

DUDA-MUDA

Xabier Amatria
Mertxe Olaizola

IVAP

Zerbitzuaren aurkezpena

Duda-Muda IVAPek herritarrei eta erakundeei doan eskaintzen dien kontsulta-zerbitzua da eta administrazio- eta lege-arloko terminologian eta hizkeran sor daitezkeen zalantzak argitzen saiatzea du helburu.

Joan den urtean 425 galderari erantzun ditugu; horietatik %70 terminologiari buruzkoak izan dira eta %30 administrazio-hizkerari buruzkoak.

Galderen nolakoari begiratu bat eginez gero, multzo hauetara bil daitezkeela ikus daiteke: estiloa, gramatika, lexikoa, terminoek izendatutako kontzeptuei buruzko azalpen eskea, terminoen euskarazko edo gaztelaniazko baliokideen eskea, terminoaren forma normalizatuaren argibide eskea, proposatutako termino baten onspen-eskaera, terminoen egokitasunari buruzko irizpide-eskaera (dela normalizazioaren ikuspegitik, dela genero-berdintasunaren ikuspegitik), testuaren interpretazioak eragindako itzulpen-arazoak, laburtzapenei buruzko zalantzak, esapideei buruzkoak eta izendegiari buruzkoak.

Erabiltzailearen eskaerari erantzun ote diogun jakiteko, inkesta labur bat bidaltzen zaio erantzunarekin batera. Joan den urtean, esaterako, erabiltzaileen %33k erantzun zuen inkesta eta hauek izan ziren erantzunak:

Argitu al dugu zure zalantza?

BAI. %96,3
EZ. %3,7

Garaiz iritsi al zaizu erantzuna?

BAI %93,6
EZ %6,4

Erantzuten dutenetatik gehien-gehienek esker ona adierazten digute emandako zerbitzuagatik. Erabiltzaileen gogobetetasunaren berri izateko beste modu bat zeharkakoa da: badugu erabiltzaile-kopuru finko samarra, zerbitzura behin baino gehiagotan jotzen duena. Pentsa daiteke, hortaz, zalantzak argitzeko tresna baliagarria duela gure zerbitzua.

Jakintza partekatzea

Gaur-gaurkoz ezin dugu esan galdera-erantzun horietan sortzen den jakintza partekatzeko modurik dugunik. Kotsultak erantzuteko egiten den joan-etorri guztia Acces datu-base batean gordetzen da eta hura elikatzen duten bi lagunek baino ez dute eskura han jasotzen den informazioa.

Egoera hau konponbidean jarri nahirik, ordea, abian du IVAPek Duda-Muda kontsulta-zerbitzua kudeatzeko aplikazio berria kontratazeko prozesua; besteak beste, galdera-erantzunok Internet bidez kontsultagai ipintzeko modulua izango du. Ahaleginak egingo dira modulu hori 2008. urtearen amaieran eskaini ahal izateko.

Kotsultagileek erantzuna onartzeko erabili beharreko estrategia

Kotsultaren araberakoa izaten da erantzunaren estatusa:

- a) Euskaltzaindiak araututako gaia bada edo gomendioren bat emana badu, halaxe jakinarazten zaio erabiltzaileari;
- b) Halakorik ezean, aholku- edo proposamen-mailakoa izaten da erantzuna. Horretarako, arloan arloko erreferentziazko erakundeek, lanek edo egileek diotena izaten da irizpide, horren arabera moldatzen da erantzuna.

Egindako proposamenari edo emandako aholkuari jarraituarazteko biderik eraginkorrena, inolako zalantzarik gabe, erabiltzailea konbentzitzen saiatzea da eta, horretarako, erabakiaren oinarrian dagoen arrazoibidea azaldu behar zaio.

Desadostasunari aurre egiteko modua

Desadostasuna adostasun bihurtzea nahitaezkoa den gaietan konbentzitzeko ahalegina egin beste biderik ez dugu ikusten: hartutako erabakiaren oinarrian dagoen arrazoibidea azaldu.

IVAP

http://www.ivap.euskadi.net/r61-2347/eu/contenidos/informacion/dudamuda/eu_3803/dudamuda_e.html