L'assessorament lingüístic i la dinamització de l'assessorament

F. Xavier Fargas Valero
Marta Xirinachs Codina

PID_00190568

UOC
Universitat Oberta de Catalunya

Índex

Introducció 5

Objectius 6

1. Correcció, revisió i assessorament lingüístic 7
1.1. Correcció de textos 9
1.2. Revisió o supervisió de textos 10
1.3. Assessorament lingüístic 12
1.4. Els noms de la professió 14
1.5. El perfil dels professionals de l'assessorament lingüístic 16

2. La traducció com a instrument de normalització lingüística 19
2.1. Qüestions d'organització 20
2.2. Coordinació amb altres organismes paral·lels 21

3. Disseny de documents 23
3.1. Recomanacions de redacció 25
3.2. Recomanacions gràfiques 26
3.3. El plurilingüisme en la documentació 26
3.3.1. Versions separades 26
3.3.2. En un mateix imprès 26

4. El servei d'atenció de consultes 29
4.1. Personal 30
4.2. Comunicacions 30
4.3. Fonts de consulta 31
4.4. Gestió i recerca 33
4.5. Procediment 38
4.6. Explotació de la informació 39

5. Serveis lingüístics 42
5.1. L'organització de l'assessorament lingüístic 42
5.2. L'organització de l'assessorament a Catalunya 44

6. L'organització d'un servei d'assessorament lingüístic 50
6.1. La relació amb l'usuari 50
6.2. Aspectes de la pràctica del servei 51
6.2.1. Acord en els objectius 51
6.2.2. Relació amb altres serveis i professionals 52
6.2.3. Rutines de treball 52
6.2.4. Seguretat i secret professional 53

6.3. El registre d'actuacions del servei 53

7. L'autonomia de l'usuari 56
7.1. L'assessorament, una interacció d'aprenentatge 57
7.2. La determinació del nivell de l'usuari 58
7.2.1. Utilitat de la determinació de nivell 58
7.2.2. Proposta per a la determinació del nivell de l'usuari 59
7.3. Els cicles d'assessorament 60
7.4. Aspectes pràctics 62

8. L'objectiu de la qualitat en les comunicacions 67
8.1. L'elaboració d'orientacions didàctiques 68
8.2. Les publicacions amb continguts lingüístics 69
8.3. La redacció de llibres d'estil 70
8.4. La col·laboració en programes d'imatge corporativa 73
8.5. L'actuació en gabinets de comunicació 73
8.6. La preparació de webs de recursos lingüístics 74

9. L'avaluació de resultats 79
9.1. Avaluació quantitativa i avaluació qualitativa 79
9.2. El plantejament d'objectius avaluables 80
9.3. Avaluació de procediments 81
9.4. Avaluació de resultats 82
9.5. Avaluació d'actituds 83
9.6. Eines d'avaluació 84

Resum 87

Exercicis d'autoavaluació 88

Solucionari 90

Glossari 93

Bibliografia 94

Annex 97

Introducció

Després de trenta anys de política lingüística, els serveis d'assessorament en general (i no tan sols els que depenen de l'Administració) han experimentat un salt quantitatiu i qualitatiu, però, sobretot, han viscut una reorientació de funcions, objectius i criteris de funcionament que sovint ha passat desapercebuda fora dels àmbits més propers.

Per això, en primer lloc analitzem les diferents activitats que es duen a terme en el marc de l'assessorament lingüístic, el perfil dels tècnics que hi treballen i els models organitzatius de l'àmbit, i també ens fixem amb un cert deteniment en els aspectes organitzatius de la pràctica del servei, mirant de tenir en compte la varietat de contextos en què es mouen els serveis d'assessorament.

Dediquem la primera part d'aquest mòdul a la definició de conceptes vinculats amb l'assessorament i a aspectes organitzatius i de pràctica dels serveis. La segona meitat se centra en l'anàlisi de les dues línies d'actuació principals que segueixen avui la majoria dels serveis d'assessorament. D'una banda, la que ve determinada per l'objectiu de l'autonomia lingüística de l'usuari, i, de l'altra, la que persegueix l'objectiu de l'augment de la qualitat de les comunicacions. Veurem quines precisions convé fer a aquests objectius i com se solen portar a la pràctica.

Finalment, ens aturem a reflexionar sobre l'avaluació com l'instrument més adequat per a assegurar la qualitat del servei, assajant de donar a aquesta tasca de valoració el relleu que creiem que hauria de tenir.

Us aconsellem que estudieu cada bloc de manera unitària, i que aprofiteu les activitats per a reforçar els continguts. Hem intentat mantenir un to pràctic i allunyat de formulacions massa teòriques, pensant en el futur professional a què s'adreça aquesta assignatura.

Objectius

Després de treballar en aquest mòdul, heu de ser capaços del següent:

1. Saber en què consisteix l'assessorament lingüístic i quin és el perfil dels professionals.

2. Conèixer els aspectes bàsics per a la prestació dels serveis de traducció de textos, disseny de documents i atenció de consultes.

3. Identificar els aspectes que convé tenir en compte per a l'organització d'un servei d'assessorament lingüístic.

4. Identificar el model d'organització de l'assessorament als territoris de parla catalana i conèixer l'objectiu principal dels organismes implicats.

5. Valorar els canvis que s'han produït en l'assessorament, i entendre què es proposen els serveis d'assessorament lingüístic adreçats a la normalització lingüística.

6. Entendre que el centre d'interès dels serveis d'assessorament lligats a accions de normalització no és el text, sinó la persona que el produeix.

7. Situar la progressió cap a l'autonomia lingüística de l'usuari com un dels objectius principals d'aquests serveis d'assessorament lingüístic.

8. Entendre quines condicions exigeix el desenvolupament d'una tasca formativa que es duu a terme mitjançant l'anàlisi dels textos de l'usuari del servei.

9. Reconèixer els elements que permeten de valorar el progrés d'un autoaprenent a partir dels seus textos i identificar quins recursos formatius se li poden oferir des dels serveis d'assessorament.

10. Conèixer les activitats que poden dur a terme els serveis d'assessorament lingüístic adreçades a la millora de la qualitat de les comunicacions dels usuaris.

11. Analitzar quines actuacions d'assessorament s'adiuen més amb els objectius i amb el context en què es desenvolupa el servei.

12. Valorar la importància de l'avaluació com a instrument imprescindible per al plantejament correcte d'actuacions d'assessorament.

1. Correcció, revisió i assessorament lingüístic

Les activitats i els conceptes que descrivim en aquesta assignatura se situen en l'àmbit científic de la *lingüística aplicada*. Si la *lingüística* és la disciplina que estudia el conjunt de les ciències del llenguatge verbal humà des d'un punt de vista teòric i descriptiu, la *lingüística aplicada* es caracteritza per la finalitat pràctica i la interdisciplinarietat (la sociologia, la psicologia i la lingüística computacional són, entre altres, ciències que hi estan interrelacionades). El caràcter pràctic de la lingüística aplicada és fonamental ja que es planteja donar resposta i solució a la complexitat d'aspectes que presenta la llengua com a mitjà de comunicació vinculat a unes demanades socials (ensenyament de llengües, traducció, tecnologia de la llengua, elaboració de terminologia, etc.).

Referències bibliogràfiques

Tatiana Slama-Cazacu (1984). *Linguistique appliqué: une introduction*. Brescia: La Scuola.

Alan Davies; **Catherine Elder** (2004). *The Handbook of Applied Languages*. Blackwell.

Segons Payrató (1997) la persona que "ha sabut sintetitzar millor la complexitat i diversitat dels temes *aplicats*" i n'ha presentat una formulació molt ben organitzada és Tatiana Slama-Cazacu (1984) a *Linguistique appliquée: une introduction*. També es pot consultar *The Handbook of Applied Languages*, editat per Alan Davies i Catherine Elder el 2004.

Lectura complementària

Per tenir una visió general sobre els fonaments teòrics i pràctics de la lingüística aplicada, convé llegir **Lluís Payrató** (1997). *De professió lingüista. Panorama de la lingüística aplicada*. Barcelona: Empúries (Biblioteca Universal).

A tall de resum i perquè puguem tenir una idea més clara del que es considera l'activitat pròpia de la lingüística aplicada, reproduïm les quinze àrees que distingeix l'autora citada i recull Payrató (1997):

1) Elaboració i desenvolupament teòric i metodològic de les bases de la lingüística aplicada. Mitjans d'organització i de desenvolupament del domini i de la col·laboració interdisciplinària.

2) Ensenyament de llengües estrangeres i educació de la llengua materna i de la comunicació en llengua materna.

3) Aspectes lingüístics (codificació i estandardització gràfica, etc.) de l'aprenentatge / ensenyament de la lectura i l'escriptura (transliteració, sistemes d'escriptura, ortografia, ortoèpia, etc.).

4) Aplicacions de la recerca lingüística en matèria de lexicografia, d'estilística i de dialectologia.

5) Resolució de problemes lingüístics en relació amb l'activitat de la traducció.

6) Problemes lingüístics en l'àmbit de la comunitat o de l'estat.

7) Aspectes lingüístics dels mitjans de comunicació de massa.

8) Aspectes lingüístics de la comunicació en les empreses i en general en l'activitat productiva.

9) Aspectes lingüístics de la diagnosi i de la teràpia dels trastorns del llenguatge.

10) Aspectes lingüístics de la relació metge-pacient, o psicòleg-pacient, o psicòleg-subjecte experimental.

11) Aspectes lingüístics de la transmissió mecànica de la comunicació.

12) Aplicació en diversos dominis de les tècniques d'anàlisi mecànica de la parla.

13) Desenvolupament de mitjans matemàtics formalitzats i tècnics a fi de resoldre problemes de lingüística aplicada o que impliquen la lingüística aplicada.

14) La lingüística aplicada i el domini jurídic.

15) Aspectes lingüístics de l'estenodactilografia, de la impremta, de l'activitat dels correctors, etc.

Fins al I Col·loqui Internacional de Lingüística Aplicada (que es va fer a Nancy l'any 1964), quan parlàvem de lingüistes o de professionals de la llengua –de fet, aquesta designació també és força recent– pensàvem en el professorat (inclòs el que fa recerca), els traductors i els correctors. I l'únic lloc de treball en què situàvem els correctors, també anomenats correctors d'estil, en exercici de la seva professió, era el món editorial. La revisió de textos s'associa, doncs, a la redacció i traducció de documents i a la correcció d'errors d'escriptura.

Als territoris de parla catalana, a partir dels anys vuitanta, època en què els diferents governs de les institucions pròpies comencen a intervenir en política lingüística, l'activitat dels professionals de la llengua que en un **servei lingüístic** es fan càrrec de la revisió de textos va més enllà de la feina habitual d'un corrector (es fan traduccions, revisions, s'atenen consultes, es dissenyen documents). La situació social de la llengua catalana, és a dir, l'extensió de la llengua a diferents àmbits d'ús i la manca de coneixements lingüístics suficients en català de molts professionals, han fet que al costat de la tasca de correcció o revisió de textos, hagi estat necessari prestar **assessorament lingüístic** a organismes, institucions i professionals de tots els sectors d'activitat. Per això, el concepte d'*assessorament lingüístic* que tenim a Catalunya no té pràcticament paral·lelisme en altres llengües.

Aquest canvi que apuntem segueix el model d'organització dels anys setanta del Quebec i de la seva política lingüística.

En el títol d'aquest apartat presentem els conceptes **correcció, revisió i assessorament lingüístic** com a elements d'una mateixa cadena en evolució. De fet, la correcció i la revisió –també anomenada **supervisió–** són dos conceptes idèntics pel que fa a la tècnica, però no comparteixen el mateix enfocament inicial. En canvi, l'assessorament lingüístic, com veurem, a més de la correcció o revisió de textos, fa referència a altres activitats. Totes tres activitats, però,

comparteixen l'objectiu final de garantir la qualitat lingüística dels textos i de prestar suport a l'autor o als autors, que són, en definitiva, els responsables de les seves comunicacions.

1.1. Correcció de textos

El concepte de correcció parteix del binomi correcte-incorrecte i fa èmfasi en el fet gairebé segur que el text conté incorreccions respecte de la normativa gramatical i incoherències pel que fa a l'ús de les majúscules, la numeració dels apartats, les notes, etc. Si deixem de banda els criteris d'edició (tipus de lletra, estructura de l'obra, notes, gràfics i il·lustracions, referències bibliogràfiques, etc.) els reculls de barbarismes podrien ser el resum, un cop buidats els textos, de la feina que tradicionalment s'ha identificat amb la correcció.

Així, Joan Solà (1977) a *Del català incorrecte al català correcte. Història dels criteris de correcció lingüística*, a l'hora d'elaborar el seu estudi a l'entorn del pensament sobre la correcció de la llengua catalana, va prendre com a corpus els tractats de barbarismes des del segle XV fins als anys setanta.

Lectura complementària

Podeu veure la llista dels més de cent treballs (la majoria del segle XX) estudiats a **J. Solà** (1977). *Del català incorrecte al català correcte. Història dels criteris de correcció lingüística* (pàg. 11-18). Barcelona: Edicions 62 (Llibres a l'Abast).

Solà (1977), al pròleg, anomena el seu treball llibre-drama, perquè el fet de tenir tants tractats de barbarismes és un indicador de les vicissituds que ha viscut la llengua catalana. Els títols dels treballs estudiats són molt interessants. Revelen l'origen dels problemes i la finalitat de les obres, i, en alguns casos, permeten de fer suposicions sobre l'actitud dels autors: *Regles de esquivar vocables o mots grossers o pagesívols* (1487), *Tratado de palabras que se deben desterrar de la lengua valenciana, por ser agenas del idioma*, *Fruyta tarada. Errades catalanes molt usuals y regles ortogràfiques pera evitar-les* (*1916), *Les principals faltes de gramàtica (manera d'evitar-les)* (1925), *Consultes de llenguatge* (1933), etc.

En moltes d'aquestes obres podem veure llistes llargues de formes considerades errònies amb la solució correcta al costat, sense cap mena de reflexió lingüística. No és estrany que en la història de la correcció de textos hi hagi hagut maneres d'actuar més pròpies dels seguidors d'una doctrina: aplicar un criteri, una norma, sense que calgui conèixer el raonament lingüístic que l'avala. Aquesta actitud poc reflexiva i a vegades massa intervencionista també s'ha d'entendre si pertany a l'època en què calia refer la llengua i el procés d'aprenentatge es feia al marge de l'ensenyament i, per tant, era anormal.

Avui, quan parlem dels professionals de la correcció, fem referència a les persones que revisen o corregeixen textos tant des del punt de vista de la gramàtica, **correcció gramatical**, com des del punt de vista de l'adequació del text a la situació comunicativa, *correcció d'estil*. L'objectiu de la correcció d'estil és garantir que els textos siguin adequats a la varietat i el registre propis, i garantir que tinguin coherència de contingut (una expressió com *al segle XVIII, con-*

cretament l'any 1823… té un problema d'aquest tipus, perquè o l'any o el segle no estan bé) i coherència formal (text ben estructurat, solucions homogènies, etc.).

Tot i la càrrega semàntica del terme *correcció,* no podem pensar que un corrector es limita a aplicar les normes gramaticals i no intervé quan troba formes inadequades pel que fa al tipus de text. Davant de frases com ara "Els assistents com que ja en tenien prou van decidir deixar la reunió per a un altre dia: el divendres concretament" o "Em plau comunicar-vos que us ha estat denegada la sol·licitud…" tot i que són correctes, són inadequades i s'espera que el corrector s'hi fixi i les modifiqui (*Els assistents acorden ajornar la reunió fins al proper divendres*, per exemple i *Us comunico que us ha estat denegada la sol·licitud…*).

En definitiva, doncs, corregir un text oral o escrit és garantir que s'adiu amb la normativa de la llengua, que és coherent i que s'adequa a la varietat i el registre.

1.2. Revisió o supervisió de textos

El concepte de revisió o supervisió de textos és un concepte positiu en la mesura que no pressuposa que l'autor del text ha comès errors. A més, s'ha començat a utilitzar fent referència també als conceptes d'adequació i coherència del text, en un moment en què els estudis sobre la variació de la llengua han tingut un paper més rellevant.

El terme *revisió* és més ampli que *correcció* –el *Diccionari de la llengua catalana* defineix *corregir* amb termes com "emmenar a la regla, purgar dels defectes i dels errors, esmenar, rectificar". En canvi, el mateix diccionari es refereix a *revisar* de la manera següent: "Examinar o reexaminar (alguna cosa) per corregir-ne els erros si n'hi ha; examinar (alguna cosa) per comprovar si han estat complerts els requisits necessaris." La primera part de la definició s'adiu al concepte de correcció gramatical i a més admet la possibilitat que no hi hagi errors. La segona part parla de comprovar si s'han complert els requisits necessaris, que referits a la revisió de textos ens permeten de pensar en l'adequació (varietat i registre) i la coherència que correspon a cada text.

La revisió és una etapa imprescindible per a garantir la qualitat de les comunicacions; i el fet que no pressuposi que el text contingui errors gramaticals o d'una altra naturalesa no significa que se'n pugui prescindir. De fet, és una activitat tan antiga com escriure o traduir. Si pensem en el sistema de treball d'un traductor, en què sovint es troba amb la necessitat de centrar l'atenció en una estructura o en un terme que li planteja problemes i per tant, s'ha d'aturar a fer consultes, la manera de garantir que el text és una unitat global de sentit és a partir de la revisió. És l'última fase d'una traducció o d'una redacció.

En les *Converses filològiques*, Fabra, parlant de faltes de sintaxi, ja va usar el terme *revisador d'originals*:

> «De totes les faltes de sintaxi del català modern, la més vergonyosa és potser el doncs causal [.]: cometre avui aquesta falta que hom ha combatut incessantment des de fa més de vuit [vint? sic] anys en conferències, articles, notes periodístiques, etc., denota, en efecte, de part dels que escriuen per al públic, una negligència imperdonable. Indubtablement s'ha guanyat molt en aquests darrers anys tocant a correcció gramatical. [.] Però és lluny encara el dia [.] en què podrem cantar victòria davant la seva [del doncs causal] completa extirpació del català escrit. Pensem en els quins relatius que encara trobem abundosament en els escrits de mant comunicant forà i en els parlaments de certs catalanistes. I el bandejament del doncs causal va endarrerit respecte al de quin relatiu. [.] ara el [el doncs causal] trobem clares vegades refugiat en algun treball de col·laboració que ha escapat segurament a la vigilància del **revisador d'originals**. [.] cal extremar la vigilància amb [sic] els escrits de certs col·laboradors: són aquells en què abunden els gerundis defectuosos, en què potser encara s'esmuny algun quin relatiu, en què pul·lulen els hi i els en pleonàstics [.]»
>
> Fabra, Pompeu. «Conversa filològica» publicada a *La Publicitat* (1/9/1926: ?) [Recollida a la «caixa» de la biblioteca del Seminari de Romàniques de la Universitat de Barcelona, amb el núm. 764 (mecanografiada)]

> «El doncs causal és potser la tara més greu de la llengua literària actual, pitjor, sens dubte, que el gerundi abusiu. [.] hi ha un altre mitjà de combatre'ls[: que] es proposessin seriosament de combatre'ls aquells per les mans dels quals han de passar els escrits a publicar: els directors i redactors en cap dels diaris, els directors de les empreses editorials, els **revisadors d'originals** de les impremtes.»
>
> Fabra, Pompeu. «Converses filològiques». *La Publicitat* (29/6/1928: ?) [Recollida a la "caixa" de la biblioteca del Seminari de Romàniques de la Universitat de Barcelona amb els núm. 742-743 (mecanografiada)]

Com ja hem avançat en el punt anterior, a la pràctica, corregir, revisar o supervisar textos són maneres diferents d'anomenar la mateixa activitat.

> Revisar o supervisar un text significa controlar que el text, oral o escrit, és correcte pel que fa a la gramàtica, coherent des d'un punt de vista semàntic, està ben cohesionat i s'adequa a la varietat i el registre.

En els mòduls sobre la revisió de textos, podreu veure amb més precisió els factors que intervenen en la revisió d'un text i el mètode de treball que es recomana d'adoptar.

1.3. Assessorament lingüístic

En els territoris de parla catalana l'activitat d'assessorament lingüístic i dels professionals que se'n fan càrrec (assessor/a lingüístic/a), està vinculada a la creació de serveis lingüístics com a unitats de treball que intervenen en la planificació lingüística. Aquesta activitat fa referència concretament a les actuacions professionals dels agents que intervenen en la planificació del corpus de la llengua.

L'extensió de l'ús del català o les deficiències lingüístiques en els parlants, causades per la interferència del castellà, són algunes de les necessitats, derivades de la situació sociolingüística, que els serveis lingüístics assumeixen com a objectius de treball en el moment de la seva creació. A la dècada dels noranta, ja es va començar a plantejar la necessitat d'obrir aquestes funcions cap a la gestió de la comunicació multilingüe i la promoció de l'autonomia lingüística dels seus usuaris. Aquest darrer aspecte és una de les línies de treball primordials en els darrers temps, com veurem en aquest mòdul.

En canvi, en una empresa privada de serveis lingüístics, els professionals de la llengua acostumen a rebre el nom de la seva especialitat: *traductor/a, intèrpret, corrector/a*, etc.

De manera genèrica podem definir l'assessorament lingüístic com un conjunt d'actuacions referides al corpus de la llengua, inclosa l'activitat de formació en llengua dels usuaris, que tenen com a objectiu la millora de la qualitat lingüística de les comunicacions.

Ens ha semblat oportú començar amb una definició d'aquest tipus, perquè es tracta d'un concepte obert i dinàmic. Obert perquè la concreció del conjunt d'actuacions que es duen a terme és un exercici teòric en la mesura que no tots els assessors lingüístics fan les mateixes activitats. Les activitats concretes depenen dels objectius i dels usuaris del servei lingüístic en què es treballa, i de la realitat sociolingüística, política i del marc legal del país.

Si reflexionem sobre la situació de la llengua catalana els darrers trenta anys als diferents territoris que integren els Països Catalans, és fàcil pensar que l'activitat d'assessorament lingüístic no és ni homogènia ni té la mateixa vitalitat, perquè partim de realitats diferents. Més endavant, quan parlarem dels serveis lingüístics, ens hi tornarem a referir.

També hem dit que l'assessorament lingüístic és dinàmic, perquè ha canviat i canvia amb el temps. Les diferents realitats sociolingüístiques, els marcs legals i els canvis que viu la societat (demogràfics, econòmics, tecnològics, de formació, de comunicació, etc.), condicionen les necessitats d'assessorament lin-

güístic dels usuaris dels serveis i fan que es modifiquin els objectius, les prioritats, els sistemes de treball, etc.

L'assessorament lingüístic engloba activitats bàsiques com ara les següents:

- revisió o correcció de textos orals i escrits
- traducció i traducció automatitzada
- atenció de consultes
- laboració de criteris lingüístics sobre la llengua general, els llenguatges d'especialitat, vocabularis i diccionaris
- difusió de criteris lingüístics i recursos existents
- disseny de documents
- formació
- redacció i edició
- tractament de la informació

Aquestes activitats no són una llista tancada, perquè com hem dit l'assessorament lingüístic és dinàmic i s'ha d'anar adaptant a les necessitats del moment. Els canvis més importants que hi ha hagut darrerament han afectat bàsicament el sistema de treball i els objectius que han condicionat cada activitat. Els mitjans tecnològics de què disposem ens permeten de simplificar certes tasques rutinàries, en què l'automatització dóna més garanties de sistematicitat, a la vegada que permet d'optimitzar els recursos humans en benefici d'activitats més complexes (revisar un text després d'haver-lo fet passar per un verificador ortogràfic o un corrector gramatical automàtic pot fer més àgil el procés; a més, és una activitat que ha de dependre ja de l'autor del text). D'altra banda, les noves tecnologies aplicades al tractament de la informació també ens permeten de fer un seguiment i un reaprofitament de les dades molt útil per a les necessitats dels usuaris dels serveis lingüístics (a partir dels errors més habituals detectats en la revisió de textos d'un usuari o d'un grup d'usuaris homogeni, podem fixar sistemes més eficaços per a la millora dels seus coneixements lingüístics).

