daude, aktore judizial bakoitzak egokien iruditzen zaion moduan idazten ditu; izan ere, gaur egun bi sententzia desberdin irakurri ondoren oraindik bi termino ikusi daitezke gai berdina izendatzeko, testu gehienak oso luzeak dira, letra txikian idazten dira eta ideiak oso desantolatuta edota errepikatuta daude.

Agerikoa da benetan eraginkorra den justizia sistema bat lortu nahi badugu ulertzeko eskubidea ezinbestekoa dela, eta honetarako nahitaezkoa da komunikazio argia. Herritarrek ezingo dute haien konfiantza jarri justizian honen erabakiak ez badaude modu argi eta ulergarri batean jasota.

III. Ikaileen ekarpenak



Beharrezkoa da, ondorioz, administrazioa modu argi eta garden batean komunikatzeko esfortzu eta konpromisoa hartzea herritarren konfiantza berreskuratzeko eta ahalik eta jende gehiagora heltzeko. Pertsona askok aktiboki saihesten dute administrazioarekin harremanetan jartzea honek dakartzan inplikazio ezatseginen ondorioz, hau da, traba horiek kenduz gero, eta herritarren konfiantza berreskuratuz gero administrazioak benetan lortu ahal izango du bere izateko arrazoia, herritarren interesak babestea.

Eta honetan guztian, zer ekarpen egin dezakegu Kriminologook? Bada, guri dagokiguna hauxe da: Komunikazio argia erabiltzea ekiditearen ondorioz sortzen diren ondorio guztiak bigarren mailako biktimizazioaren barnean sailkatuko lirateke. Bigarren mailako biktimizazioa, zuzenean prozesu judizial baten ondorioz eragiten diren kalteen multzoak dira. Kriminologo bezala, biktimologiaren ikuspuntutik, bigarren mailako biktimizazioa ekiditen saiatu behar gara, eta horretarako ezinbestekoa da komunikazio argia erabiltzea.

6. Bibliografia

- Amatria, X., Barrenetxea, U., Fernández, I., Olea, R., Uskola, J., Zuntzunegi, I., (2013). *Komunikazio elektronikoa IV APen gomendioak web-orriak idazteko*. Oñati.
- Diario Oficial de la Unión Europea. (2019). *Directrices sobre la interpretación y la aplicación de la Directiva 93/13/CEE del Consejo sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores*.
- Montolío Durán, E. (2017). *La modernización del discurso jurídico español impulsada por el Ministerio de Justicia*.
- Montolio, E., & Tascon, M. (2019). *Comunicación Clara: El derecho a entender*.
- Soto Baravo, P., & Moscoso del Padro, J. (2017). *Comunicación Clara: Guía Práctica*.