D'altra banda, si tenim en compte que les necessitats lingüístiques no són genèriques, sinó que s'han d'adequar a les necessitats i als objectius d'una empresa o d'una organització, l'assessorament lingüístic ha d'estar vinculat amb la política de comunicació i de formació d'un organisme concret de cara a l'eficàcia de les seves actuacions. Des d'aquest punt de vista, les activitats que hem descrit de manera genèrica: revisió, traducció, etc., es concreten. Així, sense voluntat de ser exhaustius, l'assessor o l'assessora es pot fer càrrec de les tasques següents:

a) Política de comunicació

- correcció de textos de difusió pública
- col·laboració en la redacció dels missatges de difusió pública

- col·laboració en aspectes relacionats amb la imatge corporativa
- preparació de models de documents
- preparació de plantilles informàtiques per a la producció semiautomàtica de documents
- traducció de la documentació
- redacció d'orientacions gramaticals, fonètiques, terminològiques, etc., en diversos suports (webs, butlletins, reculls, llibres, etc.)

b) Política de formació

- determinació del nivell de formació lingüística del personal
- determinació del perfil lingüístic necessari segons els llocs de treball
- sessions de formació específica per a redactors, locutors, etc.
- sessions de maneig de material de consulta
- cursos de diversos nivells o específics per a determinats col·lectius
- seguiment personalitzat de redactors o locutors

1.4. Els noms de la professió

En l'apartat anterior hem anat veient alguns dels noms que reben els professionals de la llengua: hem parlat del *corrector/a*, *revisor/a* o *supervisor/a* com a professional que se centra en la revisió de textos. Després hem continuat amb el que podem considerar una activitat més àmplia i que té com a objectiu la qualitat de les comunicacions i la competència dels autors dels textos: *l'assessorament lingüístic*. Al costat d'aquests termes n'hi ha d'altres que també fan referència als professionals de la llengua que fan tasques d'assessorament lingüístic. Des de fa uns quants anys s'ha posat en circulació el concepte de *mediació lingüística*. M. T. Cabré (1992), R. Muñoz (1995) i D. Cassany (1996) l'han acostat a la realitat catalana, a partir de la proposta d'Engel i Picht (1990). En concret, la *mediació* se sol considerar l'activitat que duu a terme un professional de la llengua (lingüista, periodista, etc.) encaminada a resoldre les necessitats lingüístiques d'una empresa o d'una organització. També hem de tenir en compte el nom genèric *lingüista* i els noms que s'apliquen a àmbits o especialitzacions com ara *terminologia* (*terminòleg/òloga*), *interpretació* (*intèrpret*), *traducció (traductor/a)*, etc. I, finalment, el concepte *editor de comunicació* (Capó, 2010), denominació que es refereix a la funció de "facilitador de comunicació de qualitat".

D'altra banda, també es parla de *normalització lingüística* (*normalitzador/a*), de *planificació lingüística* (*planificador/a)* de *dinamització lingüística* (*dinamitzador/*

a), de *gestió lingüística* (*gestor/a*), de *consultoria lingüística* (*consultor/a*), etc. Sovint ens trobem que s'usen indistintament per a anomenar les especialitats professionals (i els professionals) dels agents que intervenen en el procés de normalització lingüística, sense distingir si treballen en la planificació del corpus de la llengua o en la planificació de l'estatus.

A tall de resum i de manera esquemàtica, podem situar aquests conceptes en els àmbits o plans següents:

- **Planificació lingüística**. Se situa en el pla de l'organització d'una política lingüística i fa referència a la determinació d'objectius, prioritats, estratègies d'intervenció, assignació i gestió de recursos, i seguiment i avaluació del procés de normalització lingüística. En la planificació lingüística es distingeix entre la *planificació del corpus* de la llengua (accions encaminades a garantir la disponibilitat de models i recursos lingüístics) i la *planificació de l'estatus* (accions que promouen actituds favorables al canvi lingüístic, l'extensió de l'ús social de la llengua i que garanteixen la competència lingüística dels parlants).

- **Normalització lingüística**. Fa referència al procés per mitjà del qual una llengua recupera l'estatus i disposa de tots els recursos lingüístics necessaris per a qualsevol tipus de situació comunicativa.

- **Dinamització lingüística**. Es refereix a la posada en pràctica de tècniques que tenen com a objectiu generar, gestionar i avaluar el canvi lingüístic en un col·lectiu determinat.

- **Gestió lingüística**. Fa referència a la metodologia que s'usa per a establir un pla lingüístic per a una organització a partir de la seva realitat lingüística i de les necessitats que té en un entorn plurilingüe.

  El pla preveu la gestió del conjunt d'actuacions i de serveis que han de contribuir a transformar el sistema de comunicacions de l'organisme i a adequar la competència lingüística del personal. Aquest sistema es planteja la qualitat lingüística com a part integrant i bàsica del servei que presta l'organisme. D'altra banda, pel que fa als objectius de normalització lingüística, cal tenir present que l'objectiu és dotar les organitzacions de la màxima autonomia lingüística.

A la pràctica, si tenim en compte que en la planificació lingüística les diferents formes d'intervenir en un procés de normalització estan estretament relacionades i són complementàries, i que sovint una mateixa persona s'ocupa de diverses funcions, no és estrany que hi hagi un transvasament de noms a l'hora de designar els professionals que treballen en aquest camp.

Així, doncs, d'acord amb el que acabem de veure, l'assessorament lingüístic (objectiu d'aquesta assignatura) i els seus professionals se situen en el terreny de la planificació del corpus de la llengua, tot i que com veurem més endavant quan parlem de la dinamització de l'assessorament, les actuacions i les estratègies que duen a terme formen part d'un mateix pla d'intervenció que les actuacions de dinamització.

1.5. El perfil dels professionals de l'assessorament lingüístic

Segurament el que podríem anomenar *perfil professional pur*, és a dir, el que correspondria a aquell professional que només ha de ser especialista en una matèria, no existeix. Tot i l'especialització que caracteritza aquesta època, la interdisciplinarietat de les matèries i les necessitats de comunicació fan que els professionals hagin de tenir diversos tipus de coneixements i habilitats. Aquests coneixements, però, no han de ser tots del mateix nivell necessàriament: en alguns casos, en les responsabilitats principals, cal tenir coneixements específics i en altres, generals.

El perfil d'un professional es correspon amb les activitats que ha de dur a terme. Per tant, un dels primers factors que cal tenir en compte és l'activitat que es fa en el servei lingüístic en què està previst de treballar. D'altra banda, a més dels serveis que es presten, hi ha altres factors que condicionen les necessitats de formació, com són les característiques de l'organització en què està ubicat el servei lingüístic (els assessors lingüístics dels mitjans de comunicació necessiten tenir coneixements sobre el llenguatge de la publicitat i els de l'Administració, sobre llenguatge administratiu, per exemple), els mitjans tècnics de què disposi el servei (bases de dades, pàgines web, etc.) i la complexitat interna del mateix servei (algú a més de les tasques d'assessorament, pot haver d'assumir responsabilitats en gestió de recursos humans i econòmics, planificació de les tasques per objectius, etc.).

Més enllà de l'adequació dels coneixements i les habilitats dels assessors a les necessitats concretes de cada servei i al coneixement de l'entorn, de la realitat sociolingüística i del marc legal, hi ha uns coneixements bàsics o troncals que cal tenir i que són el punt de partida perquè un assessor es pugui fer càrrec de les activitats d'assessorament en qualsevol servei lingüístic. Aquests coneixements bàsics fan referència a la llengua general, els llenguatges d'especialitat, les habilitats de revisió i traducció de textos i als coneixements instrumentals sobre les fonts de consulta i les eines informàtiques bàsiques:

Llengua

- Coneixements sòlids de lingüística general
- Domini aprofundit, teòric i pràctic, de la primera llengua o llengua de treball de l'organització

Lectures complementàries

Per a una informació més detallada, vegeu:

Lluís Payrató (1990). "Formació dels tècnics dels serveis lingüístics". *I Trobada de Serveis Lingüístics*. Barcelona: Departament de Cultura. Generalitat de Catalunya.

Maria Teresa Cabré (1993). "La formació permanent dels tècnics lingüistes". *V Trobada de Serveis Lingüístics Universitaris*. Barcelona: Universitat Politècnica de Catalunya.

- Domini aprofundit, oral i escrit, de les llengües bàsiques de comunicació de l'organisme

Llenguatges d'especialitat

- Coneixements del llenguatge d'especialitat propi de l'organisme i la terminologia corresponent
- Coneixements sobre documentació

Habilitats professionals

- Tècniques de revisió de textos orals i escrits
- Coneixements bàsics sobre tècniques de traducció
- Coneixements bàsics sobre disseny de documents
- Tècniques de redacció

Informàtica

- Coneixements informàtics com a usuari de tractaments de textos, bases de dades, traducció assistida, gestors de continguts, etc.

- Coneixements sobre les utilitats de les noves tecnologies aplicades a la llengua i a la comunicació.

- Altres: capacitat de gestió, treball en equip.

En definitiva, l'assessor ha de tenir els coneixements teòrics i pràctics que li permetin de solucionar les necessitats lingüístiques de l'organització en què treballa. A més, com a formació específica (sovint es duu a terme com a formació continuada durant l'exercici de la professió) cal formar-se en aquelles matèries que han de contribuir a la millora de la prestació de serveis (un curs d'atenció al públic per als qui atenen consultes, per exemple) o a la millora de la capacitat professional (aprofundiment d'algun dels coneixements o tècniques que hem esmentat, per exemple).

Com en la majoria de sectors professionals, l'assessor ha de formar-se i actualitzar els seus coneixements constantment.

Activitat 1

Fixeu-vos en aquestes afirmacions i digueu si hi esteu d'acord. Argumenteu la vostra resposta.

a) Els correctors de les editorials només es fan càrrec de la correcció gramatical dels textos.
b) Entre la correcció i la revisió de textos no hi ha cap diferència.

c) La correcció de textos no es pot considerar una tasca d'assessorament lingüístic.

d) Tots els assessors lingüístics duen a terme les mateixes activitats en un servei lingüístic.

e) L'assessor lingüístic és l'únic responsable de la qualitat de la llengua de les comunicacions d'un organisme.

f) Planificar les activitats d'assessorament lingüístic independentment de les activitats de dinamització no afecta l'eficàcia d'un pla de normalització lingüística.

g) La formació dels assessors es basa estrictament en coneixements teòrics i pràctics de la llengua.

Activitat 2

Llegiu aquesta llista i digueu en quines activitats de les descrites pot treballar un assessor lingüístic d'una empresa.

Activitats	Sí	No
1. Desenvolupament teòric de la lingüística aplicada.		
2. Codificació normativa de la llengua.		
3. Aplicacions de la recerca lingüística en matèria de lexicografia i terminologia.		
4. Resolució de problemes sobre el corpus de la llengua.		
5. Estandardització de documents i formularis.		
6. Aplicacions lingüístiques relacionades amb la imatge corporativa.		
7. Aspectes lingüístics relacionats amb la transmissió mecànica de la comunicació.		
8. Aspectes lingüístics relacionats amb les patologies del llenguatge.		
9. Elaboració d'orientacions per a la millora de les comunicacions.		

Activitat 3

Resumiu i comenteu els aspectes més destacats de l'article de Xavier Fargas que trobareu a l'enllaç http://www6.gencat.net/llengcat/liu/46_12.pdf: **Xavier Fargas** (2009). "La influència de Joan Solà en l'assessorament lingüístic". *Llengua i Ús* (núm. 45, pàg. 13-20)

2. La traducció com a instrument de normalització lingüística

Totes les llengües anomenades de cultura fan servir la traducció com a sistema d'intercanvi cultural, econòmic i cientificotècnic. Podríem dir que traduïm per a informar i per a informar-nos. De fet, però, no és tan senzill. Hi ha una altra funció de la traducció que no totes les llengües s'han de plantejar: la traducció com a instrument de normalització lingüística.

El reglament oficial de pilota i la Llei 30/1992 són exemples de traduccions que afavoreixen la normalització lingüística.

Josep Carner a la *Teoria de l'ham poètic* diu que totes les literatures formals han començat traduint i que traduir és el millor mètode per a entrenar-se a escriure bé. També considera que "en tot estat de cultura ordenada" l'Administració ha de disposar d'un sistema raonablement complet i tècnicament segur de traduccions d'obres essencials d'altres llengües. Aquestes afirmacions fan referència a la literatura, però es poden estendre a tot tipus de textos.

En un procés de normalització lingüística, la traducció també ha de complir l'objectiu de contribuir a garantir la disponibilitat dels textos necessaris per a l'ús públic i privat d'una llengua, en el nostre cas, el català.

En la fase inicial d'un pla de normalització lingüística d'un organisme, la traducció pot ocupar un paper força rellevant en l'activitat del servei lingüístic, segons el grau de coneixement de la llengua que tingui el personal. En les organitzacions que adopten el català com a llengua pròpia i d'ús normal, la traducció esdevé una mesura transitòria, mentre el personal adquireix la formació necessària per a poder ser autònom. Des d'un servei lingüístic, les activitats que es potencien, amb vista a l'autonomia lingüística del personal, són la formació, l'atenció de consultes i la revisió de textos. Per tant, en aquest context, cal considerar la traducció una mesura instrumental transitòria que té per objectiu facilitar de seguida la disponibilitat en català dels principals textos de comunicació i d'identificació d'un organisme, mentre el personal es forma. Si aquest servei de traducció s'ofereix sense perseguir l'objectiu de l'autonomia lingüística dels usuaris, es fomenta la comoditat i la dependència lingüística del personal en detriment del seu progrés en l'aprenentatge i l'ús del català.

> En la mesura que el personal d'un organisme avança en el coneixement de la llengua, la traducció ha de perdre terreny i quedar reduïda a les necessitats de les comunicacions internacionals.

Així, doncs, un servei lingüístic es pot fer càrrec de traduccions que responen a dues menes de necessitats:

1) Traduccions al català de textos i documents de gran difusió, mentre el personal segueix un pla de formació.

2) Traduccions o gestió de les traduccions que necessita l'organització per a les seves relacions internacionals.

2.1. Qüestions d'organització

A l'hora d'oferir el servei de traducció és convenient fixar uns criteris clars i explícits sobre les condicions en què es pot prestar el servei i també és recomanable tenir en compte els aspectes que tot seguit detallem sobre el servei, els textos i els usuaris.

Abast del servei

Cal dir quins textos, de quins usuaris i de quines llengües.

Prioritats

Cal fixar quins textos tenen prioritat (els de gran difusió com ara rètols, anuncis, documentació externa, missatge del contestador automàtic, etc.).

Requisits de presentació

Indicar que cal presentar els textos (tots, els més llargs de...) en suport informàtic i en el format desitjat pot facilitar la feina, especialment si es treballa amb sistemes de traducció automàtica o assistida.

Canals de comunicació

Ens pot interessar que ens enviïn les sol·licituds per mitjà de la intranet, d'una adreça electrònica o d'un telèfon determinats.

Identificació de l'usuari

Convé saber el nom i la unitat de treball de qui demana la feina i la manera més ràpida de posar-s'hi en contacte.

Grau d'urgència

Pot anar bé saber si la feina és urgent o no.

Registre del servei

L'establiment d'un sistema de registre de la feina feta (usuari, nombre de pàgines, parella de llengües, data d'entrada i de sortida, etc.) ens permet de reo-

rientar, si cal, el servei i conèixer quins problemes lingüístics plantegen els textos de l'organisme (grau de disponibilitat de la terminologia, per exemple) i si ens quedem una còpia del text, podem utilitzar-lo amb finalitats didàctiques i controlar la qualitat del servei prestat.

Arxiu de traduccions

Disposar de l'original i la traducció revisada d'un text en suport electrònic és fonamental per anar alimentant un programa de memòria de traducció. Si el servei disposa d'un programa d'aquestes característiques, la utilitat de reaprofitament de la feina feta és immediata. Si no, convé conservar els textos igualment per al futur.

Aquests aspectes d'organització poden ser útils per a tot tipus de servei, tant si es tracta d'un servei lingüístic intern d'una organització com si es tracta d'un servei adreçat a la població d'un municipi, per exemple. Un servei obert al públic com aquest darrer potser s'ha de plantejar de restringir el servei a la traducció de textos molt breus de gran difusió com poden ser els missatges publicitaris (en aquest cas cal parlar d'adaptació i cal demanar una còpia o una descripció de la imatge, si n'hi ha); si més no, haurà de decidir quina és la llargada màxima dels textos que pot acceptar. A més, també haurà de tenir en compte la procedència del text amb vista a fixar les prioritats. Per exemple, podria donar preferència als textos següents de:

- Campanyes, actuacions i plans de normalització lingüística en què participi l'organisme al qual està adscrit el servei.
- Organisme o entitat a què pertany el servei.
- Empreses, administracions, comerços i entitats de l'àmbit d'actuació del servei lingüístic, que no tinguin servei lingüístic propi.

En general, abans d'acceptar una traducció, cal demanar que es redactin els textos en català directament, encara que no es domini prou bé la llengua i oferir aleshores el servei de revisió de textos.

2.2. Coordinació amb altres organismes paral·lels

Tenint en compte la divisió administrativa dels territoris de parla catalana, en algunes ocasions els serveis lingüístics poden rebre les mateixes peticions, és a dir, es poden trobar que han de traduir el mateix text. Aquest pot ser el cas de la documentació oficial de les eleccions estatals, europees o municipals. Ens podem trobar que cada delegació del govern estatal s'adreci per separat a l'organisme competent a la seva comunitat autònoma per a demanar la traducció al català. Aquest cas de manca de coordinació en l'origen es pot resoldre a partir de la coordinació tècnica dels organismes encarregats de fer la traducció a Catalunya, el País Valencià i les Illes, per tal de presentar una única versió. Dei-

xant de banda les consideracions tècniques com l'estalvi econòmic que significa fer una única impressió d'un text, pensem en la importància que pot tenir actuar coordinadament per a l'estatus d'una llengua com la nostra.

La situació que acabem de comentar també es pot donar en organismes privats que tenen diverses delegacions o actuen en diferents àmbits del territori de parla catalana com ara entitats bancàries, autoritats portuàries, la Telefónica, la Renfe, l'Once, etc. Per tant, cal que els serveis lingüístics afins estiguin coordinats per a resoldre homogèniament necessitats d'assessorament lingüístic idèntiques.

Activitat 4

Quin ordre de prioritat fixaries per als textos següents a l'hora d'organitzar el servei de traducció. Per què?

Tipus de text	Número d'ordre
Impresos de l'organisme adreçats a l'exterior	
Impresos interns de l'organisme	
Textos dels taulers d'anuncis i avisos al personal	
Informes d'activitat o gestió	
Retolació exterior i interior	
Informació general adreçada als clients (tríptics, catàlegs)	

Activitat 5

Quina diferència o diferències creieu que hi ha entre el servei de traducció que ofereix una agència privada i el que ofereix un servei lingüístic en un pla de normalització lingüística?

Activitat 6

Consulteu els traductors automàtics en línia següents, que es poden usar gratuïtament a través d'Internet, i comenteu les prestacions més destacades que ofereix cadascun:

Apertium: http://www.apertium.org
Internostrum: http://internostrum.com
Translendium: http://www.translendium.com
Generalitat de Catalunya: http://traductor.gencat.cat
Softcatalà: http://www.softcatala.org/traductor
Google: http://translate.google.com

En coneixeu cap altre? Comenteu-lo.

3. Disseny de documents

El bon funcionament dels processos de treball d'una organització depèn, en gran part, de la qualitat de les seves comunicacions. El concepte de qualitat aplicat a les comunicacions fa referència a les estratègies que adopten els organismes per a mantenir una relació més directa i satisfactòria amb els seus usuaris, per la qual cosa la llengua o les llengües que han d'usar es tenen en compte com un element més que defineix el servei que ofereixen. Així, doncs, pel que fa a les comunicacions cal plantejar-se diversos aspectes entre els quals hi ha: la llengua, els suports i els formats en què es presenten els textos, i la imatge corporativa.

Els impresos i els formularis, en paper o en suport electrònic, són els mitjans de comunicació més freqüents entre els organismes i els seus usuaris, tant per a donar informació com per a recollir dades. En conseqüència, és molt important que estiguin ben dissenyats. Segur que més d'una vegada ens hem trobat amb la necessitat d'haver d'emplenar un imprès i hem patit les dificultats que pot presentar una redacció defectuosa per a entendre bé el que ens diuen o ens demanen. A tall d'anècdota, s'explica que Ronald Reagan quan era president dels Estats Units, va confessar que no entenia l'imprès de la declaració de la renda.

Hi ha un poema anglès que reflecteix molt bé el sentiment que provoquen encara alguns impresos:

> "Fear is…
>
> Fear. What is it?
> To me it is someone handing me a form
> and saying "Fill this in".
> It's hard to put into words just what happens to me.
> Every part of my body stiffens.
> I go hot all over.
> I feel like I am going to pass out.
> I can't move. I can't speak
> and there is a little man in my head
> bashing my brains with a hammer."
>
> (Kempson 1984)

En una conversa ens adonem de seguida si l'altra persona ens entén o no i podem modificar la manera d'explicar-nos, en un imprès un error o una mala redacció poden complicar molt la feina de qui hagi de processar la informació i té conseqüències econòmiques i d'imatge negatives. A més, cal no oblidar les

dificultats que presenten aquests problemes per als clients o usuaris d'un organisme.

Un assessor lingüístic no és necessàriament un expert en disseny de documents, però els seus coneixements lingüístics poden ser molt útils per a l'equip responsable d'elaborar els impresos i els documents d'una organització. En un equip ideal hi ha d'haver algú que conegui bé la funció que ha de complir l'imprès, algú que es pugui fer càrrec de la redacció i algú que conegui bé les tècniques de disseny gràfic i el programa d'identificació visual de l'organisme, si en té.

En un procés organitzat es distingeixen tres etapes a l'hora de dissenyar un document: predisseny, disseny i postdisseny.

En la fase de **predisseny** es tracta de determinar el següent:

- Abast del missatge que volem transmetre.
- Justificació de la utilitat del document.
- Definició de l'audiència (qui l'utilitzarà, en quines llengües i quines necessitats tenen els destinataris).
- Definició del que ha de fer l'usuari (facilitar dades, llegir i actuar, llegir i recordar, etc.).
- Característiques tècniques que condicionen el text (situació del document en el conjunt de comunicacions, suport d'edició, canal de distribució, pressupost, etc.).

En la fase de **disseny** es duen a terme les funcions següents:

- Tria i adequació del contingut apropiat.
- Organització de la informació en blocs homogenis i tenint en compte els destinataris.
- Redacció clara.
- Ús adequat dels aspectes gràfics, que han d'ajudar a fer més clar el missatge i han de respectar la imatge corporativa de l'organisme.

Finalment, arribem a la fase de la **postedició**, en què cal fer:

- Revisió lingüística i gràfica del text.
- Avaluació per a conèixer si l'objectiu perseguit s'assoleix (prova o test amb usuaris potencials).

Com podem veure tant en la fase de disseny com en la de postedició l'assessorament lingüístic pot ser molt útil per a garantir que la redacció és clara i senzilla, que se segueixen els criteris d'estil marcats, que és correcta i que no presenta dubtes als usuaris.

3.1. Recomanacions de redacció

El model de llengua ha de tenir present dos aspectes bàsics: ha de ser *clar* per a les persones que han d'emplenar l'imprès, i ha de ser *concret* perquè no hi hagi dubtes i les respostes que doni l'usuari no siguin ambigües. Imaginem-nos que en un imprès hi ha la casella següent:

Queixa rebuda

Podem pensar que ens demanen que diguem de quina queixa es tracta o que hi posem la data de recepció. Per tant, en la mesura que es pugui, cal facilitar les respostes, per a la qual cosa podem seguir aquests procediments:

- Redactar les frases o preguntes en sentit afirmatiu, no negatiu. Compareu les frases *No empleneu aquesta casella si no us heu preinscrit al curs i Empleneu aquesta casella si ja us heu preinscrit al curs* (aquesta última és més entenedora).
- Formular les preguntes de manera que la resposta només pugui ser SÍ o NO.
- Facilitar les respostes (aquest sistema permet la classificació sistemàtica de les respostes i permet d'identificar ràpidament la importància numèrica de les dades).

Cal evitar les preguntes dobles (*La corporació va fer la venda i en va obtenir un valor de 10 MPTA?*). La solució és desdoblar-les.

Respecteu l'ordre gramatical més neutre de la frase (complements de tipus extern com els de temps, lloc o marc + subjecte + verb + complements forts com el directe, indirecte, preposicional, atributs + complements circumstancials). En lloc de *Pot demanar la reducció l'alumne que ha obtingut una matrícula* és millor *L'alumne que ha obtingut una matrícula pot demanar la reducció*.

El que es pugui dir amb un mot no ho digueu amb una frase (en lloc de *Signeu aquí* millor *Signatura)*. Eviteu, si és possible, la subordinació (frases massa llargues poden dificultar la comprensió del text); la veu passiva (s'entén més bé *Retorneu la factura* que *La factura ha de ser retornada),* i els termes poc coneguts si no són imprescindibles.

Tingueu en compte que un imprès pot tenir com a destinataris tant homes com dones, per tant, s'han d'usar preferentment solucions que siguin vàlides per a tothom. Formes com ara *la direcció, l'alumnat, la persona interessada* poden substituir *el director, l'alumne, l'interessat* i fins i tot són més adequades que *el/la director/a, l'alumne/a, l'interessat/ada*. Fixeu-vos que aquestes dobles formes poden carregar el text i a més, presenten dificultats ortogràfiques (hauria de ser *la interessada* sense apostrofar).

Simplificació del llenguatge administratiu

Als Estats Units, entre els anys 1960 i 1970, les associacions de protecció dels drets dels consumidors van ser dels primers organismes que van reclamar a l'Administració que simplifiqués el seu model de llengua en les comunicacions amb els ciutadans.

Durant la presidència de Clinton (1998), l'ús del llenguatge planer (*plain English*) en l'administració pública va rebre un gran impuls amb la convicció que estalvia temps, esforç i diners.

Lectures complementàries

Podeu consultar:

Unesco (1992). *Recomanacions per a un ús no sexista del llenguatge*. Barcelona: Centre Unesco de Catalunya.

Direcció General de Política Lingüística (2011). *Guia d'usos no sexistes de la llengua en els textos de l'Administració de la Generalitat de Catalunya* <http://www20.gencat.cat/docs/Llengcat/Documents/Publicacions/Altres/Arxius/Guiausosnosexistes.pdf>

3.2. Recomanacions gràfiques

L'imprès ha de tenir un títol i aquest ha de ser descriptiu de la funció que fa el document i ha d'estar situat en un lloc ben visible. El títol no ha de contenir paraules buides com ara *Imprès de sol·licitud de crèdit*. Si diem *Sol·licitud de crèdit,* és suficient.

La distribució de la informació ha de seguir criteris lògics, s'ha d'organitzar en blocs homogenis i clars: és molt útil fer servir subtítols, línies o espais més amplis per a guiar l'usuari i separar els blocs informatius.

L'espai previst per a la informació ha de ser suficient. Tingueu en compte el sistema o els sistemes que poden usar els usuaris per a emplenar el document. En definitiva, feu que el mateix document o imprès sigui la guia i col·loqueu la informació en el lloc adequat: allò que esperem que facin al final (enviar una còpia del document al departament de comptabilitat, per exemple), diguem-ho al final i no al començament.

Cap als anys vuitanta a Dinamarca es va fer un estudi sobre el disseny de documents i es va arribar a la conclusió que: la gent amb un nivell elevat d'instrucció quedava influenciada pel contingut del document; la que tenia un nivell mitjà, per la llengua i la presentació, i la gent amb un nivell baix, per l'atractiu visual del text.

3.3. El plurilingüisme en la documentació

Els diferents marcs legals en què es troba la llengua catalana i la necessitat creixent de mantenir relacions internacionals fan que a l'hora de dissenyar un imprès o un document hàgim de plantejar-nos si s'ha de fer en una, dues o més llengües. Així, en el cas que calgui disposar d'un mateix imprès en dues o més llengües, hi ha diverses possibilitats de presentació. Vegem-ne tot seguit les següents.

3.3.1. Versions separades

Des del punt de vista del disseny, l'edició d'un document en diferents llengües en versions separades és una solució més senzilla que no pas l'edició d'un imprès o d'un document en més d'una llengua. Ara bé, cal preveure quin document es dóna per defecte quan un usuari no manifesta en quina llengua el vol. Si el document està en suport informàtic com pot ser a la intranet o a la pàgina web d'un organisme, l'usuari ja pot escollir fàcilment la llengua de comunicació.

Lectura complementària

Per a una informació més detallada, vegeu:

Montserrat Veiga (1999). "Les comunicacions plurilingües I i II". *Llengua i Ús* (núm. 15 i 16). Barcelona: Departament de Cultura. Generalitat de Catalunya.

3.3.2. En un mateix imprès

Si decidim que l'edició de les diferents versions d'un mateix document s'ha de fer en un mateix imprès, es pot fer servir la **doble o triple columna**. És útil si

es tracta de donar informació i cal tenir en compte que la columna de l'esquerra és la preferent segons els nostres hàbits de lectura. També es poden utilitzar tintes de color diferent per a cada llengua o inclinacions de lletra diferents com rodona o cursiva.

Una altra solució és la **divisió horitzontal**. La part superior és la preferent i de cara a la bona llegibilitat del text no és recomanable aplicar aquest sistema línia per línia o paràgraf per paràgraf; en canvi, si es tracta de descriptors breus, pot ser una solució.

Si hem de fer servir dues llengües i prou, podem editar el text **cara i cara** d'un mateix imprès. En aquest cas si es vol fixar quina és la llengua preferent, només la cara del davant, és a dir, la de la llengua preferent ha de dur el logotip de l'organisme.

Els fulls autocopiadors també poden servir per a textos en més d'una llengua. Al primer full trobem la llengua amb què ens volem comunicar amb l'usuari i els altres fulls poden estar en llengües diferents per si cal enviar alguna còpia fora en una altra llengua, per exemple.

Si en lloc d'impresos, hem d'aplicar criteris gràfics d'aquest tipus per a l'edició d'estudis, fullets, tríptics, etc., en diferents llengües, podem fer servir la doble o triple columna, presentar els textos seguits un darrere l'altre o els textos capiculats si es tracta de dues llengües. En aquest darrer cas no s'estableix un ordre de preferència entre les llengües.

Per tant, la llargada, els diferents destinataris, el nombre de llengües, l'objectiu de l'imprès (demanar o donar informació) i en general el tipus de publicació, condicionen la manera de presentar els impresos i les publicacions plurilingües.

Activitat 7

Compareu aquests dos textos i digueu si compleixen el mateix objectiu. Raoneu la resposta.

a) Reglament sobre la venda d'aparells acústics
"Aparell acústic usat" fa referència a un aparell que ha estat utilitzat durant un cert temps per un client o un comprador eventual; ara bé, aquest aparell no es considera usat pel sol fet d'haver estat utilitzat per un client o per un comprador eventual amb la finalitat única de comprovar-ne el funcionament en qüestió si aquesta comprovació s'ha dut a terme en presència del venedor o d'un especialista en aparells acústics escollit pel venedor amb la finalitat d'ajudar el comprador a triar.

b) Reglament sobre la venda d'aparells acústics
Un aparell acústic es considera usat quan s'ha utilitzat durant un temps o quan un de nou ha estat retornat. L'aparell es considera nou si només se n'ha fet la comprovació i aquesta s'ha dut a terme en presència d'un venedor o d'un professional autoritzat per l'empresa.

Activitat 8

Un organisme que té el català com a llengua bàsica de les seves comunicacions ha de fer un imprès per a comunicar als seus clients que canviarà de local i d'horaris. L'empresa té

clients a tot l'Estat espanyol i a Portugal. Quines recomanacions li faríeu de cara a l'edició d'aquest imprès informatiu?

Activitat 9

Assenyaleu tres maneres d'identificar una llengua com a llengua preferent en un document plurilingüe i especifiqueu també per a quin tipus de document us sembla adequat cada sistema.

4. El servei d'atenció de consultes

Una de les activitats bàsiques dels serveis lingüístics és l'atenció de consultes. De fet, acostuma a ser una de les primeres vies de contacte dels usuaris: poder-se adreçar a una unitat quan es té un dubte lingüístic o es necessita una informació relacionada amb la llengua és un servei molt ben valorat. Precisament perquè és un dels serveis més directes, i en moltes ocasions pot ser la via per a establir els primers contactes amb organismes que poden estar interessats en un pla d'actuació més sistemàtic i global, amb vista a incorporar la llengua catalana com a llengua de treball o de comunicació amb els clients, és molt important vetllar pel bon funcionament d'aquest servei. En aquest sentit cal tenir en compte que el servei s'ha d'adaptar tant com pugui a les necessitats dels usuaris, per la qual cosa poden ser molt útils les orientacions sobre els factors que incideixen en la qualitat dels serveis d'atenció al públic.

Fixem-nos en els factors que configuren la qualitat d'un servei segons Helena Güell i Glòria Sanz (2000).

Factors de qualitat d'un servei d'atenció al públic	
Fiabilitat	Habilitat per a executar el servei promès amb confiança i amb cura.
Competència	Habilitats i coneixements necessaris per a l'execució del servei.
Capacitat de resposta	Disponibilitat per a ajudar l'usuari i oferir-li un servei ràpid.
Accessibilitat	Facilitat per a establir-hi contacte i aconseguir el servei.
Empatia i cortesia	Atenció, receptivitat, consideració, respecte i amabilitat del personal d'atenció al públic.
Comunicació eficaç	Capacitat per a escoltar i mantenir informats els usuaris mitjançant un llenguatge clar i uns missatges coherents.
Credibilitat	Veracitat, objectivitat i honestedat en el servei que s'ofereix.
Seguretat	Inexistència de perills, riscos, dubtes, i també la tranquil·litat que els usuaris estan en bones mans.
Comprensió del client	Esforç per conèixer els clients i les seves necessitats, tant expressades com sentides.
Evidència del servei	Aparença física d'instal·lacions, equips, personal i materials de comunicació.

Helena Güell i Glòria Sanz (2000). *Com millorar l'atenció al client* (pàg. 38). Barcelona: Ediciones Gestión 2000, SA.

D'aquestes recomanacions generals per a l'adequació d'un servei d'atenció al públic a les necessitats dels usuaris, hi ha tres elements que són essencials en un servei d'atenció de consultes, que són els següents:

- personal ben preparat

- bon sistema de comunicacions
- mitjans de consulta i gestió de la informació suficients

4.1. Personal

De la preparació del personal n'hem parlat en l'apartat sobre el perfil lingüístic de l'assessor. Així, a més dels coneixements teòrics i pràctics que ha de tenir sobre la llengua i els seus recursos, ha de tenir habilitat per a tractar el públic i ha de conèixer com està organitzat el sistema d'assessorament lingüístic del seu entorn immediat i del domini lingüístic: ha de saber a quins altres serveis lingüístics es pot adreçar si necessita fer consultes sobre aspectes que no ha pogut resoldre directament, per exemple (vegeu l'apartat 5).

4.2. Comunicacions

Una de les primeres activitats que ha de dur a terme un servei lingüístic és donar-se a conèixer i presentar tots els serveis i les activitats que ofereix als usuaris. També ha de donar conèixer les condicions amb què es presten aquests serveis i les vies de comunicació previstes. Hem vist que el catàleg de serveis, és a dir, la llista de serveis que es presten, pot ser diferent segons l'objectiu de l'organisme on es treballa i els mitjans de què disposa. Ara bé, el servei d'atenció de consultes acostuma a ser un dels serveis permanents i, com hem dit, dels més ben acceptats.

Per al bon funcionament, és important tenir un horari fix i, si és possible, idèntic per a cada dia. A més dels usuaris, cal que les unitats d'informació de l'organisme –la centraleta, per exemple– on es troba el servei lingüístic el coneguin. També és aconsellable disposar d'un contestador automàtic que informi de qualsevol incidència i de l'horari quan el servei no funciona perquè s'ha acabat la jornada.

L'horari s'ha de fixar tenint en compte les necessitats dels usuaris i la disponibilitat de les unitats d'assessorament lingüístic. Així, a l'hora de fixar-lo, cal preveure un espai diari per acabar de resoldre les consultes pendents, de manera que no s'acumulin en excés i els usuaris quedin insatisfets. Aquest espai és bo que coincideixi amb els moments que es reben menys consultes i que no sigui inferior a una hora diària.

Telèfon i correu electrònic

La situació ideal és disposar d'una línia directa i exclusiva tant de telèfon com d'adreça electrònica per a les consultes; especialment si representen un gran volum de feina. Telefonar i trobar que sovint la línia està ocupada pot ser un element de dissuasió. Cal garantir que durant l'horari fixat hi hagi algú que

pugui atendre el telèfon. Ara bé, si la unitat d'assessorament només té una persona encarregada de totes les activitats, en alguns moments caldrà buscar una solució momentània com ara activar el contestador automàtic i recordar que també es poden fer consultes per correu electrònic, per exemple.

Pel que fa al correu electrònic, cal tenir en compte que s'ha de poder respondre en un termini breu: l'agilitat que permet el mitjà s'associa amb la rapidesa. Per tant, si oferim un servei de consulta en línia hem de tenir present que l'hem de poder atendre amb rapidesa si es tracta de qüestions resoltes i documentades. Si la consulta demana més temps de recerca, és convenient enviar un missatge perquè l'usuari sàpiga que hi estem treballant i que la seva consulta no ha caigut en el buit.

Servei de consultes lingüístiques

4.3. Fonts de consulta

Les fonts de consulta bàsiques de què disposa un servei lingüístic són els fitxers interns que vagi elaborant, els recursos bibliogràfics propis, la informació sobre llengua disponible a Internet i els serveis d'atenció de consultes que presten organismes especialitzats com ara el Termcat, Centre de Terminologia; serveis lingüístics de les universitats, serveis d'assessorament lingüístic d'organismes oficials com els de les direccions generals de política lingüística de la Generalitat Valenciana, el Govern de les Illes Balears o el Govern d'Andorra.

Pel que fa a la bibliografia, cal estar atent a les novetats. D'una banda, cal disposar de bibliografia bàsica sobre la llengua catalana: obres normatives, estudis gramaticals i diccionaris dels autors de prestigi, i obres del llenguatge o llenguatges d'especialitat necessàries per a atendre els usuaris. També cal disposar d'obres de consulta en castellà i en les altres llengües de relació. Avui l'entorn immediat de treball d'un assessor és l'ordinador; per tant, cal tendir a disposar de les fonts de consulta més habituals en suport electrònic i tenir accés a fonts de consulta en línia: la flexibilitat que permeten algunes d'aquestes eines a l'hora de fer recerca (podem fer recerca pel camp de la definició, pels exemples, seleccionar automàticament un grup de mots que pertanyin a un mateix camp d'especialitat, etc.) ens pot ser de molta ajuda per a resoldre consultes. En aquest mateix sentit, és molt útil organitzar bé les adreces web que ens interessen com a fonts de consulta habitual. De fet, els serveis lingüístics que ofereixen informació per Internet ja donen informació classificada d'enllaços interessants per a l'assessorament lingüístic.

Assessors lingüístics consultant obres en suport paper i en suport electrònic.

Organització dels fitxers

La diversitat de fonts de consulta, les petites diferències que aquestes presenten pel que fa a algunes solucions i la manca d'informació en alguns casos fan que calgui fer recerca i arribar a una proposta de solució. Per a aquests casos, és a dir, per a assegurar que no tornarem a repetir una recerca feta si no hi ha

novetats, i per a assegurar que les nostres respostes són coherents és necessari fer fitxes de recerca i classificar la informació obtinguda en un fitxer.

A més, també s'ha de conèixer què ens pregunten –per tant, què necessiten– els nostres usuaris i quins usuaris s'adrecen més a nosaltres i quins ho fan esporàdicament o no fan servir el servei. Aquesta informació és bàsica per a poder adequar la informació a les necessitats reals dels usuaris, per a plantejar estratègies per a posar-se en contacte amb aquells col·lectius que per la feina que fan (departament de comunicació, per exemple), ens sembla que haurien de ser usuaris més habituals i per a buscar altres sistemes d'abast més general per a difondre aquells aspectes que preocupen més. Imaginem-nos que detectem que una de les preguntes estrella és si es tradueix al català el nom de l'organisme on es treballa; a banda de donar la resposta concreta, ens podem plantejar d'incloure aquesta qüestió en l'apartat de recomanacions lingüístiques de la revista de l'empresa o en l'apartat de llengua de la intranet, per exemple.

Per tant, ens interessa tenir una o més bases de dades interrelacionades per a gestionar adequadament informació sobre:

- Qüestions de llengua (recerca feta i proposta de solució).
- Els usuaris relacionats amb les consultes que han fet i la solució que els hem donat.

Avui les eines estàndard de microinformàtica ens permeten de construir amb certa facilitat bases de dades senzilles i útils. El nivell de sofisticació de la base de dades s'ha de correspondre, si més no, amb les necessitats reals del servei a l'hora d'explotar la informació que contingui.

Optimot

El 2007 va entrar en servei *Optimot* (http://www.optimot/gencat.cat), un cercador lingüístic que unifica els serveis d'atenció de consultes lingüístiques de la Direcció General de Política Lingüística, el Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL), el Termcat i l'Institut d'Estudis Catalans. L'objectiu d'aquesta eina és el foment de l'autonomia lingüística dels seus usuaris. Integra diverses fonts com el *Diccionari de la llengua catalana* (DIEC), la Neoloteca del Termcat, el *Nomenclàtor oficial de toponímia major de Catalunya*, la col·lecció Criteris Lingüístics de la Direcció General de Política Lingüística, el *Diccionari castellà-català* d'Enciclopèdia Catalana o els verbs conjugats.

L'*Optimot* registra una mitjana de 90.000 consultes l'any.

Per les seves característiques és molt útil també als professionals, ja que facilita la gestió de la informació i la resolució de consultes lingüístiques. També disposa d'un servei d'atenció personalitzada.

Lectura complementària

Pilar Murtra (2008). "El servei de consultes lingüístiques *Optimot*". *Llengua i Ús* (núm. 41). <http://www6.gencat.net/llengcat/liu/41_08.pdf>

Des de la seva posada en funcionament, el CPNL i les altres institucions van posar en funcionament un procediment progressiu per redireccionar a l'*Op-*

timot les consultes lingüístiques que rebien. L'*Optimot* ajuda a millorar aspectes de la gestió dels serveis lingüístics com personal, comunicació, fonts de consulta o organització de fitxers, que hem anat comentant en aquest apartat.

Altres organitzacions han elaborat també recursos web per a la resolució de consultes lingüístiques. Val la pena destacar *Sens dubte*, el gestor de consultes lingüístiques i terminològiques de la Universitat de Barcelona (http://www.ub.edu/sensdubte).

4.4. Gestió i recerca

Quan parlem de gestió adequada, ens referim a la necessitat de disposar d'un sistema d'introducció i recuperació de dades àgil. A més, pensem en el gran benefici que pot representar que aquesta mateixa base de dades de gestió interna estigui preparada per a actuar com a base de dades que alimenta un sistema de difusió que puguin consultar directament els usuaris del servei per la intranet o Internet. Pot resultar especialment útil en neologismes o en aspectes que no tenen una solució normativa directa.

Les consultes que atenen els serveis lingüístics són molt variades, per tant, el sistema de tractament informàtic o manual de les consultes ha de tenir en compte que ha de documentar i recuperar preguntes sobre terminologia, sintaxi, abreviacions, onomàstica, criteris de traducció, models de documents, informació sobre tarifes de traduccions i professionals, bibliografia especialitzada, etc. Sense voluntat de ser exhaustius, passem tot seguit a fer una descripció sintètica de la informació que caldria recollir:

a) Sobre la consulta

- Títol que identifiqui la consulta, pensant que a banda del cas concret (*a l'entrar*) ha d'identificar el cas més general (*al + infinitiu*).
- Context, ajuda a concretar la pregunta.
- Àrea temàtica, és a dir, descriptor que ens permeti d'agrupar totes les fitxes que tenim que tracten qüestions relacionades (terminologia d'una mateixa àrea d'especialitat, totes les fitxes sobre criteris de traducció, sintaxi, ortografia, etc.).
- Recerca, cal ser sistemàtic i anotar totes les fonts consultades, tant si documenten el cas com si no, per a una descripció més detallada, vegeu l'apartat "Els principals materials de consulta per a la revisió de textos escrits" en el mòdul "La revisió de textos escrits".
- Resposta o solució, en algun apartat (al final de la recerca, per exemple) ens pot anar bé de conservar el raonament que hem fet si la decisió presa no és tan evident.
- Identificació de qui ha fet la recerca (nom i cognom).
- Data de la fitxa, de l'actualització de la informació.

- Estat de la resposta: definitiva, provisional, passada a…
- Altres: categories gramaticals de la pregunta i de la resposta, notes, etc.

Com hem dit, les consultes poden ser molt variades, però també és cert que el lèxic i la terminologia ocupen el lloc més important des d'un punt de vista quantitatiu. Aquest fet és normal que sigui així per diverses raons: d'una banda, els usuaris identifiquen fàcilment si tenen dubtes d'aquesta mena i, de l'altra, vetllen per l'eficàcia de les seves comunicacions. En canvi, no passa el mateix amb altres plans de la llengua, com ara la sintaxi. Costa més tenir consciència sobre si una estructura funciona o no funciona en català o és producte d'una interferència lingüística; i davant del dubte, també hi ha l'opció de canviar la redacció del text per a aconseguir el mateix propòsit.

b) Sobre l'usuari

- Nom o codi; un servei intern d'una organització pot estar interessat a identificar cada usuari amb una persona; en canvi, un servei obert al públic pot pensar que és més operatiu identificar amb un únic usuari tots els treballadors d'un mateix organisme, perquè si a partir de l'ús continuat del servei de consultes es decideix establir una relació més estreta, es farà amb l'organisme.
- Lloc de treball.
- Telèfon i adreça electrònica.
- Sector professional, per als serveis oberts al públic o d'abast territorial pot ser útil classificar els usuaris per sectors i subsectors de treball (sanitat, món socioeconòmic, entitat financera, administració, associació cultural, etc.), per a poder elaborar orientacions lingüístiques adreçades a un col·lectiu professional, per exemple.

Tot seguit, a tall d'exemple, reproduïm dues fitxes de recerca fetes a partir de les consultes sobre la construcció *a dos minuts per al descans,* que fan servir els locutors d'esports, i sobre l'ús o el règim del verb *interessar.* Com veureu, hem seleccionat dos casos llargs, pel que fa a la documentació de la recerca, amb la voluntat de donar la màxima informació i no pas de fer-vos pensar que la majoria de consultes necessiten tant de temps a l'hora de documentar-les. Fixeu-vos que totes dues recerques presenten una solució provisional raonada feta pel servei lingüístic que va atendre les consultes. També podeu pensar que la citació de les obres que apareixen a la recerca és molt laboriosa. Tingueu en compte que la informàtica ens pot ajudar molt en aspectes com aquest: si construïm una taula amb totes les obres, després només les hem de seleccionar, per exemple. I si disposem d'obres de consulta en suport electrònic, documentar una consulta pot ser força senzill: cercar, copiar i enganxar.

Prop del 90% de les consultes acostumen a ser senzilles i no necessiten recerca. Només cal disposar de les fonts de consulta adequades.

D'altra banda, aquestes dues recerques són un exemple de la recerca que correspon a serveis lingüístics especialitzats. Els serveis lingüístics que atenen consultes d'altres serveis i dels professionals de la llengua han de disposar dels

recursos per a poder fer aquest tipus de feina. En canvi, els serveis lingüístics d'abast municipal, per exemple, o d'un col·lectiu professional han de poder obtenir aquesta informació dels especialitzats. Cal rendibilitzar els esforços i actuar en xarxa i complementàriament.

Exemple 1

Títol o pregunta

a dos minuts per al descans

Context

"L'àrbitre indica falta a dos minuts per al descans reglamentari": és correcta aquesta expressió?

Resposta

quan falten dos minuts per al descans

a dos minuts del descans

Àrea temàtica

Sintaxi. Adverbis. Expressions temporals
Sintaxi. Preposicions. Interferències entre preposicions

Grau de normalització
Provisional

Recerca

MESTRES, J.M. [et al.]. Manual d'estil. La redacció i l'edició de textos. Vic: Eumo; Barcelona: Universitat de Barcelona: Universitat Pompeu Fabra: Associació de Mestres Rosa Sensat, 1995. No hi ha informació.

BADIA I MARGARIT, A.M. Gramàtica de la llengua catalana. Descriptiva, normativa, diatòpica, diastràtica. Barcelona: Enciclopèdia Catalana, 1994. (Biblioteca Universitària; 22). No hi ha informació.

SOLÀ, J., dir. Llibre d'estil de l'Ajuntament de Barcelona. Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Regidoria d'Edicions i Publicacions, 1995. No hi ha informació.

Un model de llengua pels mitjans de comunicació: Llibres d'estil del Diari de Barcelona. Barcelona: Empúries, 1987. Recull com a correcta l'expressió "a dos minuts del final" i rebutja "a falta de dos minuts per al final".

COROMINA, E. El 9 Nou. Manual de redacció i estil. Vic: Diputació de Barcelona: Premsa d'Osona: Eumo, 1991. Fa el mateix comentari que DdB.

Manual de español urgente. Diu el mateix per al castellà.

TELEVISIÓ DE CATALUNYA. COMISSIÓ DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA. El català a TV3: llibre d'estil. Barcelona: Edicions 62, 1995. S'abusa de la locució "a falta de" en expressions temporals.

SOLÀ, J. Sintaxi normativa: estat de la qüestió (2a. ed.). Barcelona: Empúries, 1994. "a manca de" i "a falta de" com a expressions temporals són recents. La gramàtica normativa s'haurà de pronunciar sobre si són correctes o no.

Argumentació del servei lingüístic que ha fet la recerca

Secció d'Assessorament i Llenguatges d'Especialitat de la Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya: Els exemples que hem trobat d'aquestes fórmules en cròniques d'esports dels diaris Avui, Nou Diari i El Punt són els següents: "quan faltaven quatre minuts per al final del matx", "a un minut del final". Es pot haver produït un creuament entre "a dos minuts del final" i "quan falten dos minuts per al final". També és possible que s'hagi corregit parcialment l'expressió "a falta de dos minuts per al final" canviant-la per "a dos minuts" i que s'hagi mantingut "per al final". Podem dir, doncs, "a dos minuts del final" o "quan falten dos minuts per al final".

Data d'actualització
17/05/1996

Exemple 2

Títol o pregunta

interessar

El verb *interessar* quin règim té quan vol dir suscitar interès? Ha de ser transitiu o intransitiu?

Context

Aquest projecte li interessa molt. Aquest projecte l'interessa molt. Aquest projecte la interessa molt.

Resposta

interessar v. tr. i intr.

Àrea temàtica

Sintaxi. Verb. Règim

Grau de normalització

Definitiu

Recerca

INSTITUT D'ESTUDIS CATALANS. Diccionari de la llengua catalana. Barcelona; Palma de Mallorca; València: Edicions 3 i 4: Edicions 62: Moll: Enciclopèdia Catalana: Publicacions de l'Abadia de Montserrat, 1995. *interessar* (...) Alguna cosa que concerneix els altres, afectar (algú). (...) "Això no interessa l'auditori."

FABRA P. Diccionari general de la llengua catalana (17a. ed.). Barcelona: Edhasa, 1983. Dóna la mateixa informació que el DIEC.

Diccionari de la llengua catalana. 2a ed. Barcelona: Enciclopèdia Catalana, 1983. interessar 2a tr. Suscitar interès.

Diccionari de la llengua catalana. 3a ed. Barcelona: Enciclopèdia Catalana, 1993. interessar 2 intr. Suscitar interès. "A aquestes noies, no els interessa el futbol."

Gran enciclopèdia catalana. 2a ed. Barcelona: Enciclopèdia Catalana, 1986-89. 24 vol. Dóna la mateixa informació que el DLC3.

Gran Larousse català. Barcelona: Edicions 62, 1990-1993. 10 vol. interessar v. intr. Desvetllar i retenir l'atenció d'algú. "La pel·lícula no ha interessat gens al públic. Si no li interessa la física, que estudiï."

SOLÀ, J., dir. Llibre d'estil de l'Ajuntament de Barcelona. Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Regidoria d'Edicions i Publicacions, 1995. interessar v. tr. i intr. (...) 2 intr. Suscitar interès. "Li interessa veure els pisos."

MESTRES, J. M. [et al.]. Manual d'estil. La redacció i l'edició de textos. Vic: Eumo; Barcelona: Universitat de Barcelona: Universitat Pompeu Fabra: Associació de Mestres Rosa Sensat, 1995. p. 676. Hi ha dos verbs, *encantar* i *interessar*, que tots els diccionaris donen exclusivament com a transitius, excepte la GEC2 i el DLC3, que també els donen com a intransitius: *encantar*, en el sentit d''agradar, plaure', *interessar*, en el de 'suscitar interès'. El GLC també dóna *interessar* com a intransitiu. "A aquestes noies no els interessa el futbol. Aquesta lectura li ha interessat molt."

RUAIX, J. Diccionari auxiliar. Moià: J. Ruaix, 1996. interessar. Verb originàriament transitiu que, significant 'suscitar interès', ha esdevingut modernament intransitiu (per tant, no es construeix amb complement directe sinó indirecte). Ex.: "Això interessarà al meu germà. Això li interessarà" (no "Això l'interessarà"). Aquest ús, reconegut ja pel DLC, no ha estat enregistrat, estranyament, pel DIEC, però és de suposar que ho serà en futures edicions.

Llengua i Ús. [Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Cultura] (1994-). núm. 8. NOGUÉ, N. i RIERA, E. "Fent servir el DIEC" (II), p. 26. De tota manera, alguns verbs, com ara *agafar*, *encantar*, *estranyar* i *interessar*, apareixen únicament com a transitius en el DIEC (i també en el DGLC), i potser haurien de tenir una accepció intransitiva en properes edicions del diccionari normatiu, com ja tenen el DLC3, quan volen dir 'sobrevenir', 'plaure en alt grau', 'sorprendre', i 'concernir' i 'suscitar interès', respectivament. Constatem que l'ús actual, almenys en el català central, és normalment intransitiu, com es veu en les combinacions amb pronoms de la tercera persona del singular: ens sembla que és més habitual dir (...) i "és una cosa que no li pot interessar gens ni mica", que no pas (...) i "és una cosa que no li pot interessar gens ni mica", que no pas (...) i "és una cosa que no el pot interessar gens ni mica". Aquest fenomen pot ser degut, en els tres últims casos, a l'atracció de l'estructura sintàctica de verbs similars des del punt de vista semàntic, com *agradar*.

ABRIL ESPAÑOL, J. Diccionari pràctic de qüestions gramaticals. Barcelona: Edicions 62, 1997. (El Cangur; 249) *interessar*. Segons el DIEC, el verb *interessar* és transitiu, és a dir, duu un complement directe, fins i tot quan vol dir 'suscitar interès': "Aquest quadre el/la va interessar molt. Aquest espectacle va interessar molta gent." Tanmateix, hi ha autors que opinen que amb el sentit de 'suscitar interès' és del tot recomanable l'ús intransitiu, al costat, si es vol, de l'ús transitiu. Per tant, des d'aquí també abonem aquest ús: "Aquest quadre li va interessar molt. Aquest espectacle va interessar a molta gent."

BADIA, J. [et al.]. El llibre de la llengua catalana per a escriure correctament el català. Barcelona: Castellnou, 1997. *Interessar*. Aquest verb és transitiu, és a dir, duu un complement directe, fins i tot quan significa 'despertar interès'. "Aquesta obra la va interessar" (i no pas: "Aquesta obra li va interessar"). "Aquest concert no interessa la majoria de gent" (i no pas: "no interessa a la majoria de gent").

Secció d'Assessorament i Llenguatges d'Especialitat (SALE) de la Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya: Tenint en compte totes les obres consultades i que el valor de 'suscitar interès' demana més aviat el datiu quan pronominalitzem, si més no en el català central, proposem d'acceptar l'ús intransitiu d'*interessar* en aquest sentit al costat del transitiu. La SALE va traslladar la consulta a la Secció Filològica de l'Institut d'Estudis Catalans.

Secció Filològica de l'Institut d'Estudis Catalans: La Secció Filològica, en la sessió del 17 de desembre de 1999, ha acordat admetre en la normativa, al costat del règim transitiu, el règim intransitiu d'*interessar* amb el significat de 'suscitar interès'.

Data d'actualització

08/03/2000

Si ens fixem en el procediment que s'ha seguit, aquesta segona fitxa de recerca és un exemple del treball conjunt dels serveis lingüístics: un servei ha plantejat el dubte, el servei lingüístic especialitzat ha estudiat el cas, ha fet una proposta provisional i l'ha traslladat a l'Oficina de Consultes de la Secció Filològica i, finalment, la Filològica ha pres una decisió i ha fixat la norma.

Com a exemple de consultes que podrien ser representatives de les consultes que atenen els serveis lingüístics no especialitzats tenim casos com els següents:

- Com es diu en català *berberecho* o *IVA repercutido*?
- Reial decret o Reial Decret, amb majúscules o minúscules?
- L'abreviatura de pessetes és PTA o ptes.?
- *Asturias* té equivalent en català?
- Necessito un model de currículum en català.
- Quin diccionari castellà-català ens recomaneu?
- Està bé la frase "El president … té el plaer de convidar a la senyora…"?

Com veieu, aquest tipus de preguntes es poden respondre sense gaires complicacions si disposem de les fonts de consulta adequades.

4.5. Procediment

L'experiència de diferents serveis d'atenció de consultes demostra que un tant per cent molt elevat de les consultes que es reben (80%-90%) són senzilles, és a dir, no presenten problemes per als assessors i es poden respondre després d'una consulta al diccionari, a una gramàtica, a un bon diccionari d'equivalències castellà-català o al Cercaterm (base de dades terminològiques del Termcat). De totes maneres, cal ser sistemàtic i seguir els passos següents, que són una mesura per a evitar possibles errors:.

Cal demanar el context de la forma consultada. No ens podem refiar de les preguntes encara que ens semblin elementals. Imaginem que ens demanen si està bé *torero* en català. Si no preguntem res més, no podem saber si es refereixen a la persona que *toreja* o a la persona que condueix un *toro* (*conductor de toro* o *carretó elevador*). Si ens pregunten com s'escriu *caça* i no concretem més, ens podem trobar que l'usuari (que no ha sonoritzat) en realitat volia saber si *casa (habitatge*) anava amb una o dues esses.

Cal verificar totes les respostes, llevat que no ofereixin cap mena de dubte.

En general els usuaris esperen obtenir una resposta tot just després d'haver formulat la pregunta. Si no pot ser i preveiem que la recerca ens ocuparà una estona, els podem demanar el telèfon, cercar la resposta i telefonar-los quan la solució hagi estat verificada.

Com hem dit, bona part de les consultes que es fan als serveis lingüístics es poden resoldre amb eines a l'abast de tothom, com ara diccionaris o gramàtiques amb un bon enfocament didàctic. Per tant, després d'atendre la consulta,

podem aprofitar l'ocasió per a recomanar fonts i obres de consulta que poden ser molt útils per a resoldre els seus dubtes sense l'assessorament dels serveis lingüístics.

Cal adaptar les argumentacions i les reflexions que justifiquen la nostra proposta al grau de coneixements lingüístics dels usuaris.

4.6. Explotació de la informació

La informació que es recull a partir del servei d'atenció de consultes, a banda de reflectir el volum de feina que representa aquesta activitat i donar informació sobre on s'inverteixen els esforços, és una font molt valuosa per a incidir en la difusió de la llengua i en la millora del coneixement.

L'any 1993 la Direcció General de Política Lingüística i el Consorci per a la Normalització Lingüística van posar en marxa el Telèfon Lingüístic, el primer servei automàtic de consultes lingüístiques per telèfon i per fax, que contenia 244 textos. Aquest servei, basat en la tecnologia de l'audiotext, de reconeixement de veu en català, va atendre des del juliol de 1993 fins al desembre de 1998, 123.161 consultes, fetes totes a partir dels 244 textos esmentats. L'objectiu era resoldre automàticament les consultes més habituals i posar a l'abast dels ciutadans un sistema flexible (vint-i-quatre hores al dia, set dies a la setmana) que donés resposta a dubtes lingüístics freqüents. La selecció dels 244 textos es va fer a partir de les preguntes més habituals, i per a poder saber quines eren es van utilitzar les dades recollides pels serveis de consulta de la Direcció General i del Consorci. Actualment, aquests textos formen part de les dades que es poden consultar al web de la Llengua catalana de la Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya.

Com hem vist, l'any 2007 la Direcció General de Política Lingüística va posar en marxa l'*Optimot*.

Els serveis lingüístics sovint editen materials de divulgació (tríptics, cartells, punts de llibre, calendaris, etc.) adreçats a un col·lectiu professional o a la població, per a difondre orientacions lingüístiques, terminologia, eines i recursos lingüístics, etc. Les dades aplegades sobre les consultes ens poden ajudar a decidir quin col·lectiu hauria de ser el destinatari i quines formes s'haurien de tractar i difondre.

La informació del servei de consultes, juntament amb els casos detectats en la revisió de textos, esdevé fonamental si s'ha de fer un llibre d'estil per a l'organisme on es treballa, col·laborar periòdicament en una secció dedicada a les orientacions lingüístiques d'un mitjà de comunicació escrit o oral, alimentar un espai dedicat a la llengua al web o a la intranet, etc. En tots aquests exemples, és bàsic disposar d'informació sobre allò que preocupa i genera dubtes

per a garantir que les qüestions que difonem interessen i tenen utilitat pràctica. Tal com hem dit a les recomanacions per a atendre consultes, és molt important redactar les explicacions tenint en compte que els coneixements lingüístics dels usuaris poden ser força diferents i que cal fer un esforç de divulgació. Fixem-nos en els textos següents sobre el *com* i el *com a* i els gerundis en "-guent" i comparem-los amb els textos de les gramàtiques que tracten aquests aspectes:

a) *Com* és un adverbi de comparació que equival a les expressions *igual que, de la mateixa manera que*. Exemple: *En Joan camina com el seu pare* és el mateix que *En Joan camina igual que el seu pare*.
En canvi, *com a* és una locució prepositiva que equival a les expressions *en qualitat de, amb caràcter de, d'acord amb la condició d'un*. Exemples: *Com a pianista és sensacional, però com a director és mediocre. La música com a teràpia. Ara parlarà com a secretari general del partit*.
Cal tenir en compte que *com a* es redueix a *com* davant d'un article. Exemple: *La música com una de les millors teràpies*.

b) De la mateixa manera que del verb *cantar* fem el gerundi *cantant*, dels verbs *conèixer, dur i saber* fem el gerundi *coneixent, duent i sabent*.
Tots els gerundis acabats en "-guent" són col·loquials, i en els textos formals, tant orals com escrits, els hem de substituir pels que no acaben en "-guent", com ara *plovent, dient, escrivint, havent, caient, volent* i *podent*.

Exemples extrets de l'apartat "Assessorament lingüístic" del web de la Llengua catalana de la Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya.

En aquests textos, tot i que no s'ha prescindit de terminologia gramatical (*adverbi, locució prepositiva*, *gerundi*), l'exemple és la base de l'explicació.

Activitat 10

Llegiu l'article de Glòria Fontova i Dolors Montes (2000). "L'elaboració de terminologies de divulgació". *Llengua i Ús. Revista tècnica de política lingüística*. (núm. 18). Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya.

Contesteu les preguntes següents i raoneu la resposta:
a) Què és un producte terminològic de divulgació?
b) Quins objectius es plantegen els organismes que elaboren productes terminològics de divulgació?
c)El rigor metodològic de la terminologia de divulgació és diferent del rigor amb què cal tractar els treballs sistemàtics com ara l'elaboració d'un diccionari d'especialitat?

Activitat 11

Treballeu en un servei lingüístic obert al públic i us han demanat com es diuen en català diferents termes relacionats amb esports d'aventura: *ràfting, hidrospeed, descens de barrancs, rappel, puenting, benji, parasailing, motos de neu, helisnowboarding, bus-bob, wake-board*. No en teniu fitxes. Feu la recerca i elaboreu les propostes argumentades de solució.

Activitat 12

Treballeu en un servei lingüístic obert al públic i us han demanat com es diuen en català diferents termes relacionats amb la gastronomia: *amanida niçoise, bolobans replets de gambes, pinxos morunos, salsa de fressó, durum embolicat, cuajada, membrillo, tabboule. Kebab, hidromiel*. No en teniu fitxes. Feu la recerca i elaboreu les propostes argumentades de solució.

Activitat 13

Un treballador d'una cadena d'electrodomèstics ha fet una consulta sobre si és pot fer servir en català "enxufe" i "enxufar". Redacteu un text breu per a contestar per escrit la pregunta a la secció de llengua de la revista de l'empresa.

Activitat 14

Visiteu els webs de tres serveis lingüístics. Compareu la informació que contenen i assenyaleu si creieu que presenten mancances.

Activitat 15

Descriviu les prestacions de l'*Optimot*. A quins usuaris s'adreça? Trobaríeu útil que incorporés altres recursos lingüístics? Assenyaleu quins.

5. Serveis lingüístics

El terme *servei lingüístic* s'utilitza en dos sentits: per a identificar els diferents serveis que s'ofereixen pel que fa a les necessitats lingüístiques (revisió i traducció de textos, formació, atenció de consultes, etc.), i per a referir-se a la unitat de treball que presta els serveis. Pel que fa a aquest segon sentit, vegem la definició que en fa Teresa Cabré a *La terminologia. La teoria, els mètodes i les aplicacions*.

> Els organismes complexos, públics o privats, per a adaptar-se lingüísticament a una situació que els exigeix, d'una banda, emprar més d'una llengua de comunicació i, d'altra banda, utilitzar sense restriccions la llengua pròpia en el seu territori, necessiten impulsar accions lingüístiques sistemàtiques destinades tant a codificar les formes específiques i diversificar els registres, com a garantir la interrelació comunicativa i la fixació de l'estatus que correspon a cada llengua.
>
> És en aquest context que neix el concepte de servei lingüístic, entès com una unitat de treball que organitza i resol els aspectes tècnics relacionats amb les necessitats lingüístiques dels organismes, sense perdre de vista l'entorn social en què aquests s'insereixen.
>
> Teresa Cabré (1992). *La terminologia. La teoria, els mètodes i les aplicacions* (pàg. 445-446). Barcelona: Empúries (Les Naus d'Empúries).

Les necessitats lingüístiques poden ser de formació, dinamització i assessorament. Un servei lingüístic com a tal pot treballar en aquestes tres àrees o, per raons organitzatives, pot ser una unitat especialitzada en una d'aquestes tres activitats. Tenint en compte l'objectiu d'aquesta assignatura, l'assessorament, parlarem dels organismes des d'aquesta perspectiva.

5.1. L'organització de l'assessorament lingüístic

Cal tenir present que no podem parlar d'un únic model organitzatiu per al conjunt de territoris de parla catalana: la diversitat de situacions sociolingüístiques, administratives i de marc legal dels diferents territoris fa que la situació organitzativa i el grau de desenvolupament de les activitats dels serveis lingüístics sigui desigual.

Lectura complementària

Per a més informació sobre les polítiques lingüístiques als Països Catalans, vegeu **Isidor Marí** (1992). *Un horitzó per a la llengua. Aspectes de la planificació lingüística.* (pàg. 13-51). Barcelona: Empúries (Biblioteca Universal).

Miquel Strubell; Emili Boix-Fuster (2011). *Democratic Policies for Language Revitalisation: The Case of Catalan.* Londres: Palgrave Macmillan.

A tall de resum, si prenem en consideració tot el territori de parla catalana, l'estructura organitzativa de l'assessorament lingüístic que es dibuixa és la que tot seguit es detalla.

1) Autoritat acadèmica

En aquest nivell se situa la màxima institució acadèmica per a la llengua catalana: l'**Institut d'Estudis Catalans.** L'Institut per mitjà de la Secció Filològica és l'organisme responsable de fixar la normativa de la llengua. Participa del Servei de Consultes Lingüístiques *Optimot* i disposa de l'Oficina d'Onomàstica (atén consultes sobre toponímia i antroponímia), l'Oficina d'Assessorament

Enllaç recomanat

Podeu consultar: http://www.iec.cat

Lingüístic (bàsicament atén consultes sobre la llengua normativa formulades i documentades pels serveis lingüístics especialitzats) i les Oficines Lexicogràfiques (centrades fonamentalment en projectes lexicogràfics aprovats per la Secció Filològica i en gran mesura relacionats amb el *Diccionari de la llengua catalana* i estan representades al Consell Supervisor del Termcat).

2) Serveis lingüístics especialitzats

Formen part d'aquest segon nivell els serveis lingüístics especialitzats per raó de la matèria, com el Termcat o el Gabinet de Terminologia del Servei Lingüístic de la Universitat de les Illes Balears, els serveis que actuen com a coordinadors d'altres serveis lingüístics i els que tenen encomanades funcions consultives en matèria de llengua d'acord amb el marc legal del seu àmbit territorial:

- Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya
- Direcció General de Cultura i Joventut del Govern de les Illes Balears
- Subdirecció General de Política Lingüística de la Generalitat Valenciana
- Termcat, Centre de Terminologia
- Servei Lingüístic de la Universitat de les Illes Balears
- Servei de Política Lingüística del Govern d'Andorra

A la Franja d'Aragó, a la Catalunya Nord i a l'Alguer els organismes existents centren l'activitat en la formació d'adults.

3) Serveis lingüístics territorials i sectorials

En aquest darrer bloc se situen els serveis adreçats a la població (territorials) i els adreçats a un col·lectiu professional, acadèmic o social determinat (sectorials). A grans trets, tenint en compte que no és necessari detallar el nom de cada unitat, i perquè puguem tenir una mínima visió de conjunt dels sectors que disposen de serveis d'assessorament, presentem la llista de resum següent:

- Serveis del Consorci per a la Normalització Lingüística (d'abast territorial local a Catalunya), d'ajuntaments i consells insulars
- Serveis de la Xarxa Tècnica de Política Lingüística (departaments de la Generalitat de Catalunya) i serveis departamentals dels governs autònoms
- Serveis lingüístics universitaris
- Serveis de mitjans de comunicació (ràdio, premsa, televisió públiques i privades i Internet)
- Serveis de col·legis professionals
- Serveis d'organitzacions empresarials
- Serveis d'organitzacions sindicals
- Serveis d'organitzacions esportives
- Serveis d'organitzacions sanitàries
- Serveis d'empreses

Aquesta divisió en tres blocs s'ha d'entendre en el sentit de complementarietat en la prestació del servei, tant pel que fa al tema o a les funcions com pel que fa als usuaris. Així, els serveis lingüístics especialitzats, un cop feta la recerca, documentat el cas i adoptada una solució provisional, si es tracta de qüestions de gramàtica, adrecen la documentació a l'Oficina d'Assessorament Lingüístic de la Secció Filològica, perquè la Filològica resolgui el cas. I els dubtes i les propostes provisionals sobre terminologia s'adrecen al Termcat, que per mitjà del Consell Supervisor, estudia i normalitza els neologismes que ho requereixen.

D'altra banda, si es tracta d'aspectes convencionals i de llenguatge administratiu o jurídic, la Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya comptava amb l'assessorament de la Comissió Assessora de Llenguatge Administratiu (CALA), integrada per especialistes en llengua i per especialistes en dret de diverses organitzacions. La seva activitat se centrava en l'elaboració funcional del model de llenguatge administratiu i jurídic català. Les propostes d'aquesta Comissió es feien arribar a tots els organismes responsables de l'assessorament lingüístic a la resta del territori de parla catalana perquè les valoressin i fessin arribar, si calia, les seves observacions. Va ser suprimida l'any 2001, com a conseqüència del desplegament de la Llei 1/98, de política lingüística.

5.2. L'organització de l'assessorament a Catalunya

Pel que fa a l'assessorament lingüístic a Catalunya, podem distingir tres etapes. La primera comença amb la creació de la Direcció General de Política Lingüística, el 1980, i s'acaba l'any 1993, quan la Direcció General passa a ser, en relació amb aquesta activitat, un servei especialitzat, orientat principalment cap als professionals de la llengua. La segona etapa va des del 1994 fins al 2000. És el període d'introducció del concepte de *dinamització de l'assessorament*. La tercera etapa va de 2000 a 2008: l'eclosió d'Internet i la influència del multilingüisme en l'assessorament lingüístic.

Durant la primera etapa, 1980 - 1993, l'objectiu va ser facilitar a les institucions i als organismes públics i privats, i als particulars l'assessorament lingüístic necessari per a l'ús correcte del català en totes les seves comunicacions. Per tant, el servei d'assessorament de la Direcció General era un servei en sentit ampli: obert a tothom i sobre qualsevol aspecte de la llengua. A la vegada, però, es treballava per a poder atendre de manera organitzada les necessitats d'assessorament lingüístic de la societat. Així, fruit de la política lingüística del moment, en aquest mateix període es va crear i es va consolidar el model organitzatiu existent a Catalunya, que tot seguit exposem: Direcció General de Política Lingüística; Termcat, Centre de Terminologia; Xarxa Tècnica de Política Lingüística; Consorci per a la Normalització Lingüística; i Serveis lingüístics universitaris i sectorials. Els anys 2006 i 2007 es posen en funcionament

Lectura complementària

Pilar Murtra (2010). "L'assessorament lingüístic a l'Administració catalana". A: Neus Nogué; Òscar Bladas; Lluís Payrató (ed.). *L'assessorament lingüístic: funcions i criteris* (pàg. 37-51). Barcelona: PPU.

diferents projectes adreçats a facilitar la comunicació en català: *Optimot*, el servei de traducció automàtica de la Generalitat i *Plats a la carta*.

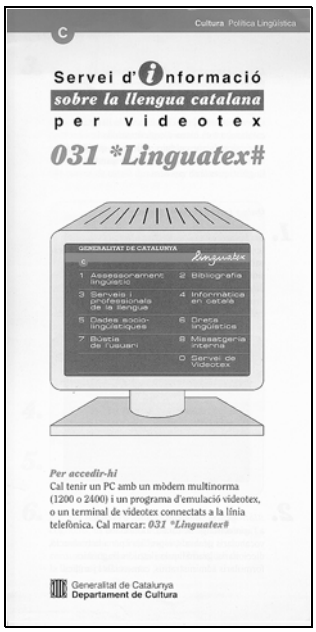
Direcció General de Política Lingüística

Des del punt de vista de l'assessorament, la Direcció General és un servei especialitzat adreçat als professionals de la llengua i obert al públic del territori de parla no catalana. Els seus objectius d'assessorament són: atendre les necessitats d'assessorament lingüístic dels professionals de la llengua; millorar l'accés a la informació sobre assessorament lingüístic tant dels professionals com dels particulars, i facilitar l'increment de la dedicació dels professionals de la llengua a les consultes que necessiten atenció personalitzada.

Enllaç recomanat

Podeu consultar més informació a: http://www20.gencat.cat/portal/site/Llengcat

Els dos darrers objectius estan estretament vinculats; per tant, per a millorar l'accés a la informació i dedicar els recursos humans a les consultes que ho necessiten, cal pensar en l'automatització del sistema. Com ja hem comentat, fruit d'aquest objectiu es va posar en marxa l'any 1993 el Telèfon Lingüístic (tecnologia audiotext); el 1995 seguint la línia de l'automatització de l'assessorament, es va posar en marxa el Linguatex, sistema basat en el videotext, que ben aviat va ser desplaçat per Internet. A més del tipus de textos que es difonien per mitjà del Telèfon Lingüístic, el Linguatex també oferia informació bibliogràfica sobre la llengua catalana (estudis i gramàtica, diccionaris i vocabularis, manuals i exercicis d'aprenentatge del català, etc.). Aquests dos serveis automàtics ja no funcionen. Han estat desplaçats, com hem dit, per Internet. Avui gairebé tots els serveis lingüístics ofereixen recursos sobre la llengua catalana als seus usuaris per Internet. Des del setembre de 1999 funciona el web de la Llengua catalana de la Direcció General, per mitjà del qual s'ofereix informació i criteris lingüístics i també es pot accedir al servei de consultes via correu electrònic. Des de 2007 aquest servei el presta el cercador integrat de recursos lingüístics.



Termcat, Centre de Terminologia

El 1985 es va posar en funcionament el Centre de Terminologia, Termcat, creat per acord entre la Generalitat de Catalunya i l'Institut d'Estudis Catalans. Des de 1994 és un consorci que integra la Generalitat de Catalunya, l'Institut d'Estudis Catalans i el Consorci per a la Normalització Lingüística.

El Termcat és l'organisme encarregat de la coordinació general de les activitats terminològiques relatives a la llengua catalana a Catalunya, de la promoció, l'elaboració i la difusió de recursos terminològics.

Els serveis que ofereix són d'assessorament terminològic als professionals, les empreses i entitats que elaboren o tradueixen obres o productes de caràcter especialitzat en llengua catalana: facilita informació de naturalesa bibliogràfica, terminològica i metodològica, resol dubtes terminològics, elabora diccionaris, vocabularis i lèxics, i duu a terme la normalització dels neologismes que ho requereixen. Al costat d'un servei d'atenció de consultes personalitzat, el Termcat ofereix per mitjà d'Internet uns serveis de consultes terminològiques automatitzats: el Cercatem (base de dades terminològiques) i la Neoloteca (base de dades amb tots els termes normalitzats pel Consell Supervisor).

Actualment, també ofereix un gran nombre de diccionaris en línia, el servei *Terminologia oberta*, que permet descarregar repertoris terminològics d'interès general; les referències bibliogràfiques de totes les publicacions que contenen terminologia en català (*Biblioteca en línia*) i el *GesTerm*, un servei que ajuda en l'elaboració de reculls terminològics.

Pàgina web del Termcat

Xarxa Tècnica de Política Lingüística

El 1986 es va crear la Xarxa Tècnica de Normalització Lingüística, avui anomenada Xarxa Tècnica de Política Lingüística, que és la xarxa de serveis lingüístics dels departaments de la Generalitat de Catalunya. Els serveis lingüístics de la Xarxa s'encarreguen de les necessitats dels departaments i col·laboren en el procés de normalització lingüística de l'àmbit de la societat a què pertany l'activitat del Departament.

Consorci per a la Normalització Lingüística

El 1989 es va posar en funcionament el Consorci per a la Normalització Lingüística, xarxa territorial de serveis lingüístics que presta servei a tot Catalunya (Administració local, entitats, empreses i particulars). El Consorci va ser creat per la Generalitat i l'Administració local (ajuntaments, consells comarcals i diputacions). L'objectiu del Consorci és, en paraules del mateix organisme, "impulsar de manera coordinada el procés de recuperació del català en tots els àmbits, espe-

Enllaç recomanat

Podeu consultar més informació a: http//www.cpnl.cat

cialment en el si de les empreses, organitzacions i entitats dels diversos sectors en què s'organitza l'activitat socioeconòmica i cultural del país. L'interès i l'objectiu comú és aconseguir generalitzar el coneixement i l'ús del català a Catalunya." Actualment té uns 144 punts entre centres, serveis i oficines.

Serveis lingüístics universitaris i sectorials

Durant el període 1988-1994 aproximadament, es van crear els serveis lingüístics universitaris (el de la Universitat Politècnica de Catalunya és del 1979) i els anomenats sectorials, és a dir, serveis lingüístics d'organitzacions empresarials, sindicals, esportives, de col·legis professionals.

Els serveis lingüístics universitaris són un model de coordinació que abasta pràcticament les universitats de tot el territori de llengua catalana. La coordinació entre aquests serveis es duu a terme per mitjà de la Comissió de Llengua de l'Institut Joan Lluís Vives, que és una xarxa d'universitats de Catalunya, el País Valencià, les Illes Balears, Catalunya Nord i Andorra. La Comissió de Llengua de l'Institut Joan Lluís Vives s'encarrega de desenvolupar tasques de coordinació entre les diferents universitats en matèria lingüística, elabora material per als col·lectius universitaris, organitza les trobades de serveis lingüístics universitaris, imparteix cursos per a especialistes de la llengua, realitza estudis sobre temàtica lingüística i porta a terme accions de dinamització.

Activitat 16

Visiteu les pàgines web dels organismes que figuren a la graella i indiqueu per mitjà d'una creu si ofereixen informació sobre els diferents aspectes de la llengua que es detallen.

Organismes	Qüestions de gramàtica	Terminologia	Models de documents	Onomàstica	Bibliografia	Professionals i serveis lingüístics
Institut d'Estudis Catalans http://www.iec.cat						
DGPL Catalunya http://www20.gencat.cat/portal/site/Llengcat						
Termcat http://www.termcat.cat						
Servei Lingüístic de la Universitat de les Illes Balears http://slg.uib.cat						
Xarxa d'universitats Institut Joan Lluís Vives www.vives.org						
Servici d'Assessorament Lingüístic i Traducció de la Generalitat Valenciana www.edu.gva.es/polin/val/salt/apolin_aslin.htm						
Servei Lingüístic de la UOC http://www.uoc.edu/serveilinguistic/home/index.html						

Activitat 17

Treballeu en un servei lingüístic universitari i un estudiant de dret us demana adreces d'Internet que ofereixin informació sobre llenguatge jurídic (models de documents, terminologia, etc.) Prepareu la resposta (de tres a cinc adreces).

Activitat 18

Un conegut de Gandesa que té un supermercat et demana si saps on es pot adreçar per fer consultes lingüístiques. A quin organisme l'adreçaries? Per què?

6. L'organització d'un servei d'assessorament lingüístic

Encara que els serveis d'assessorament lingüístic adquireixen característiques i especificacions notables atenent als diversos contextos en què es creen, hi ha un conjunt d'aspectes que es poden considerar generals i que convé tenir sempre en compte. Aquests aspectes comuns són els que mirarem d'anar concretant en els punts següents.

6.1. La relació amb l'usuari

Una de les principals dificultats per als serveis d'assessorament lingüístic, més enllà de les possibles recerques terminològiques o gramaticals complicades, és definir el tipus d'actuacions i l'objectiu que persegueix el servei en si. Principalment, la dificultat parteix del fet que allò que l'usuari sol cercar-hi no coincideix amb allò que la pràctica (i la teoria actual) recomanen d'oferir-li. Simplificant molt, es pot dir que l'usuari s'hi sol adreçar amb una consulta o un text "perquè no hi hagi faltes", i el servei pretén d'oferir els recursos perquè l'usuari "no faci faltes", ni en aquell ni en cap altre text o cas similar; en definitiva, que millori la seva capacitat de comunicació.

L'usuari com a centre de l'activitat

Com en qualsevol servei d'atenció al públic, l'usuari del servei és el centre de l'activitat i la seva satisfacció és l'objectiu prioritari. Convé recordar aquesta afirmació, perquè, malgrat que sembli una obvietat, sovint es perd de vista en la pràctica professional.

Això explica que calgui posar un accent especial en la concreció i difusió dels objectius que persegueix un servei d'assessorament lingüístic actual. Un servei d'empadronament, de revisió tècnica de vehicles, d'arxiu, probablement no haurà de dedicar gaire temps ni esforços a explicar els seus objectius, perquè es corresponen amb la imatge que en solen tenir els seus usuaris; en canvi, un servei d'assessorament lingüístic haurà d'esmerçar el temps, la dedicació i els recursos que calgui per a fer entendre als usuaris quins són els seus objectius principals (la formació d'usuaris màximament autosuficients en matèria lingüística i la millora de la qualitat general de les comunicacions personals i institucionals), i que això implica alguna cosa més que la simple revisió de textos o que la resolució d'una consulta puntual. Seran necessaris, doncs, fulls explicatius, tríptics informatius, fulls interns de criteris de funcionament, directrius generals per als treballadors d'un col·lectiu, webs informatius, i, sobretot, personal que sàpiga comunicar als usuaris els objectius del servei.

Aquesta falta de coincidència entre la imatge típica del que és un servei lingüístic i la proposta que aquí fem (i que és la que actualment incorporen la majoria d'administracions i grans empreses) exigeix al tècnic que hi treballa que, a banda de la capacitació lingüística i tècnica suficient, sigui capaç d'establir una relació amb l'usuari bastant especial.

Lluny de l'arquetip de corrector entès com un personatge que treballa sol, envoltat de llibres i amb un bolígraf vermell que assenyala implacable els errors comesos, avui el professional d'un servei lingüístic és una persona capaç d'encomanar als usuaris el gust per la millora de les pròpies capacitats comunicatives, que engresca a aprendre i a aplicar els coneixements adquirits, i que forneix de recursos que resolen aspectes realment pràctics.

6.2. Aspectes de la pràctica del servei

En els punts següents recollim unes quantes consideracions pràctiques que ens sembla que poden ajudar a dibuixar les característiques pròpies dels serveis d'assessorament.

6.2.1. Acord en els objectius

Com hem comentat fins ara, la imatge que l'usuari pot tenir d'un servei lingüístic probablement no coincidirà amb l'oferta real. Per aquest motiu, el primer element pràctic que convé tenir en compte és que l'usuari rebi la informació necessària perquè pugui entendre els objectius i el funcionament del nostre servei, amb els elements i els suports informatius més adequats a cada context.

A més de rebre aquesta informació, en molts contextos és útil (de vegades, imprescindible) que l'usuari del servei concreti el seu compromís de millora. En alguns casos això ho porta el mateix context: en un servei lingüístic d'una empresa o d'una determinada organització professional, és probable que els usuaris siguin els membres de la plantilla, els quals han de seguir els consells i els criteris del servei lingüístic com segueixen els de qualsevol altre departament de l'organització. En altres contextos, com en els casos d'atenció al públic en general, o d'atenció a organitzacions alienes al servei, potser convindrà explicitar el compromís de l'usuari i del servei, ja sigui mitjançant un document més o menys formal, ja sigui simplement per mitjà d'una conversa entre el tècnic del servei i la persona interessada a rebre'l.

L'acord en l'objectiu final de les actuacions d'assessorament lingüístic és imprescindible: podem oferir un servei excel·lent, però els resultats seran mínims si els qui l'han de rebre no participen de la voluntat de millora.

6.2.2. Relació amb altres serveis i professionals

Un altre aspecte pràctic que convé destacar és que, actualment, l'assessorament lingüístic es concep generalment com una tasca col·lectiva, d'equip. Això contrasta amb aquell arquetip que abans esmentàvem de corrector solitari: encara que treballi en un servei unipersonal, l'assessor lingüístic sap que ha de recórrer sovint a altres serveis d'assessorament (al Termcat, a l'IEC, al Servei de Recursos Lingüístics de la Direcció General de Política Lingüística) i que la seva tasca s'intersecciona amb altres disciplines que li convé conèixer encara que sigui superficialment (periodisme, imatge gràfica, dret, etc.).

A més a més, l'assessorament lingüístic, com qualsevol altra disciplina, és un camp en què sempre es descobreixen aspectes nous a mesura que s'hi aprofundeix. Lluís Payrató recull aquesta idea:

> "Entre la impossibilitat d'una visió enciclopèdica, que tot ho voldria conèixer, i la mena d'autarquia o autosuficiència científica que han practicat i encara practiquen alguns lingüistes i filòlegs, caldria escollir un punt intermedi, que combini l'interès centrat en un objecte d'estudi específic amb l'interès per les troballes i els avanços del conjunt de la ciència i la tecnologia. El lingüista aplicat, sobretot, està obligat a una formació contínua –que al capdavall deriva del desig de conèixer– si no vol quedar relegat a una mena d'aplicador mecànic de receptes o instruccions."
>
> Lluís Payrató (1997). *De professió, lingüista* (pàg. 55). Empúries.

6.2.3. Rutines de treball

Com qualsevol activitat professional, els serveis d'assessorament lingüístic se sostenen en unes rutines de treball que sovint són menystingudes, però sobre les quals reposa bona part de l'eficàcia del mateix servei. En aquest sentit, i malgrat que pugui semblar una obvietat o un aspecte menor, no ens volem estar d'esmentar certs detalls que poden facilitar molt l'activitat.

Presentació i arxiu de la feina

És molt convenient establir amb claredat detalls de presentació dels textos que s'han de revisar: que hi hagi espai entre línies per a fer-hi les correccions i els comentaris (tot i que avui en dia els arxius informàtics faciliten aquesta tasca); que es guardin els comentaris del servei per a fer-ne ús o per a consultar-los més endavant; si és possible, que els textos que es porten a revisar siguin encara esborranys o textos en construcció, perquè la intervenció de l'assessor pugui abraçar aspectes de selecció dels continguts, de format, etc.; que s'hi facin servir certs recursos dels processadors de textos (control de canvis, revisions, etc.) perquè es pugui veure amb claredat la intervenció del servei, etc.

Terminis suficients

Especialment en àmbits professionals, els serveis d'assessorament es veuen empesos a treballar sota la pressió d'uns terminis de lliurament dels materials sempre massa breus. Massa sovint, l'adequació ortogràfica, semàntica, etc.

dels textos no es té en compte en la periodificació de les tasques, i és a última hora que algú es recorda que "s'ha de revisar, encara". Convé vetllar perquè aquesta pressa no sigui un element que impedeixi al servei d'assessorament fer una feina realment útil, a més de la pura revisió lingüística.

Si cal, es pot lliurar el document revisat de seguida que estigui a punt, però després tornar-hi amb el redactor, un cop deslliurats de la pressió del termini, per a fer-ne una versió millor que serveixi de model futur. De la mateixa manera, una consulta telefònica es pot resoldre provisionalment amb una proposta que ens sembli més o menys encertada, si l'usuari necessita una solució immediata, però després es pot haver de revisar la proposta per a adequar-la a la proposta del Termcat, per exemple.

6.2.4. Seguretat i secret professional

Una expressió prou coneguda, i en aquest cas molt escaient, diu que a ningú li agrada que li esmenin la plana. Per tant, els serveis d'assessorament sovint fan una feina ingrata, a vegades acollida amb reserves per l'usuari. Un aspecte en què convé ser molt escrupolosos és en el respecte al redactor i al text. A part del principi de corregir només allò que sigui indispensable, potser cal reivindicar el principi de corregir amb la màxima elegància possible, entesa l'elegància com la traça a dir i a corregir els aspectes que calgui sense que la persona se senti personalment ferida.

Per descomptat, la relació que s'estableix entre el servei d'assessorament i l'usuari es regeix pel secret professional, de manera que la persona que s'adreça al servei ha de tenir la tranquil·litat i la confiança que el seus textos seran tractats amb la confidencialitat adequada. L'experiència aconsella que els serveis d'assessorament han de deixar ben clar quins són els límits i quina responsabilitat poden assumir respecte a l'edició definitiva d'un text.

Com fem els nostres comentaris

Entre dir a algú: "sembla mentida que encara t'equivoquis en l'accentuació" o dir-li "recorda que la norma d'accentuació és a tal pàgina del llibre tal: si la consultes i te l'aprens evitaràs errades com aquesta", hi ha una diferència potser poc important per a l'especialista, però que pot ser clau per a aconseguir que l'usuari del servei mantingui una actitud oberta de col·laboració i d'aprenentatge. És la mateixa diferència que hi ha entre ratllar amb traços enèrgics tot un fragment i escriure al costat "no s'entén res", o marcar el mateix fragment amb un requadre i escriure al marge "què vol dir?, com a lector, aquest fragment no s'entén".

6.3. El registre d'actuacions del servei

Sense abandonar els aspectes pràctics de la prestació del servei, dediquem un apartat especial als sistemes de registre de les activitats del servei. Com qualsevol altra tasca professional, un servei d'assessorament lingüístic ha de poder retre compte de les activitats que desenvolupa, i reaprofitar la informació per a adaptar-se millor als seus objectius. Per això resulta imprescindible que es doti dels mecanismes de registre de les actuacions adequats, és a dir, que anoti en fitxes les recerques que dugui a terme, que porti un seguiment dels consells que va donant a cada usuari, que comptabilitzi les pàgines o els documents revisats, que reculli les dades necessàries sobre cada usuari...

Els instruments de registre:

a) S'han d'adequar als objectius i al context del servei.

Per exemple, el servei d'assessorament d'una emissora de ràdio serà pertinent que faci un seguiment dels diversos locutors, i potser ordenarà la seva tasca obrint un dossier per a

cada locutor; en canvi, el servei d'assessorament lingüístic d'un col·legi professional, que es dedica sobretot a actuacions de sensibilització i a fornir de recursos el col·lectiu que atén, probablement organitzarà el material a partir de temes o dels projectes que duu a terme.

b) Han de ser pràctics, de manera que no facin perdre massa temps.

Certs programes informàtics (Excel, Access, etc.) poden ajudar molt a fer recomptes automàticament, i permeten de dissenyar i fer servir fitxes de registre de dades completes i pràctiques; això ens pot estalviar que, quan calgui fer la memòria anual o preparar un informe d'activitat, ens hàgim d'entretenir a comptar full per full i a buscar aquí i allà els documents en què hem treballat.

c) Han de recollir tota la informació necessària, però no més.

De vegades, esmercem temps a recollir dades del tot innecessàries o que no ens donen cap informació rellevant. Si el servei lingüístic d'un consell comarcal assessora el personal del consell, probablement no cal que en les fitxes de seguiment dels usuaris reservi cap espai per a l'adreça; però, en canvi, si assessora la població de la comarca, la dada de l'adreça resultarà imprescindible per a poder-s'hi comunicar.

Com podeu deduir dels exemples que tot just ara hem donat, el registre d'activitats depèn completament del context en què el servei d'assessorament treballa. Per això és difícil establir quins elements són necessaris i quins no ho són tant. Algun dels tipus de registre (o d'organització del material) que se solen fer servir en diversos serveis d'assessorament lingüístic són els següents:

- Nombre de consultes ateses
- Nombre de pàgines o de documents revisats
- Nombre d'usuaris atesos
- Nombre de fitxes de recerca elaborades
- Informes personals elaborats (per a un locutor, per a un redactor, etc.)
- Informes sobre documents revisats (per a la millora de documents semblants futurs)
- Materials de divulgació elaborats (nombre d'exemplars, difusió, impacte, etc.)
- Entrevistes o sessions de formació individuals o grupals
- Nombre de programes o hores d'emissió revisats o assessorats

Vegeu també

En l'apartat 4 d'aquest mòdul "El servei d'atenció de consultes" ens aturarem a reflexionar sobre quina mena d'elements ens poden servir per fer una bona avaluació del servei, i veurem que els elements de registre són un element útil (encara que no l'únic) per a la valoració dels resultats del servei.

Activitat 19

Fixeu-vos en les afirmacions següents i digueu si hi esteu d'acord, només parcialment d'acord o totalment en desacord:

– La majoria de gent que s'adreça a un servei d'assessorament lingüístic sap quins són els objectius del servei.
– El tècnic en assessorament lingüístic ha de ser un bon lingüista.
– El tècnic en assessorament lingüístic ha de tenir coneixements de les disciplines que s'hi relacionen més o menys directament.
– La feina d'assessorament lingüístic és, per definició, una feina individual.
– Si l'usuari vol que se li corregeixi un text, l'única preocupació de l'assessor ha de ser deixar-lo perfecte.

Activitat 20

Aquí teniu el text que ha preparat el responsable del servei d'assessorament lingüístic d'un centre de normalització lingüística adreçat a la població en general. Com el millorariéu perquè reflectís millor l'activitat del servei i els objectius que es proposa?
"El Servei d'Assessorament del Centre de Normalització Lingüística de Sant Antolí us ofereix la correcció gratuïta de tota mena de textos. Si ens feu arribar el text, no cal que us

preocupeu de res més: nosaltres us el corregim i us el deixem a punt. No perdeu més temps i deixeu que els nostres especialistes us resolguin qualsevol dubte lingüístic o terminològic amb una simple trucada telefònica."

Activitat 21

L'emissora de ràdio Glop, FM us demana que feu una proposta per a l'organització del seu servei d'assessorament lingüístic. Tenint en compte que hi ha dotze locutors contractats, que s'emet un butlletí de notícies cada hora, i que d'entrada no us han posat cap limitació pressupostària, imagineu quina proposta faríeu: quins objectius us plantejaríeu, quin material i quins recursos serien necessaris, com organitzaríeu la feina, quins registres portaríeu, etc. (Feu només un esquema general de la proposta que prepararíeu.)

7. L'autonomia de l'usuari

L'assessorament lingüístic ha evolucionat significativament. D'una perspectiva que acostava la intervenció del professional a la que tradicionalment pot fer un corrector d'una editorial, hem passat a un enfocament en què la intervenció de l'assessor s'adreça a formar usuaris tan autònoms com sigui possible pel que fa a la capacitat de comunicació.

Convé fer alguna precisió sobre el concepte d'autonomia lingüística.

En primer lloc, es pot afirmar que ningú no és totalment autònom, lingüísticament. Suposar que algú pot ser autònom en aquesta matèria seria tan absurd com negar la dimensió social de l'acte de la comunicació. Ni tan sols els professionals, que fan de la llengua el seu objecte d'estudi, no es consideren autònoms, i saben que de tant en tant han de recórrer a serveis d'assessorament, a recerques, a l'experiència d'altres companys i a la bibliografia. Per tant, el que persegueix l'assessorament lingüístic actual és que l'usuari s'acosti tant com li sigui possible a aquesta imatge que intuïtivament és prou evident: que sigui capaç, en la màxima mesura possible, de traduir les seves necessitats comunicatives en missatges adequats des de tots els plans possibles (coherents semànticament, del registre convenient, cohesionats internament, correctes gramaticalment).

El fet de perseguir un ideal *irrealitzable* (en el sentit que no pot ser *real*) s'ha de fer compatible amb un procés formatiu esglaonat a partir de petits assoliments pràctics (i ben reals) que, com veurem més endavant, fan que l'usuari sigui cada vegada més capaç i se senti cada vegada més responsable de la seva producció comunicativa. Aquest esglaonament és el que permet també que l'assessor pugui percebre que la seva feina és útil, perquè pot veure el progrés que l'usuari va fent.

Donar un peix o ensenyar a pescar

És una imatge molt gastada, però no deixa de ser encertada. L'assessorament lingüístic actual no es conforma a donar un peix a l'usuari (a corregir-li un text, a resoldre-li un dubte) sinó que pretén d'ensenyar-lo a pescar (que entengui com pot millorar el seu text, que sàpiga on pot consultar determinats aspectes, etc.).

L'objectiu de l'autonomia lingüística comporta, en definitiva, que l'objecte dels serveis d'assessorament lingüístic s'ha desplaçat: en lloc de posar el text (oral o escrit) en el centre de l'activitat i de l'interès, el centre avui l'ocupa l'usuari, la persona que produeix el text.

L'objectiu de l'autonomia lingüística, però, només té sentit en certs àmbits de treball, caracteritzats per una relació més i menys continuada amb l'usuari del servei. Un servei de consultes terminològiques breus, el servei de correcció d'una editorial, una agència de traducció, i molts altres àmbits no admeten un plantejament d'aquest tipus, si més no de manera única. No obstant això, com que la tasca que es fa en aquests serveis, en què el text és el protagonista, con-

tinua formant part de les activitats de l'assessorament que aquí descrivim, en aquest material ens centrem en l'orientació més complexa, sabent que, com ja hem dit altres vegades, l'aplicació real a diversos àmbits exigeix notables adaptacions.

7.1. L'assessorament, una interacció d'aprenentatge

Com hem dit, l'assessorament adreçat a uns usuaris amb qui es pot mantenir una relació més o menys continuada, avui persegueix la formació i la capacitació d'aquests usuaris. L'assessorament s'entén com un tipus concret de formació, en què l'aprenentatge es duu a terme mediatitzat pels textos que l'aprenent va creant o dient, però normalment en un context professional o laboral.

Per tant, i reprenent alguna idea que abans hem apuntat, l'assessorament:

a) Situa en el centre de la seva activitat la persona, no els textos.
b) Considera l'usuari un aprenent, un alumne.
c) Concep les seves actuacions com una manera d'ensenyar, de capacitar.

a) Situa en el centre de la seva activitat la persona, no els textos.

Uns quants anys enrere, l'assessorament s'entenia com una tasca que enfrontava un professional amb un text. Es tractava de deixar el text en perfectes condicions per a ser editat, dit, publicat, difós pel mitjà que correspongués. I això encara és així, evidentment, amb les dificultats ja prou importants que comporta una visió actual de la revisió dels textos orals o escrits (l'adequació del text als objectius comunicatius, i tots els altres detalls que tractem amb deteniment en els mòduls següents d'aquesta assignatura). Però els textos els fan les persones, no són objectes que adquireixin existència des del no-res. Si fem atenció a aquesta persona, al productor del text, podem dur a terme una intervenció més útil a llarg termini. Si aconseguim que el redactor pari atenció a l'ordre amb què vol comunicar les coses, o pren consciència que tal gir és impropi del registre estàndard, si assimila la norma que regula l'accentuació, haurem fet un avenç molt més significatiu i pràctic que no pas si ens hem de dedicar sempre i en cada text que faci a esmenar-li l'ordre, una expressió massa col·loquial o els accents.

b) Considera l'usuari un aprenent, un alumne.

L'usuari d'un servei d'assessorament, doncs, esdevé un aprenent. Això comporta una ampliació dels objectius de la relació entre el servei i l'usuari. Abans l'objectiu era que un text "quedés sense faltes". Ara es tracta que l'usuari en-

tengui quina "falta" ha comès i aprengui a evitar-la en textos futurs. Per tant, l'usuari, com qualsevol aprenent adult:

- Ha de sentir-se responsable de la seva formació, dels seus textos; ha de tenir consciència que és un escriptor.
- Ha de compartir els objectius de l'aprenentatge i, en la mesura que sigui possible, fixar-los ell mateix.
- Ha de dedicar temps i esforços a aquest aprenentatge.
- Ha de tenir accés als recursos necessaris per anar completant la seva formació.

c) Concep les seves actuacions com una manera d'ensenyar, de capacitar.

Si entenem que l'assessorament és una manera d'ensenyar, ha d'aplicar els mecanismes propis de qualsevol activitat formativa. Per tant, el servei d'assessorament:

- Ha de plantejar objectius d'aprenentatge progressius.
- Ha d'afavorir un aprenentatge significatiu, és a dir, aplicable a diversos contextos, lligat als coneixements previs, que comprengui habilitats, procediments i actituds.
- Ha de preveure mecanismes d'avaluació del procés de formació, per a poder valorar si s'estan assimilant correctament els continguts proposats.

Dels aspectes precedents es pot deduir que sense la voluntat inequívoca de l'usuari l'assessorament esdevé molt més difícil (pràcticament impossible). De fet, com qualsevol activitat de formació adreçada a un públic adult, una premissa bàsica és la voluntat de l'aprenent. En l'àmbit laboral aquesta voluntat no sempre es dóna; hi ha gent que no té cap interès a millorar la seva capacitat personal de comunicar-se en català, però que poden adreçar-se al servei d'assessorament, ja sigui de grat o per necessitat professional. Convé tenir en compte, doncs, que l'assessorament lingüístic tal com aquí l'entenem no és aplicable universalment, i cada servei ha de preveure els mecanismes de resposta a les situacions reals que plantegin els seus usuaris i el context laboral.

7.2. La determinació del nivell de l'usuari

Un aspecte bàsic en qualsevol procés d'aprenentatge és determinar quins objectius orientaran la formació. I aquests objectius depenen completament del nivell en què podem situar l'aprenent.

La precisió en la determinació del nivell

Per a determinar el nivell no n'hi ha prou de fer valoracions generals del tipus: "en tal en sap força, de català", o "en qual no en sap gens". Per a nosaltres, ni tan sols l'opinió del mateix interessat és una bona referència, perquè no és estrany que gent amb un nivell força elevat consideri que "no en sap gaire" i, contràriament, que gent amb un nivell molt elemental consideri que ja en sap més que suficient.

7.2.1. Utilitat de la determinació de nivell

Resulta evident que un procés de formació parteix d'un determinat estadi i es proposa l'assoliment d'un nivell diferent. Com més concretem el nivell inicial

d'un aprenent, o el nivell adquirit en un determinat moment, més podrem concretar els objectius i els continguts que ens convé proposar com a pas següent del procés d'aprenentatge i, per tant, més possibilitats tindrem que la formació tingui èxit. Des d'un punt de vista professional, a més, resulta imprescindible poder justificar la rendibilitat de les nostres actuacions. Si determinem bé el nivell inicial del nostre usuari, podrem demostrar que gràcies a la nostra intervenció hi ha hagut un progrés en tal o en tal altre aspecte. I si no hi ha hagut un progrés, podrem insistir-hi o comentar l'aspecte amb l'aprenent.

La determinació del nivell que un bon assessorament demana és força detallada. Per tant, no estem parlant de la determinació que ofereix un certificat d'ensenyament (nivell B o intermedi, nivell C o suficiència, graduat escolar o similars). Aquestes classificacions tan generals poden ser útils a escala organitzativa: per a determinar si els treballadors d'una organització necessiten formació lingüística, per a concretar quin curs és més necessari d'organitzar en un determinat col·lectiu, com a elements complementaris per a la selecció de personal, etc. Però l'assessor no en té prou de saber que el seu usuari té el nivell que sigui segons l'organisme oficial que correspongui; com veurem més endavant, l'assessor que vol formar un usuari perquè cada vegada sigui més autosuficient necessita saber en què s'equivoca concretament, a quins recursos té accés, etc.

Convé tenir en compte que els usuaris d'un servei d'assessorament poden tenir nivells molt diferents: són persones d'edats, nivells de formació general i condicions personals molt diferents. A més, i en el cas de l'àmbit català això és especialment freqüent, una alta qualificació professional no és cap garantia d'un bon nivell lingüístic.

7.2.2. Proposta per a la determinació del nivell de l'usuari

De sistemes per a determinar el nivell dels nostres usuaris en podem establir més d'un. Però si volem que les nostres propostes de formació s'acostin a l'ideal de l'aprenentatge significatiu, hem de descartar els sistemes massa generals, útils per a altres situacions. Tanmateix, podem aprofitar elements d'aquest tipus, com ara els que es fan servir en la correcció de l'expressió escrita dels exàmens de la Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya –un sistema que ha estat experimentat a bastament i que s'ha mostrat prou adequat als objectius que persegueix–, amb les adaptacions convenients. A l'annex trobareu un exemple concret d'una graella emprada per a determinar el nivell d'un usuari d'un servei d'assessorament lingüístic de l'àmbit de l'administració.

Vegem alguns aspectes que hauria de tenir en compte una bona determinació de nivell per als serveis d'assessorament lingüístic en general:

a) Ha de partir dels textos reals de l'usuari, no de proves específiques, perquè ens interessa una valoració especialment instrumental. Per exemple, no es tracta de saber si l'usuari identifica correctament el complement directe, po-

sem per cas, sinó de veure si el fa servir correctament. Normalment no n'hi ha prou amb un sol text, per a fer-se una composició real de les mancances d'un redactor, però això sempre dependrà del tipus de text. Potser d'un sol assaig extens ja en traurem prou informació; en canvi, en un context administratiu necessitarem almenys tres o quatre escrits (cartes, actes, informes, etc.).

b) Ha de tenir en compte tots els aspectes de la comunicació, no solament l'ortografia o l'ortologia. Això vol dir que hi considerem, com a mínim, els aspectes següents:

- l'adequació del contingut a la intenció comunicativa
- l'adequació del registre a la situació comunicativa
- l'estructuració correcta del contingut
- la cohesió general del text
- la variació
- la correcció gramatical o ortològica

c) En la nostra determinació podem prescindir de catalogacions que poden ser necessàries en altres contextos. No ens cal parlar de nivells avançats, o mitjans, o baixos. Evidentment, ens cal aplicar un barem per a establir comparacions entre una determinació i la següent, però ens podem valdre de xifres, de lletres, de sistemes aproximatius amb fletxes, d'icones, etc.

7.3. Els cicles d'assessorament

Un cop hem determinat el nivell inicial de l'usuari del servei, comença la tasca real d'assessorament. Cada vegada que l'usuari adreci un escrit al servei, o cada vegada que el servei intervingui (fent una correcció oral a un locutor, per exemple), caldrà entendre que s'estableix un cicle d'assessorament.

En cada cicle l'assessor haurà de tenir en compte aspectes com els següents:

1) Els cicles d'assessorament són intercanvis personals entre el tècnic i l'usuari.
2) La comunicació personal i directa és el millor instrument de formació.
3) Les observacions escrites s'han d'adequar a la capacitat de l'aprenent i s'ha de comprovar que han estat ben enteses.
4) En cada cicle no s'han de tractar més de dos o tres continguts d'aprenentatge, i han de ser:
– pràctics
– adequats al context i als interessos de l'aprenent
– positius: que parteixin també dels encerts i dels coneixements previs
5) L'usuari ha de poder intervenir en el seu procés d'aprenentatge i sentir-se'n protagonista.

Vegem-ho més concretament.

1) Cada cicle és una relació interpersonal entre el redactor del text i l'assessor. Per tant, s'han d'evitar intermediaris (per exemple, secretaris, compiladors o altres persones que no han redactat realment el text i que, en conseqüència, no se'n senten responsables ni tenen capacitat per a modificar els textos futurs).

2) En la mesura que es pugui, s'ha de tendir a la conversa directa entre usuari i assessor com a mitjà òptim de transmissió d'observacions i continguts d'aprenentatge. L'intercanvi personal:

a) És l'element principal i més enriquidor en qualsevol interacció d'aprenentatge.
b) Permet d'evitar ambigüitats i copsar immediatament si els continguts són assimilats per l'aprenent.
c) Permet d'adequar els continguts d'aprenentatge a les necessitats i inquietuds reals de l'aprenent.

3) Si no és possible la interacció directa entre l'usuari i l'assessor, es pot recórrer a les observacions escrites. En aquest cas, s'ha de tenir en compte que els nostres comentaris siguin comprensibles i pràctics, i comprovar, per mitjà d'una conversa telefònica o en el text o intervenció següent, que allò que hem comentat s'ha entès correctament.

4) En cada cicle l'assessor escull pocs (un, dos o tres) objectius d'aprenentatge concrets, els contextualitza en el document de base (el text que s'ha de corregir o el fragment de discurs oral sobre el qual s'està treballant) i els transmet a l'aprenent. Pel que fa a aquesta selecció, cal precisar certs aspectes:

a) Els continguts han de ser petits, assolibles, pràctics. Per exemple, és un objectiu d'aprenentatge propi d'un cicle de correcció que l'usuari aprengui a distingir en quins casos la forma *és* exigeix l'ús de l'accent diacrític, però no seria adequat pretendre que en un cicle l'usuari incorporés tota la norma completa de l'accentuació en català.

b) Sovint caldrà adaptar l'aprenentatge a les condicions personals de l'usuari perquè els continguts siguin operatius i rendibles en els textos que creï. Així, per exemple, tot i que en un plantejament global l'aprenentatge de certes convencions sobre les abreviatures ocupa un espai molt petit i secundari, per a un usuari que treballi en l'àmbit administratiu i comercial pot ser un aprenentatge significatiu i que ocupi un dels primers llocs en la seva llista de prioritats, perquè és un contingut que podrà aplicar immediatament a la seva tasca diària.

c) No sempre cal partir dels errors de l'usuari. És un recurs molt útil partir d'allò que l'aprenent ja fa bé i ampliar-ho amb algun altre element més. Per exemple,

si ens adonem que l'usuari fa servir correctament les comes per marcar els incisos, podem basar-nos en això perquè entengui els matisos que pot incorporar als seus textos si de tant en tant fa servir els guions o bé els parèntesis.

5) Una interacció d'aprenentatge es crea sobre la base d'una bona comunicació entre aprenent i docent. Per tant, en cada cicle d'assessorament s'ha de poder assegurar que l'aprenent pot intervenir sempre que ho vol, que se sent còmode, que no se sent fiscalitzat o "renyat" pel tècnic, etc. L'usuari s'ha de sentir com el protagonista del procés, i ha de poder-lo modificar segons les seves prioritats o necessitats. L'assessor ha de poder fer compatible aquesta adaptació als interessos personals de l'aprenent amb la imprescindible seqüenciació lògica dels continguts d'aprenentatge.

Una eina per a objectivar i organitzar aquest procés és el **Pla d'autonomia lingüística personal** (PALP), amb la qual s'estableixen els dèficits lingüístics de l'usuari derivats d'una avaluació inicial, se'n consensuen els objectius d'aprenentatge i el calendari, i se n'avaluen els resultats.

7.4. Aspectes pràctics

Com és lògic, en un material com aquest no podem pretendre de determinar amb exactitud com s'ha de dur a la pràctica l'assessorament a l'usuari que proposem. Ni la varietat de contextos laborals ni la varietat d'activitats que s'agrupen sota el concepte d'assessorament lingüístic permeten aquest nivell de detall. Però hi ha certs elements comuns sobre els quals sí que podem reflexionar.

a) Encara que n'hem parlat abans, insistim en la importància d'una bona selecció dels usuaris, per a evitar la frustrant sensació de fer feina en va. Molt probablement, en la pràctica caldrà combinar una feina d'assessorament com la que aquí proposem amb una tasca més automàtica i rutinària de correcció tradicional de certs textos, ja sigui pel mateix tipus de text, ja sigui perquè l'usuari no admet aquesta dedicació.

b) Evidentment, un assessorament com aquest demana més temps que la correcció tradicional dels textos. Però a la llarga és més efectiu.

c) El tècnic ha de saber distingir bé quins continguts d'aprenentatge pot fixar per a cada usuari, atenent al tipus d'usuari i a consideracions didàctiques. Concretament, i segons Daniel Cassany (1998), el tècnic ha de tenir en compte que l'usuari tipus d'un servei d'assessorament:

- No té cap base de formació lingüística especialitzada.
- Domina poca terminologia lingüística.
- No té interès en el coneixement teòric de la llengua.

– Té limitacions de memorització d'informacions.
– Té limitacions d'aplicació de regles per sobrecàrrega de la memòria de treball.
– No té gaire temps per dedicar a cada cicle de correcció.

I, pel que fa a qüestions didàctiques:

– S'han de preferir els continguts concrets a les formulacions teòriques complexes.
– S'han de disposar els continguts en una certa progressió.
– S'han de preferir els continguts que l'usuari percep com a mancances.
– S'han de preferir els continguts que tinguin una alta rendibilitat i que donin confiança a l'usuari.
– S'han d'evitar, almenys en els primers cicles, les zones conflictives de la normativa.

d) Igualment, Cassany proposa que en cada cicle se segueixi un procés de transmissió d'informació com el següent:

1r. Enunciar l'aspecte lingüístic que és objecte d'aprenentatge.
2n. Contextualitzar-lo en els casos que apareguin en el text que es corregeix.
3r. Donar la regla o la instrucció per a millorar aquest ítem.
4t. Exemplificar-lo amb altres casos possibles, fora del text.
5è. Verificar que l'usuari comprèn i sap aplicar la regla.
6è. Donar referències: manuals, diccionaris, gramàtiques, etc.
7è. Formular propòsits per al proper cicle.

e) L'assessorament lingüístic adreçat a formar usuaris cada vegada més independents s'acosta inequívocament a la figura del que en certs contextos s'anomenen *tutories*. L'assessor és cada vegada més el tutor dels usuaris del servei, i per tant ha d'ampliar la seva capacitació personal i adquirir les destreses pròpies del professional que es dedica a la formació individual.

f) El context laboral en què se sol donar l'assessorament, com hem vist, limita el temps i condiciona l'actitud dels usuaris, però malgrat això l'assessor n'ha de saber aprofitar els avantatges i adequar la seva oferta de recursos a les possibilitats. Així, mentre que per a un estudiant jove l'adquisició d'un llibre pot ser una dificultat important, per a un professional sol ser una inversió que poques vegades es considera sobrera. Per tant, l'assessor ha de conèixer la bibliografia actual per a poder-la recomanar als aprenents i per a poder aconsellar l'adquisició de determinats materials de consulta idonis per a tot un departament o tota l'organització. Per una altra banda, el temps és un bé escàs entre els usuaris del servei d'assessorament, els quals valoraran molt els recursos en què la distribució temporal es pot adaptar a les possibilitats personals, com ara els següents:

- Els centres d'autoaprenentatge, centres en què l'usuari pot escollir el temps de dedicació i en què troba ordenat material específic per a l'autoformació i la col·laboració d'un professional.

Lectura recomanada

Trobareu un excel·lent resum de les característiques pròpies de la tutoria, tal com s'entén actualment, a **Daniel Cassany** (1999). *Construir l'escriptura* (pàg. 227-234). Barcelona: Empúries.

Lectures complementàries

Per a més informació sobre l'organització dels centres d'autoaprenentatge, vegeu **Rosa Maria Fernàndez; Montserrat Gimeno; Àngels Sauret** (1994). "Els centres d'autoaprenentatge: una nova manera d'aprendre". *Llengua i Ús* (núm. 1, pàg. 49-52).

Les novetats en el terreny de l'autoformació són cada vegada més freqüents. La plataforma virtual d'aprenentatge **Parla.cat** posa a l'abast materials didàctics per aprendre el català en modalitat lliure o tutoritzada, nivells bàsic, elemental, intermedi i suficiència http://www.parla.cat.

- La formació a distància i a través d'Internet, en què amb el suport de llibres i de plataformes virtuals d'aprenentatge, i sovint amb l'acompanyament de tutors, es pot estudiar des de casa o des del lloc de treball.

g) A més de conèixer el material complementari per a la formació que farà servir per a completar el procés d'aprenentatge, l'assessor ha d'estar al cas de la bibliografia actual pel que fa a la programació de cursos i altres activitats formatives. Ha de conèixer quin enfocament es dóna avui a la formació lingüística i s'ha de fer capaç de dissenyar programes formatius a mida dels seus usuaris.

h) És imprescindible dur a terme un seguiment detallat del procés d'aprenentatge de cada usuari. Com que cada persona parteix d'un nivell i d'unes necessitats diferents, per a cada persona convé obrir un dossier, una carpeta de registre, en la qual el tècnic pot anotar els elements que ja ha comentat, els que comentarà més endavant, el material de consulta de què disposa l'aprenent, etc. En principi, es pot considerar necessari que es dugui un registre de cada cicle d'assessorament, i que, amb la periodicitat que s'hagi acordat o que es consideri necessària, es faci una anàlisi del procés que està seguint l'aprenent. Com hem dit abans, en una situació ideal aquesta anàlisi del procés d'aprenentatge s'ha de fer conjuntament entre l'assessor i l'usuari. Més endavant, en l'apartat 4, veurem com aquests elements de registre poden esdevenir molt útils per a dur a terme una avaluació qualitativa de la feina de l'assessor.

Activitat 22

Us presentem una llista de possibles usuaris d'un servei d'assessorament obert a la població en general. Assenyaleu quins us sembla que podrien ser uns bons candidats per a seguir un procés d'assessorament adreçat a l'autonomia lingüística i quins ho serien menys, i valoreu els motius que us ho fan pensar.

a) El propietari d'una sabateria que vol revisar els rètols que de tant en tant posa a l'aparador.
b) La secretària d'una revista d'una associació de veïns que no redacta els articles, sinó que coordina els autors dels textos.
c) El secretari de l'Ajuntament, que redacta les actes dels plens i altres documents administratius.
d) La periodista que s'encarrega de la política de comunicació d'una empresa de trentacinc treballadors.
e) La metgessa que té una consulta privada i que vol oferir els seus documents en català, però que té un ajudant que fa la majoria de les tasques administratives.
f) Una traductora que treballa assíduament per a una editorial juvenil.

Activitat 23

Imagineu que feu servir la carta següent, juntament amb unes altres tres cartes del mateix redactor, per a establir el seu nivell inicial. Marqueu els aspectes que us sembli important de tenir en compte per a aquesta determinació inicial. Feu servir el model de determinació de nivell que trobareu a l'annex d'aquest mòdul. Subratlleu els que afectin la correcció; marqueu amb una *I* els que afectin la intenció comunicativa; amb una *R*, els que afectin el registre; amb una *E*, els que afectin l'estructura; amb una *C* els que afectin la cohesió, i amb una *V* els que afectin la variació. Tingueu en compte que potser no trobareu elements de cada tipus, i que no es tracta només d'assenyalar les errades, sinó també els aspectes que anotaríeu com a continguts ja assolits per aquesta persona, i que per tant ja no us caldria d'incloure en el seu procés de formació.

Apreciat/a company/a,

Em plau fer-te arribar el programa definitiu de les Jornades sobre Agricultura Ecològica, que es duran a terme els dies 4, 5 i 6 de Desembre d'aquest any a la Sala d'Actes del nostre Sindicat.

Com podrà veure, ens hem vist obligats a variar algun dels actes previstos inicialment, doncs en el termini final de recepció de propostes per a ponències teníem un excés, i les hem distribuït en sessions paral.leles. També hem reduït els temps previstos per a "coffee-break" per donar cabuda a més ponències.

Espero que podrà fer un buit en la seva apretada agenda i que ens farà l'honor de poder participar en aquestes jornades. És requisit imprescindible la cumplimentació de la butlleta adjunta i la seva remissió a l'Oficina Administrativa del Sindicat Agrari Sant Narcís abans del dia 20 de Novembre, així com també el pagament de la quota d'inscripció a través del c. corrent del Sindicat.

Sense altre particular, ens acomiadem de vsotè i restem a la seva disposició si li cal ampliar cap altra informació.

Martí Oliva
El Secretari
Girona, 1 d'Octubre del 2000

Activitat 24

Un cop feta l'anàlisi del nivell d'un usuari del servei, el tècnic ha de decidir en quin ordre es proposarà d'anar tractant els diversos aspectes. Si teniu en compte les consideracions que hem fet sobre la selecció dels continguts de l'aprenentatge, raoneu com ordenaríeu aquesta llista d'aspectes a tractar, tenint en compte que l'usuari és redactor d'esports d'una emissora de ràdio, i que també surt per antena en certs resums.

a) Té problemes en la sonorització de les esses.
b) Fa un ús anàrquic de majúscules i minúscules.
c) S'equivoca en la pronúncia de la segona persona del singular dels verbs acabats en *-iar* (diu *cànvio* en lloc de *canvío*).
d) De tant en tant comet errades en la selecció de la informació, perquè dóna per conegudes informacions que potser no ho són tant.
e) Empra alguns anglicismes en termes que ja tenen una proposta catalana (especialment en el camp dels esports menys populars: hoquei, golf, beisbol, etc.).
f) Té tendència a capgirar l'ordre lògic de la frase, de vegades sense que quedi prou justificat per la voluntat de tematització.
g) Sempre que diu el nom de l'emissora pronuncia el mot *ràdio* amb totes les vocals tenses, sense neutralitzar la *o* (és del domini del català oriental).
h) De vegades comet errors en l'ús de *ser* o *estar*.

Activitat 25

Un usuari nou, l'oficina local de turisme, us fa arribar un text per revisar (vegeu-lo més avall). Apliqueu a aquest text la proposta per a la determinació de nivells que trobareu a l'**annex del mòdul 1**), que us servirà per diagnosticar el nivell inicial de l'usuari. Subratlleu els errors que afectin la correcció; marqueu amb una *I* els que afectin la intenció comunicativa; amb una *R* els que afectin el registre; amb una *E* els que afectin l'estructura; amb una *C* els que afectin la cohesió, i amb una *V* els que afectin la variació. Tingueu en compte que potser no trobareu elements de cada tipus, i que no es tracta només d'assenyalar les errades, sinó també els aspectes que anotaríeu com a continguts ja assolits per aquesta persona, i que per tant ja no us caldria d'incloure en el seu procés de formació.

Breus notes històriques sobre el monestir de Santa Maria de Gerri

Antecedents

Els historiadors Manuel Riu i Riu, Ramón d'Abadal i Vinyals, Ignasi Mª Puig i Ferreté i Antoni Pladevall, coincideixen a afirmar el mateix:

> "No podem assegurar rés que sigui anterior a finals del segle VIII sobre els monestirs catalans; tot alló que hom en digui fins al present seràn hipòtesis més o menys gratuïtes; ... a l'Urgell, peró, és permet de suposar i fins precisar l'existència de moltes cases com a anteriors a principis del segle IX, i, per tant, visigòtiques –entre elles GERRI– peró no tenim cap notícia directa anterior a la data esmentada. Perque en cap lloc s'han efectuat excavacions que aportin quelcom sobre la seva estructura en épocavisigótica; si és que realment aleshores existien..."

Dades històriques certes:

Any 807: el 20 de juny d'aquest any el prevere ESPANELL i els seus companys Teodebal, Astanel, Donat, Astari i Grasemi, erigeixen en Monestir l'església de Gerri, seguint el tipus antic de pacte visigótic, es a dir un contracte entre ells pel qual Espanell era anomenat Abat. El monestir és posat sota l'advocació de St. Vicens.

Any 849: Frédol, comte i marqués de Tolosa, otorga un precepte d'inmunitat als monjos i monestir de Gerri. En ell mana als seus fidels: al vescomte, vicari, centener i a llurs oficials que s'abstinguin d'exigir censos ni serveis dels bens dels monjos, siguin alous, siguin beneficis...

Els hi concedeix els beneficis de St. Pere de Pallars (de les Maleses?) i de St. Esteve de Perabella. Accepten la regla benedictina.

Any 996: Es aquest un any molt important per la vida del Monestir de Gerri. El 16 de novembre, en temps de l'Abat Ató-Bonfill, una Butlla del papa Joan XIII l'allibera de la jurisdicció episcopal, posàn el Monestir i tots els seus bens sota la dominació i protecció romana. Es en aquella butlla que si ajunta al titol de St. Vicens els de Sta. Maria, St. Miquel Arcangel, ST. Joan precursor i St. Pere Apóstol. A partir d'aquesta butlla és anomenat sovint Monestir de Sta. Maria.

Any 1096: En aquest any els comtes de Pallars afilien el monestir de Gerri al gran cenobi provençal de ST. Victor de Marsella, costúm molt corrent als combats catalans en aquella època. Aquesta filiació durà fins l'any 1592.

Any 1.105: El bisbe d'Urgell. St. Ot, retorna a Gerri 13 esglèsies que li habien usurpat els bisbes d'Urgell, antecessors seus.

Fragment de fullet turístic. Text manipulat.

8. L'objectiu de la qualitat en les comunicacions

Com hem vist fins ara, la cerca d'una manera més eficaç d'encarar la feina de l'assessorament lingüístic ha portat com a conseqüència adoptar una perspectiva centrada en la persona més que no pas en els textos, i inspirada per la pretensió de crear usuaris tan autònoms com sigui possible des del punt de vista comunicatiu.

En aquesta mateixa perspectiva, una altra línia de treball dels serveis d'assessorament lingüístic és la que podem englobar sota l'objectiu de la qualitat lingüística. Així com no ens conformem a corregir una expressió de comiat massa informal en un document, sinó que pretenem ensenyar al redactor quins mecanismes pot fer servir per adequar bé aquell text i els textos futurs al registre propi de la situació comunicativa, igualment no ens conformem a "anar arreglant" els textos, sinó que pretenem de donar a l'usuari tot un conjunt de recursos perquè pugui produir uns elements de comunicació millors.

Concretament, els serveis d'assessorament lingüístic tenen una funció de creadors, difusors i adaptadors de recursos de tota mena, adequats al col·lectiu específic d'usuaris a què s'adrecen, per mitjà dels quals la persona que en fa ús pot incrementar la qualitat general dels seus documents.

Potser aquí caldria aturar-se un moment a reflexionar sobre aquest concepte de la *qualitat* dels productes comunicatius, perquè no sempre ha estat entès de la mateixa manera. Fa uns quants anys, un text de qualitat era un text literari, de registre culte, un text on es desplegaven les arts i habilitats d'uns quants privilegiats que coneixien els secrets d'una ciència que semblava molt lluny de les possibilitats del comú de la gent.

Avui, en canvi, la qualitat d'un text es posa necessàriament en relació amb el context on es produeix la comunicació, i es considera que un text té qualitat quan s'adequa a aquest context per a transmetre de la manera més eficaç un contingut conceptual.

Per tant, avui considerem que té qualitat una carta comercial concisa i clara, que explica clarament allò que calia dir; o una acta de reunió que recull amb exactitud els aspectes principals que calen per a valorar què s'hi va dir, qui hi va ser, etc. Però també pot tenir qualitat un insult prou recargolat per a respondre a una ofensa; i, és clar, també pot tenir qualitat un poema d'una gran bellesa. Lògicament, i en paral·lel, un servei lingüístic vinculat a l'administració se centrarà en la recerca de textos administratius de qualitat, i un servei d'assessorament lingüístic vinculat a una escola especialitzada en literatura se centrarà en la qualitat artística.

Lectura complementària

Una reflexió interessant sobre la qualitat i l'eficàcia comunicativa, i la manera d'enfocar l'ensenyament de la llengua per a fer-lo més plaent, la trobareu a **Vicenç Pagès** (1998). *Un tramvia anomenat text*. Barcelona: Empúries.

Encara que és evident que amb les actuacions individuals d'assessorament que hem vist en els apartats anteriors d'aquest mòdul també s'influeix sobre la qualitat de la comunicació, en la pràctica dels serveis d'assessorament s'agrupen sota l'objectiu de la recerca de la qualitat lingüística la majoria d'activitats en què es procura influir sobre un col·lectiu.

Analitzarem tot seguit algunes de les actuacions que els serveis lingüístics han desenvolupat i desenvolupen en aquesta línia, sense pretendre tancar la llista de possibilitats. No podem tenir aquesta pretensió perquè la mateixa varietat de contextos en què se situen els diversos serveis d'assessorament ja ho impedeix. Però, a més, no es pot considerar aquesta llista tancada perquè, afortunadament, l'àmbit dels serveis lingüístics (i de la lingüística aplicada en general) demostra cada dia més vitalitat i imaginació, i respon cada dia a noves necessitats comunicatives.

8.1. L'elaboració d'orientacions didàctiques

La primera de les actuacions que recollim té un caràcter molt general, i es pot dir que és pròpia dels serveis d'assessorament lingüístic des de sempre. Ens referim a l'elaboració de materials didàctics per a afavorir l'aprenentatge de continguts lingüístics molt diversos.

Podem precisar algunes característiques d'aquesta actuació d'assessorament:

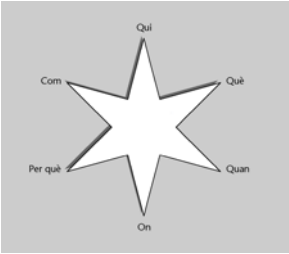
a) Parlem d'*elaboració* en un sentit una mica ampli. De fet, molt sovint la tasca del tècnic es pot limitar a l'adaptació de material ja existent, o a la simple reproducció, i per això hem insistit ja en altres punts d'aquest mòdul en la importància de conèixer el material actual adreçat a la formació lingüística. Però també molt sovint el que fa el tècnic és crear o recrear material, perquè pretén adaptar-se al màxim al col·lectiu a què s'adreça, i no troba en el mercat un recurs prou afinat.

b) Amb tota consciència, fem servir un terme tan general com *orientacions didàctiques,* perquè hi volem incloure una gran varietat de productes que s'empren des de fa anys. Des del recurs a les fotocòpies d'un llibre que ens sembla que expliquen amb claredat un determinat aspecte gramatical, fins a les orientacions clàssiques per a ajudar en la redacció, com ara l'estrella de les sis preguntes. Des de les bateries d'exercicis més o menys rutinaris, però útils per memoritzar determinats racons de l'ortografia, fins als exemples de mapes conceptuals ben complexos perquè el redactor tingui recursos per a identificar quins conceptes val la pena d'incloure en el seu text i en quin ordre.

c) Les orientacions didàctiques poden prendre formes i suports molt diferents, atenent a les necessitats de l'aprenent i al context de l'aprenentatge. De fet, la resta d'actuacions adreçades a la millora de la qualitat dels textos que

L'estrella de les sis preguntes

L'estrella de les sis preguntes és un recurs molt conegut, però útil en certs contextos. La resposta a les sis preguntes que hi ha als extrems de l'estrella determina els continguts que ha de tenir un text descriptiu –una notícia periodística, per exemple–: qui (qui ho ha fet?, qui és el protagonista?, de qui parlem?), què, quan, on, per què, com ha passat.



veurem en els punts següents podrien considerar-se formes i suports específics d'orientacions didàctiques de diversos tipus. En tot cas, val la pena insistir en la importància de no limitar les actuacions d'assessorament a suports clàssics com el paper, la fotocòpia o l'exercici tradicional. Lògicament, el canal escrit és bàsic per a l'activitat d'assessorament, però la imaginació i el context professional ens han de conduir a l'ús de formes potser més efectives de transmetre els recursos didàctics que dissenyem. Això pot incloure suports i recursos informàtics (CD-ROM, webs, telèfons automàtics), enregistraments, jocs, etc. Fins i tot en el cas que ens limitem per necessitat a suports tradicionals, el bon professional no es limita a la reproducció de materials aliens, sinó que els modifica per adaptar-los als seus usuaris.

L'intercanvi de material

En molts casos el material elaborat pels serveis d'assessorament ha estat i és francament bo, però potser no hi ha hagut prou fòrums professionals d'intercanvi d'aquesta mena de recursos. Potser també els tècnics de l'assessorament han estat poc atents a donar una forma prou atractiva, duradora o exportable al material que han elaborat, de manera que sovint iniciatives excel·lents es queden en el limitat àmbit d'un servei molt específic, quan probablement serien fàcilment aplicables a àmbits similars. En honor a la veritat, però, també s'ha de dir que la tradicional migradesa de mitjans de la "indústria de la llengua" és un fort inconvenient per a aquest desitjable intercanvi.

8.2. Les publicacions amb continguts lingüístics

També ha estat un element present des dels inicis de l'assessorament lingüístic la col·laboració en publicacions amb articles o textos de caràcter lingüístic. Segons el cas, el context o les possibilitats econòmiques, es pot tractar de la preparació de tota una revista, butlletí o publicació més o menys periòdica amb continguts lingüístics, i en altres casos es pot tractar de la col·laboració en una publicació amb un article o amb una columna o un espai reservat.

Amb l'il·lustre precedent de les *Converses filològiques* de Fabra, aquest recurs ha estat molt usat. Ara bé, Fabra tenia molt de compte de partir de preguntes o inquietuds que els lectors li feien arribar. Convé tenir present això, perquè si fem una col·laboració en una publicació és que pretenem que algú la llegeixi, a part de nosaltres. I perquè ens llegeixin hem d'escriure alguna cosa que desvetlli l'interès del lector. Per tant, en aquesta mena d'actuacions s'ha de tenir en compte:

a) Adequar el nivell expositiu a la majoria dels possibles lectors.
b) Partir d'interessos o problemes reals.
c) Limitar la llargada, l'exhaustivitat o el nivell de detall segons la preparació dels lectors.

Les col·laboracions d'alguns lingüistes en la premsa diària (com la columna que Albert Jané publicava, o l'article setmanal de Joan Solà, durant 36 anys, tots dos a l'*Avui*) només són vàlides com a model fins a cert punt, perquè de fet s'adrecen a un col·lectiu prou ampli per a admetre des de l'especialització

fins al comentari més divulgatiu. Les col·laboracions dels serveis d'assessorament normalment han de tendir a ser més pràctiques, fetes a mida per als lectors potencials.

Exemples de publicacions

En principi, poden ser un model de publicaciojns amb contingut lingüístic més aproximat a la situació més habitual el butlletí que preparen els serveis lingüístics de Televisió de Catalunya, el butlletí de la Direcció General de Política Lingüística dins *Flaixos d'actualitat*, que conté un apartat específic de comentari lingüístic, o la munió de col·laboracions en publicacions locals, comarcals o d'àmbits específics i butlletins electrònics sectorials que duen a terme els centres de normalització lingüística o els serveis de català de molts pobles i ciutats de Catalunya.

8.3. La redacció de llibres d'estil

En un article dels *Estudis de Llengua i Literatura Catalanes*, titulat "L'experiència de fer un llibre d'estil" i signat conjuntament per Joan Solà, Anna Gudiol i Xavier Fargas, s'hi afirma: "Els llibres d'estil són avui peces fonamentals en el funcionament dels serveis lingüístics catalans". Efectivament, en les dues darreres dècades hi ha hagut una autèntica brotada d'iniciatives d'aquesta mena, la qual cosa ha comportat fins i tot un debat sobre el paper que tenien o es donava a aquests manuals. Sense intenció de ser exhaustius, es pot anotar que diaris, emissores de ràdio, la televisió, entitats d'estalvis, l'administració municipal, les universitats, empreses privades, organitzacions empresarials, col·legis professionals, han sentit la necessitat de tenir un llibre d'estil i els han fet més o menys públics.

Referència bibliogràfica

Joan Solà; **Anna Gudiol**; **Xavier Fargas** (1995). "L'experiència de fer un llibre d'estil". *Estudis de Llengua i Literatura Catalanes/XXX. Miscel·lània Germà Colón 3*. Publicacions de l'Abadia de Montserrat.

En el mateix article hi trobem aquesta definició:

> "Un llibre d'estil és un manual destinat a regular certes pràctiques en general lingüístiques d'una entitat. A grans trets, un manual d'aquesta mena té una finalitat doble: resoldre els dubtes de l'usuari en els aspectes relacionats amb l'ús normatiu o estàndard de la llengua i aconseguir una pràctica uniforme en altres aspectes no directament relacionats amb la normativa lingüística i fins aliens a la llengua pròpiament dita."
>
> Joan Solà; Anna Gudiol; Xavier Fargas (1995). "L'experiència de fer un llibre d'estil". *Estudis de Llengua i Literatura Catalanes/XXX, Miscel·lània Germà Colón 3* (Publicacions de l'Abadia de Montserrat).

En el cas català, és sens dubte el primer dels dos objectius que recull la definició el que explica la multiplicació d'iniciatives d'aquesta mena. Com sabem, la formació general bàsica va impedir l'aprenentatge del català a gran part de la població actual del país, però fins i tot en el cas de persones que han rebut la formació general en català, els dubtes relacionats amb l'ús normatiu o estàndard de la llengua són molt freqüents (l'anàlisi de les raons d'aquest fet s'escapa de l'objectiu d'aquesta assignatura, i probablement caldria buscar-hi implicacions sociològiques, polítiques, culturals i de moltes altres menes). Els llibres d'estil catalans inclouen sempre una extensa "llista de dubtes" i capítols d'orientacions gramaticals en què es complementa com es pot la normativa que recull la gramàtica oficial.

Però el segon objectiu (aconseguir una pràctica uniforme en aspectes convencionals) també ha anat prenent relleu, des del moment que les organitzacions hi han vist una manera de concretar qüestions que afecten la imatge corporativa (des del format que ha de tenir la carta fins al lloc on posarem el segell de l'entitat).

Si un servei d'assessorament es planteja l'elaboració d'un llibre d'estil, caldrà que tingui en compte almenys els aspectes següents.

a) En primer lloc, caldrà que valori si realment el llibre d'estil és l'eina més adequada per al context en què s'ha de treballar. Hi ha col·lectius en què un llibre d'estil serà poc útil i, en canvi, altres menes de material seran molt més aprofitats. Per exemple, els taxistes, o els venedors d'un mercat, és difícil que puguin recórrer a la consulta d'un llibre d'aquesta mena. En canvi, un material adreçat a l'autoaprenentatge, o un material que tracti sobre la conversa, o un lèxic dels termes propis de l'àmbit, poden ser instruments molt més adequats. A més, i aquest és un aspecte cabdal, caldrà valorar la rendibilitat de l'esforç a partir de l'anàlisi de l'entorn: fer un llibre d'estil no és senzill, demana temps i esforç, i cal assegurar que aquest temps i aquest esforç no serien més ben esmerçats en una altra mena d'actuació.

Del nom dels llibres d'estil

En aquest apartat ens referim a llibres d'estil entesos amb una certa amplitud. De fet, ens referim tant a llibres que tenen el format tradicional i títols que fan més o menys evident que són un llibre d'aquesta mena (criteris lingüístics, guia lingüística, manual de redacció, manual d'estil, etc.) com a materials que potser tenen un format de carpeta d'anelles, de pàgina web o altres menes de recull, però que de fet es caracteritzen pel doble objectiu de què abans parlàvem.

b) Si hem decidit que efectivament el que anirà bé en el col·lectiu a què ens adrecem és un llibre d'estil, caldrà decidir també quin format és el més adequat. No sempre el llibre tradicional és la millor eina de consulta, especialment en àmbits professionals com els que hem comentat abans. Caldrà valorar si no ens sortirà més a compte (és a dir, si serà més pràctic per als seus usuaris) que li donem format de fitxes col·leccionables, o de carpeta, o de web, o de fitxer informàtic, o qualsevol altre format. Aturar-se a reflexionar sobre aquests aspectes ens pot estalviar molt de temps, o el disgust de veure que un esforç notable no té el ressò pràctic que mereixeria.

c) Pel que fa al contingut del llibre, és imprescindible partir de l'anàlisi de les necessitats del col·lectiu a què s'adreça. Per tant, caldrà haver buidat la documentació que produeix aquest col·lectiu i conèixer-lo prou bé per a saber quins errors i quins dubtes són els més freqüents. Només aquesta anàlisi seriosa i ben feta justifica realment l'elaboració d'un nou llibre: si no fem un llibre a mida, només cal que reproduïm allò que ja diuen les gramàtiques o els llibres de referència generals. Ara bé, si com a servei hem estat prou atents a identificar quins aspectes són més necessaris per al nostre públic potencial, la feina adquireix un valor inqüestionable.

d) Encara pel que fa a al contingut, convé que els llibres d'estil siguin útils i orientadors. En aquest sentit, no semblen el millor lloc per a provatures, experiments o innovacions que puguin desorientar els lectors. L'especulació i l'anàlisi són propis de l'assaig especialitzat, de l'article d'opinió, de la tesi

d'investigació, però no d'un llibre d'estil. Això és especialment important perquè és una de les principals dificultats amb què es trobarà el redactor d'un material d'aquest tipus. Per una banda, ha de tractar dels aspectes menys segurs de la llengua (que són, evidentment, els que provoquen més dubtes), però per una altra banda ha de tenir en compte que en principi no s'adreça a professionals de la llengua i que el lector hi buscarà solucions pràctiques i senzilles. Indubtablement, es tracta d'un bon repte. Tal com abans indicàvem que era indispensable conèixer l'àmbit a què adrecem el llibre, ara ens adonem que també resulta imprescindible el bon coneixement dels materials ja editats, de manera que puguem prendre model de com han resolt altres autors aquesta dificultat.

Com es poden resoldre els punts més delicats

Que els llibres d'estil no siguin un bon terreny per a l'especulació no implica que el redactor no hi pugui mostrar la seva intel·ligència i la seva personalitat. No es tracta de simplificar per simplificar, sinó de trobar la millor manera de resoldre un dubte, però apel·lant sempre que calgui a la intel·ligència del lector. Per posar un exemple eloqüent: és prou coneguda entre els especialistes la raonada i raonable opinió de Joan Solà d'admetre els signes d'admiració i d'interrogació inicials, ús que aquest autor practica i defensa sempre que pot; però en el *Llibre d'estil de l'Ajuntament de Barcelona*, dirigit per ell, s'explica al lector que l'Institut d'Estudis Catalans s'ha pronunciat a favor de l'ús exclusiu de l'interrogant final i, per tant, s'adopta aquest criteri. Si cal insistir o demostrar que aquest criteri és o no és encertat, això no sembla adequat de fer-ho des de les pàgines d'un llibre d'estil.

Llibre d'estil de l'Ajuntament de Barcelona

e) Un perill que s'ha d'evitar en els llibres d'estil és que s'acabin convertint en una espècie de memorial de greuges, o que esdevinguin uns llibres plens de limitacions i arbitrarietats. La lloable voluntat d'homogeneïtzar determinats usos ha de fer-se compatible amb la necessària tranquil·litat de saber que, en qüestions de llengua, molt poques vegades hi ha una sola manera possible i correcta de fer les coses, i que ben sovint les vacil·lacions o la varietat de solucions per a un mateix cas no són, realment, cap problema. Si en la pràctica tant és que una cosa es faci així com això, no cal pas que el llibre d'estil es pronunciï per una de les dues alternatives; en canvi, quan sigui realment significatiu decidir-se per una opció o una altra, que el lector trobi ràpidament quina és la proposta del llibre (i, si pot ser, amb la justificació pertinent).

f) Un últim aspecte que convé tenir en compte respecte dels llibres d'estil –que enllaça amb el que enunciàvem en el paràgraf *a*–, és que, perquè el llibre sigui realment útil, és convenient mirar d'assegurar-ne, en la mesura de les possibilitats del servei, l'ús i la consulta un cop editat o situat en el suport que s'hagi decidit. Així, és útil de preveure sessions de presentació i de maneig del llibre enfocades a fer entendre als usuaris la utilitat d'un llibre d'aquesta mena i quin tipus d'informacions pràctiques hi poden anar a buscar. L'experiència demostra que un elevat percentatge de persones ignoren què és exactament un llibre d'estil, i se solen sorprendre molt agradablement quan hi descobreixen una eina de consulta pràctica per a resoldre qüestions que fins llavors no havien pogut resoldre.

8.4. La col·laboració en programes d'imatge corporativa

Un dels àmbits en què l'assessorament lingüístic ha intervingut amb més freqüència és en la col·laboració en el disseny de programes d'imatge corporativa. Els especialistes en imatge són ben conscients que el llenguatge és la principal eina de comunicació de les empreses i organitzacions, i que no serveix de gran cosa dissenyar un logotip o un paper de carta fantàstics si després el contingut dels missatges mostra mancances de claredat, de correcció, etc.

En aquest camp, doncs, la col·laboració del tècnic lingüístic hi sol ser molt ben rebuda. Potser caldrà vetllar especialment per evitar fer doctrina de detalls que no són més que anècdota; o, dit d'una altra manera, el món de la imatge sol estar regit per modes o consideracions estètiques, com molt sovint ho està el terreny de les convencions lingüístiques, i no es tracta de creure's que pel fet que "algú" hagi establert que tal cosa es farà de tal manera en un lloc, aquesta és la "norma".

Quan ens inventem "la norma"

D'exemples d'aquesta confusió entre convenció o moda i "la norma" se'n poden donar molts. Hi ha gent que creu convençuda que la data "s'ha de posar" al final de la carta, però això és una decisió (tan bona com una altra) que va prendre el Consell de Disseny de la Generalitat i que només és d'aplicació obligada, per tant, a l'Administració de la Generalitat. Hi ha professionals de la llengua que s'esgarrifen quan veuen que els publicistes prefereixen acabar els rètols, per més curts que siguin, amb un punt final, perquè ells van estudiar que aquest tipus de sintagmes normalment no duen puntuació final, i semblen no adonar-se que, de fet, tant és una cosa com l'altra. Etcètera.

8.5. L'actuació en gabinets de comunicació

Com hem comentat en l'epígraf anterior, les organitzacions han pres consciència de la importància de la llengua com a principal element de comunicació. En algunes grans empreses o entitats aquesta preocupació s'ha concretat en la creació de gabinets de comunicació, als quals s'encarrega de vetllar per la política comunicativa de l'organització. D'alguna manera, els gabinets de comunicació fan una de les feines possibles dels serveis d'assessorament, i es poden entendre com una concreció d'aquests serveis, però normalment complementada amb una visió més global, que incorpora professionals de la imatge i de la comunicació en general (periodistes, el que ara en diuen "comunicadors", fins i tot artistes o intèrprets, etc.).

Altres maneres de dir el mateix

El que aquí anomenem *gabinets de comunicació* rep noms diferents, sovint sense un motiu concret que ho expliqui, de vegades segons l'àmbit en què s'inscrigui. Es parla també d'oficines o gabinets de premsa, de departaments de comunicació, de serveis de política comunicativa o d'imatge, etc.

En els gabinets de comunicació es duen a terme actuacions molt diverses, normalment des d'una perspectiva interdisciplinària. Al lingüista que hi treballa se li demana molta capacitat d'adaptació, de manera que tant sigui capaç de col·laborar en la redacció d'una carta publicitària com d'assessorar el redactor d'una ponència que s'ha d'exposar en un congrés; que sigui capaç de participar en la creació d'un eslògan publicitari i de conèixer els elements indispensables per a la redacció d'una acta de reunió; que aconselli els càrrecs directius sobre estratègies de comunicació per a reunions de negociació i que pugui co-

ordinar o dur a terme un curs d'atenció al públic per al departament d'administració. Aquesta varietat de funcions comporta que molt sovint el tècnic que treballa en un gabinet d'aquesta mena esdevingui més aviat un gestor de recursos, i que s'encarregui de contractar un especialista, de demanar la col·laboració d'una altra empresa de serveis o de buscar el recurs més adequat per a cada necessitat. En aquest sentit, la formació purament "lingüística" de vegades perd importància en favor de formació "empresarial".

Si us hi fixeu, quan hem apuntat els tipus de feines que pot fer un tècnic d'un gabinet de comunicació hem fet servir verbs com *participar*, *assessorar*, *col·laborar* perquè, si ja hem dit abans que l'assessorament lingüístic actual s'entén com una tasca de grup, en els gabinets de comunicació aquesta és una característica essencial.

8.6. La preparació de webs de recursos lingüístics

La xarxa Internet ofereix als serveis d'assessorament un món de possibilitats.

> Hi ha especialistes que defineixen Internet com una enorme base de dades, en què es pot acumular i oferir informació. En els serveis d'assessorament, un gran percentatge de la feina és, precisament, acumular i oferir informació. Per tant, és evident que Internet és un recurs imprescindible per als serveis d'assessorament.

Per a veure quines utilitats de la xarxa poden ser aplicables als serveis d'assessorament, el millor que podeu fer és navegar i apropar-vos als diversos webs d'interès lingüístic. A les activitats us proposarem un possible itinerari. En principi, podem determinar que els serveis lingüístics, a la xarxa, hi troben el següent:

Lectura recomanada

Marta Estella (2009). "Els serveis lingüístics en el paradigma 2.0". *Llengua i Ús* (núm. 45, pàg. 35-44).

- Una possibilitat d'intervenció assequible econòmicament i amb un camp de difusió tan ampli com vulguem (de la intranet més restringida al lloc web d'accés públic).

- Una estructuració lògica dels continguts (hiperenllaços, pàgines subordinades, etc.), que s'adiu molt bé amb l'ordenació que solen demanar les intervencions d'assessorament.

- Una capacitat de renovació bastant més fàcil i ràpida que la que pot oferir el material editat (una segona edició d'un llibre, per exemple, és cara i demana molt de temps; en canvi, el web es pot actualitzar tan sovint com calgui).

- Un suport "natural" per als continguts lingüístics ja que, almenys de moment, la majoria de la informació que circula per la xarxa són missatges escrits.

– Una possibilitat d'interactuar amb els usuaris a través de les xarxes socials, els blogs, les wikis, etc.

Aquí no podem entrar en el detall de com s'ha de preparar un web (hi ha assignatures completes dedicades només a aquesta matèria), sí que podem recomanar que es tinguin en compte certs detalls especialment significatius per a les pàgines amb informació relativa a l'assessorament lingüístic:

a) S'ha d'evitar, sempre que es pugui, que els webs esdevinguin "còpies en pantalla" de materials editats en paper. Cada suport té unes possibilitats diferents, i no sembla lògic desaprofitar les prestacions de la xarxa. Si ens cal, o ens és més útil, reproduir un material editat, potser és preferible fer-ho en un format específic (pdf o arxiu associat).

b) Llevat que hi hagi motius que ho aconsellin (rapidesa, xarxa interna o fòrums propis), sembla lògic mirar d'evitar de reproduir en un web informació igual que la que es pot trobar en un altre lloc de la xarxa. En aquest cas, és millor valer-se dels enllaços adequats.

c) És imprescindible informar el lector de la data d'actualització del material. Per exemple, la base de dades d'assessorament de la Direcció General de Política Lingüística dóna la data de redacció de les fitxes d'assessorament perquè qui consulta tingui una informació que resulta imprescindible quan es tracta de valorar l'acceptabilitat d'una determinada forma lingüística.

d) Sovint, més important que la qualitat mateixa del web, el que determina que sigui realment visitat i aprofitat és que se'l pugui localitzar fàcilment. Per això convé posicionar-se en els cercadors més importants i la inclusió de l'adreça com a enllaç en altres webs més o menys relacionats, a part de facilitar recursos com ara que sigui fàcil afegir-lo a la llista de preferits.

e) Encara que sembli un detall poc important, aconsellem que l'assessor intervingui també en el disseny dels aspectes gràfics de la pàgina, i que no ho deixi en mans de l'especialista en informàtica o en disseny multimèdia. Per exemple, una aparent ximpleria com la tria del tipus de lletra pot tenir la seva importància, perquè determinats tipus no admeten la cursiva, o tenen una cursiva que gairebé no s'identifica, i aquest aspecte, en matèria metalingüística, pot ser un bon embolic si no es preveu d'entrada.

A Internet trobem un enorme ventall de webs d'interès lingüístic. Entre els recursos més habituals que s'ofereixen hi ha:

- consulta de diccionaris o enciclopèdies en línia
- consulta de models de documents
- consulta d'aspectes lingüístics (convencions, tractaments protocol·laris, terminologia, llistes de topònims, etc.)

Lectures complementàries

Tot i que en aquest camp les novetats són contínues, podeu trobar una llista de webs d'interès lingüístic a **Rafael Ramos** (1997), "Internet com a eina de dinamització lingüística". *Llengua i Ús* (núm.9). Al número 17 de la mateixa revista (primer quadrimestre del 2000) trobareu tres articles molt aconsellables en què es descriuen els webs de la Direcció General de Política Lingüística, del Consorci per a la Normalització Lingüística i del Termcat.

Gabriel Bibiloni ha elaborat un índex de recursos d'Internet sobre el català: http://www.bibiloni.net/index

- traducció o correcció de documents tramesos per la xarxa
- traducció o correcció automàtica de textos tramesos per la xarxa
- consulta oberta mitjançant el correu electrònic
- orientacions per a la redacció o llibres d'estil penjats en el web
- materials d'autoaprenentatge (activitats, fitxes, etc.)
- fòrums de debat (llistes de distribució)

Es tracta d'un camp molt obert i en expansió que cal aprofitar.

Activitat 26

Fixeu-vos en els fragments següents extrets de quatre llibres d'estil diferents. Tots quatre tracten del mateix aspecte, l'apostrofació de sigles i acrònims, que és un aspecte amb més d'una possibilitat i del qual la normativa estricta no diu res. Més que fixar-vos en quina posició pren cada llibre, ara pot ser interessant que valoreu:
a) En què es nota l'adaptació al lector típic de cada llibre?
b) Quins recursos s'hi fan servir (exemples, redactat, etc.)?
c) Us sembla que s'aconsegueix una bona adaptació?
d) Penseu que caldria donar més informació, o potser menys?

1.1.2. Apostrofació davant de sigles i acrònims*

Apostrofem si la sigla o l'acrònim té una consonant inicial el nom de la qual comenci amb vocal:

l'FBI, l'FM, d'FP, l'RDA, d'LSD, l'SLO (Servei Local d'Ocupació)

Apostrofem si la sigla o l'acrònim comença amb la vocal *a*, *e* o *o*:

l'APA, l'OMS, d'EGB, l'ADL (agent de desenvolupament local)

Si la sigla o l'acrònim comença amb vocal *i* o *u*:

a) l'article *el* i la preposició *de* sempre s'apostrofen:

l'IEC, l'IMI, d'IC, l'IBM, [L'ordinador de la marca IBM]

b) l'article *la*:

s'apostrofa davant de sigles i acrònims que es pronunciïn en una sola síl·laba:

l'URSS

no s'apostrofa davant de sigles i acrònims que es pronunciïn en més d'una síl·laba:

la UGT, la UB, la INTERPOL, la IBM [La màquina o la marca]

Joan Solà (1995). *Llibre d'estil de l'Ajuntament de Barcelona*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Consorci per a la Normalització Lingüística (pàg. 16).

3.2.1.4. Davant de sigles i d'acrònims

–Article *el*. S'apostrofa sempre, d'acord amb la norma general, davant de sigles i acrònims que comencen amb vocal o amb consonant el nom de la qual comença amb vocal, tant si es llegeixen lletrejant com si es llegeixen com un mot.

l'ADN; l'FBI; l'FMI; l'HCPB; l'IEC; l'Incavi; l'INEFC; l'Intelsat; l'IPC; l'IVA; l'LSD; l'MDT; l'MSI; l'SCT; l'SPGA

–Article *la*. S'apostrofa sempre, d'acord amb la norma general, davant de sigles i acrònims que comencen amb vocal (excepte *i* i *u* àtones) o amb consonant el nom de la qual comença amb vocal, tant si es llegeixen lletrejant com si es llegeixen com un mot.

l'AIT; l'EGB; l'Europol; l'FM; l'HEF; l'MTV; l'NBA; l'OMS; l'ONU; l'RDA; l'SNCF; l'UCE; l'UMI; l'URSS

* En aquest apartat hi ha usos diversos. Com que es tracta d'una convenció, seguim el criteri de la màxima simplicitat.

Però: la BMW; la IBM; la IFIP; la Interpol; la ITV; la UAB; la UE; la UGT; la UNESCO; la UPC; la UPF

–Preposició *de*. S'apostrofa únicament davant de sigles i acrònims que comencen amb vocal, tant si es llegeixen lletrejant com si es llegeixen com un mot.

d'ADIGSA; d'Enpetrol; d'ESADE; d'IBM; d'OSHSA; d'UNICEF

Però: de FM; de HB; de MTV; de STEP

Albert Servitje (1996). *Llibre d'estil de la Universitat Pompeu Fabra*. Barcelona: UPF (pàg. 46-47).

4.1. *Sigles i acrònims*

4.1.1. Els organismes i entitats amb la sigla coneguda s'escriuran amb el nom complet la primera vegada que surtin al text i a continuació la sigla entre parèntesis. Les vegades següents, en el mateix text, hi podrem posar només la sigla. Són excepcions d'aquesta norma les sigles molt conegudes (per exemple: *IBM*, *UEFA*) que pràcticament han reemplaçat el nom sencer de l'organisme.

4.1.2. La sigla ha de correspondre al nom català (*PNB* i no *PNV*, i no *PNV*, *EUA* i no *USA*, *OAP* i no *OLP*) si hi ha tradició de fer-ho així (la *Gran enciclopèdia catalana* és una de les fonts d'aquesta tradició). En cas contrari, es mantindrà en versió original seguint l'ús general: *GAL*, *FBI*, *NASA*.

4.1.3. Escriurem les sigles amb majúscules, sense cap punt que ens separi els diverses inicials que les formen: *PSC (PSC-PSOE)*, *ERC*. Cas especial: *CiU* (en què la *i* és minúscula). Els acrònims (formats per grups de lletres, no pas per inicials pures), en canvi, els escriurem amb minúscules: *Pryca, Insalud, Polisario, Renfe, Termcat.*

4.1.4. Pel que fa a l'apòstrof, considerarem les sigles un mot com qualsevol altre i hi aplicarem les regles normals d'elisió de vocals. Així, apostrofarem l'*ONU*, l'*OTAN*, l'*URSS*, l'*OIT*, l'*UCE*, l'*UCI*, l'*UVI*; i no apostrofarem *la UAB, la UGT, la UEFA, la UNESCO*. Casos especials: *l'IEC* (en rigor, l'article no s'hauria d'apostrofar, de la mateixa manera que no s'apostrofa *el ieri*, però seguim el criteri d'ús del mateix IEC) i *la A-2* (en què considerem que el guionet aïlla la vocal i apliquem la norma de no apostrofar l'article davant el nom de les lletres, com en el cas de *la a, la ema, la erra*, etc.)

4.1.5. En el cas que la sigla sigui masculina i comenci amb consonant, apostrofarem l'article *el* si el nom d'aquesta consonant comença amb vocal, segons la lectura oral (de la mateixa manera que la normativa convida a escriure *l'staff*). Exemples: *l'FBI, l'MDT, l'SME, l'SPD*. En canvi, si la sigla és femenina i comença amb consonant, no apostrofarem l'article *la* encara que el nom d'aquesta consonant comenci amb vocal (paral·lelament al cas normatiu de *la Scala*). Exemples: *la RFA, la NBA*. Tampoc no apostrofarem mai la preposició *de* davant de sigla que comenci amb consonant, tant si és masculina com si és femenina: *de HB*.

Llibre d'estil del diari Avui. Barcelona: Empúries (pàg. 41-42).

Davant de les sigles o els acrònims que comencen en vocal hem d'escriure l'article femení d'acord amb les normes gramaticals: l'OAP, l'ONU, l'URSS, la UEFA, la UGT, la Unesco.

Quan el nom de la primera lletra d'una sigla o un acrònim comença en vocal, hem d'escriure l'article elidit: l'FBI (l'efa-be-i), l'FSM (Federació Sindical Mundial), l'M-19, l'NBA.

El català a TV3: llibre d'estil. Barcelona: Edicions 62 (pàg. 76).

Activitat 27

Suposeu que esteu en el servei lingüístic d'una emissora de ràdio i esteu redactant unes orientacions per a ús dels locutors i redactors. Com tractaríeu aquest mateix aspecte de l'apostrofació? Proposeu quin redactat, quins exemples i quina forma li donaríeu.

Activitat 28

Connecteu-vos als webs de la Direcció General de Política Lingüística (http://www20.gencat.cat/portal/site/Llengcat), del Consorci per a la Normalització Lingüística (http://www.cpnl.cat) i del Termcat (http://www.termcat.cat). A part de fer-ne una valoració general (si us agraden o no, si estèticament són reeixits, etc.), mireu de respondre les qüestions següents:
a) A quin públic us sembla que s'adreça cadascun? En què es nota?
b) S'hi aprofiten realment els recursos de la xarxa? Us sembla que podrien incloure algun altre recurs?
c) Són útils per a conèixer les característiques i els objectius de l'organització que els ha creat?

d) S'adeqüen realment al que el seu públic hi pot buscar?
e) La informació que contenen, està justificat que es presenti en suport informàtic, o n'hi ha part que us sembla que s'hauria de presentar en un altre suport?
(Des d'aquests tres webs podreu enllaçar amb un gran nombre dels webs relacionats amb la llengua catalana.)

9. L'avaluació de resultats

Quan en el primer punt d'aquest mòdul vam assajar de descriure la realitat d'un servei d'assessorament lingüístic actual ja vam apuntar la importància d'un aspecte que de vegades tendim a abandonar: l'avaluació dels resultats de la nostra intervenció. Aquest aspecte, que en àmbits com l'economia o la gestió empresarial seria impensable de menysvalorar, en l'àmbit dels serveis d'assessorament no sempre ha rebut l'atenció que mereix.

L'avaluació de resultats és l'instrument clau per a aconseguir que els serveis d'assessorament s'adeqüin realment i efectivament als seus objectius.

Quan hem parlat de l'objectiu de l'autonomia lingüística de l'usuari hem dit que era imprescindible conèixer el nivell de què partia l'aprenent i el nivell que ha assolit després d'un temps d'intervenció del servei per a valorar l'eficàcia de l'assessorament. Igualment, i canviant l'escala d'apreciació, ens cal tenir elements de valoració de la tasca completa del servei per a valorar-ne l'eficàcia. Reflexionar sobre quins elements farem servir o de quines estratègies ens valdrem per a valorar si hem assolit un determinat objectiu ens ajudarà també a precisar-lo millor.

Els elements de què ens valdrem per a avaluar els resultats d'una actuació d'assessorament s'han de tenir presents en el mateix moment que ens la plantegem, igual que tenim en compte el material, els recursos, el calendari, etc.

9.1. Avaluació quantitativa i avaluació qualitativa

En un principi, la valoració que es feia més habitualment en els serveis d'assessorament era una avaluació quantitativa. S'hi recollien indicadors com ara el nombre de pàgines revisades o traduïdes, el nombre de trucades o de consultes ateses, el nombre d'hores d'emissió amb què s'havia treballat, etc. (segons els àmbits d'intervenció).

Els indicadors

Amb el nom d'*indicador* fem referència a la noció que comptem o valorem per a identificar si s'ha assolit un objectiu determinat.

Aquest tipus de valoració es continua fent i probablement és indispensable, i presenta almenys els inconvenients i els avantatges següents:

Avantatges	Inconvenients
És clara i evident És ràpida Permet de fer comparacions còmodes	No permet matisacions No recull variacions dintre de cada indicador No s'adequa als objectius del servei

Els dos primers inconvenients de la llista precedent ja són molt importants, però el tercer invalida l'avaluació quantitativa com a únic recurs d'avaluació. Efectivament, aquest seria un bon sistema d'avaluació si el nostre objectiu fos corregir moltes pàgines, o traduir molts documents, o atendre moltes consultes. Però, com hem vist, avui l'assessorament es concep com una actuació més ambiciosa i complexa, en què el nombre de pàgines, de consultes, etc. és només un element més dintre d'un conjunt d'eines de què ens valem per a fer usuaris més autònoms en matèria lingüística i per a aconseguir un augment en la qualitat de la producció comunicativa d'una organització.

Per tant, hem de bandejar l'avaluació quantitativa com a únic recurs, i buscar altres estratègies que s'adeqüin a l'orientació que volem donar al servei. Els serveis d'assessorament actuals (de fet, com la majoria de serveis públics o d'empreses de serveis) han incorporat l'avaluació de caràcter qualitatiu com la manera més eficaç de valorar les seves actuacions.

Una perspectiva que pot ser interessant tracta d'aplicar a l'avaluació dels serveis els mateixos criteris amb què avui es pretén d'avaluar els processos formatius. Per tant, valorar-hi els aspectes que podríem anomenar, prenent el terme dels especialistes en avaluació, *metacognitius*. En l'ensenyament, es tracta no sols de saber què s'aprèn, sinó també com s'aprèn, quins mecanismes de regulació afavoreixen l'aprenentatge. Aplicant-ho als serveis, es tracta no sols de saber si s'han acomplert els objectius, sinó de valorar també com els hem acomplert, quins mecanismes han afavorit aquest assoliment.

9.2. El plantejament d'objectius avaluables

Lògicament, la clau de l'èxit d'una avaluació qualitativa es troba en un moment previ al de l'avaluació en si: l'èxit depèn de la capacitat de formular i plantejar uns objectius que incorporin els indicadors que caldrà fer servir per a valorar-los.

Es tracta d'aplicar un mecanisme d'**anticipació** lògic, que ens ajudarà determinantment en l'avaluació. Això implica que, sempre que es pugui, els objectius del servei han de ser mesurables, i que la formulació que en fem ha d'incloure el mecanisme d'avaluació que farem servir. Això és més compromès, evidentment, però alhora és més coherent amb una concepció del servei com a instrument destinat a satisfer les necessitats dels usuaris, i no com un fi en si mateix.

La concreció en exemples del tipus d'avaluació que aquí proposem és difícil, perquè depèn completament de l'àmbit del servei i, com dèiem, dels objectius que es planteja. Però posarem un exemple, que cal entendre com una simpli-

ficació. Un servei de consultes lingüístiques telefòniques pot comptar només el nombre de trucades o de consultes que ha atès com a única mesura d'avaluació, però això només és coherent amb un objectiu com ara "atendre el màxim nombre possible de consultes". Aquesta és, evidentment, una possibilitat, però la proposta que fem aniria més enllà: caldria fer una projecció del nombre de consultes que tenim possibilitats d'atendre realment, i veure la quantitat que vam atendre els anys anteriors, i llavors valorar fins a quin punt serà possible augmentar aquest nombre i, sobretot, per a què, amb quin motiu, volem augmentar aquest nombre, i quins mecanismes incorporem a la rutina del servei perquè aquest nombre augmenti. La nostra avaluació, doncs, tindrà en compte el nombre final de consultes, però també valorarà si hem incorporat els mecanismes que havíem previst per a l'augment, si han estat efectius, si han comportat una millora en la qualitat del servei, etc.

9.3. Avaluació de procediments

Tal com s'han encarregat de demostrar els especialistes en processos didàctics, una bona avaluació ha d'entrar a valorar els procediments, és a dir, les estratègies, els mecanismes de què ens valem per a dur a terme un objectiu.

Com hem vist abans, un dels problemes que pot presentar l'avaluació és una mala formulació dels objectius. Doncs bé, l'avaluació dels procediments proposa que avaluem també si hem estat capaços de formular adequadament els objectius, a part de valorar si s'han acomplert o no.

L'avaluació dels procediments té en compte aspectes com els següents:

a) La formulació dels objectius de l'actuació era correcta?
b) Els mecanismes que vam preveure per a dur-la a terme eren els adequats?
c) Els recursos que hi vam dedicar eren suficients? Eren els adequats?
d) Els responsables de dur a terme l'actuació coneixien els objectius i tenien les eines necessàries per a executar-la?
e) El temps que s'hi ha esmerçat era l'adequat?
f) La distribució de tasques era la més adient amb l'objectiu?
g) Durant el temps en què s'ha dut a terme, s'han aplicat mesures de seguiment o de correcció dels processos o de les actuacions que no anaven tal com s'havia previst?

Aquí val la pena aturar-se a reflexionar sobre aquest últim aspecte, el de les mesures de **seguiment** i **control** de les actuacions mentre es duen a terme. Aquest concepte, que sovint és conegut a partir del manlleu de l'anglès (*monitoratge*), esdevé clau per a entendre l'avaluació com un procés continuat, i no pas com un moment de reflexió al final d'un cicle. L'avaluació mitjançant processos de seguiment i control evita desviacions massa grans sobre l'objectiu previst, perquè permet d'aplicar mesures correctores d'**ajustament** sempre que cal. Més

que entendre l'avaluació com un dels passos del procés d'actuació, l'avaluació esdevé una eina per a afavorir el procés, present des del plantejament fins al final.

Quan avaluem els procediments és imprescindible afinar tant com puguem els instruments, les eines que fem servir per a l'avaluació. Es tracta d'evitar que només ens valguem de la nostra observació (que també és important, evidentment), sinó que fem servir altres eines que ens ajudin a objectivar tant com es pugui aquesta valoració (en veurem diversos exemples en el paràgraf 9.6).

9.4. Avaluació de resultats

El fet que ens plantegem d'avaluar els procediments que ens han conduït a assolir o no els objectius previstos no pot fer oblidar, evidentment, que hi ha uns resultats que justifiquen l'existència mateixa del servei que avaluem.

Simplificant, es pot dir que l'avaluació dels procediments és clau des del punt de vista intern del servei d'assessorament. En canvi, l'avaluació de resultats és important des d'un punt de vista intern i també des d'un punt de vista extern.

L'avaluació de resultats sol ser el principal instrument de mesura per a valorar globalment l'activitat del servei. Per això tendim a donar-hi més importància que a l'avaluació de procediments, tot i que des d'una perspectiva lògica, una rectificació sobre els procediments té molta més importància i eficàcia real que no pas un replantejament sobre els resultats.

L'eficàcia d'avaluar els procediments i els resultats

Per a posar un exemple pràctic, podem imaginar que en un servei d'assessorament d'una escola d'expressió escrita, quan avaluen un any de funcionament del servei, arriben a la conclusió que han d'augmentar el nombre d'usuaris perquè el troben inferior a les perspectives (avaluació de resultats). Ara bé, aquesta conclusió ha d'anar forçosament acompanyada d'una anàlisi de per què tenen pocs usuaris, i del plantejament de nous objectius que facin referència a la incorporació de determinats mecanismes que permetin aquest augment (avaluació de procediments).

A l'hora d'avaluar els resultats del servei és imprescindible que els objectius recullin explícitament el valor que es considera desitjable. Ara bé, això no sempre vol dir determinar un nombre exacte d'un determinat contingut (tantes consultes, tantes pàgines, etc.). Per a mantenir una coherència lògica del sistema d'avaluació, convé que les nostres previsions de resultats es basin en experiències prèvies i en valors que depenguin en una mesura raonable de la mateixa activitat del servei. Si una determinada variable no depèn directament del servei, és il·lògic pretendre d'"endevinar" quin és el valor desitjable. Si es tracta, per exemple, del nombre de consultes rebudes en un servei, la previsió de resultats ha de ser sempre valorada d'una manera molt aproximada, perquè hi ha factors que poden fer augmentar o disminuir aquesta variable sense que el servei hi pugui arribar a fer res. En canvi, té més sentit fer projeccions quan variem algun element –algun procediment– (ampliem una línia te-

lefònica, obrim el servei a un determinat col·lectiu que abans no hi tenia accés, etc.).

Avaluar resultats no vol dir només avaluar fets comptables acumulativament, sinó també fets que tenen una escala de valoració concreta i que hem establert amb el plantejament de l'objectiu. El resultat de la intervenció del servei pot ser, per exemple, que les deu persones que han assistit al curs d'atenció al públic organitzat pel servei l'han valorat positivament i han assistit a les deu sessions previstes. O que la redactora d'esports de l'emissora ha millorat el seu nivell en els aspectes de cohesió i adequació al registre que vam acordar conjuntament amb ella fa sis mesos (i ho podem demostrar perquè fem un seguiment individual del seu procés d'aprenentatge).

En la pràctica dels serveis d'assessorament, sovint l'avaluació dels resultats determina l'aportació econòmica indispensable per al manteniment del servei. Si no s'obtenen uns determinats resultats es tanca o es limita el servei o, al contrari, com que se superen unes previsions, s'amplien els recursos. Malgrat aquesta realitat, el tècnic del servei pot intentar plantejar uns objectius per al servei en què es tinguin en compte aquesta mena de resultats potser no tan espectaculars (les progressions personals, els petits avenços en la qualitat de la producció documental, etc.), però que, a la llarga, són més efectius que un centenar de pàgines corregides.

9.5. Avaluació d'actituds

Tant a l'hora d'avaluar el funcionament propi del servei, com les actuacions del servei en organitzacions alienes, una valoració real haurà de tenir en compte aspectes que podem relacionar amb les actituds.

És evident que no es pot aplicar la mateixa escala avaluativa quan es treballa en un ambient propici a l'actuació del servei que quan es treballa en un ambient negatiu (per exemple, perquè el servei d'assessorament és una decisió de la direcció de l'organització i els treballadors no hi veuen més que un mecanisme de control). Avaluar aquestes situacions, o el nivell d'implicació de l'interlocutor d'una organització amb qui tenim relació, o l'actitud dels usuaris d'una organització sobre la incorporació del català en les comunicacions d'aquesta entitat, pot resultar indispensable per a entendre els resultats d'una actuació del servei.

Paral·lelament, també és important avaluar les actituds des d'una perspectiva interna, per a intentar determinar fins a quin punt el fet que no hàgim entès prou bé l'objectiu d'una actuació, o que hi hàgim destinat un tècnic que no s'hi sentia especialment atret, o que hi hagi tensions personals entre els membres de l'equip, ha influït en els resultats i en els procediments que hem desplegat per a dur a terme un determinat projecte.

En l'avaluació de les actituds l'accent cal posar-lo en els instruments de mesura d'aquestes apreciacions, perquè en aquest àmbit és molt difícil fugir de la subjectivitat. En el punt següent veurem diversos instruments o eines d'avaluació, algun dels quals es pot aplicar també a la recollida de dades vàlides per a avaluar actituds. Val a dir que en aquest terreny és especialment important el seguiment i control de què abans hem parlat com a procediment que s'aplica al llarg de tota l'actuació. Un petit problema de relació es pot corregir fàcilment si l'avaluació permet de detectar-lo en un moment inicial del conflicte; en canvi, si es deixa transcórrer el temps sovint aquesta mena de problemes s'agreugen.

9.6. Eines d'avaluació

Quan hem anat veient els diferents aspectes que calia tenir en compte en l'avaluació de l'activitat dels serveis lingüístics ja ens ha calgut destacar la importància dels instruments de què ens valem per a aquesta avaluació.

> Fer ús d'instruments d'avaluació variats i adequats a l'activitat que estiguem valorant garanteix una millora en el plantejament dels objectius i en el desenvolupament d'actuacions futures.

Tot i que probablement cada una de les eines d'avaluació que tot seguit veurem mereixeria una explicació més detallada, ens interessa sobretot presentar un ventall ampli de recursos que després, en el context i la realitat de cada servei, es puguin adaptar pertinentment.

a) L'observació

Sens dubte és el sistema més "natural" d'avaluació. Malgrat que comporta una inevitable càrrega de subjectivitat, es poden preveure mecanismes per a disminuir-la.

- L'observació **asistemàtica**: és subjectiva, però té l'avantatge que permet d'identificar quins aspectes són els més evidents, els que es veuen més, i això sovint ja és una informació útil.

- L'observació **sistemàtica**: pretén de reduir la càrrega subjectiva determinant prèviament quins aspectes caldrà observar i amb quina periodicitat.

b) L'entrevista personal

També es tracta d'un sistema d'avaluació molt natural (asseure's a parlar amb algú per a analitzar algun fet és un comportament absolutament habitual). Respecte a l'observació, té l'avantatge evident que l'observació personal es veu enriquida i matisada per la d'una altra persona.

- **L'entrevista oberta**: no té un ordre concret, i en algun cas té l'avantatge que, pel fet que cap dels protagonistes no espera o controla que es parli d'un determinat nombre de coses, permet d'aprofundir en un sol aspecte.

- **L'entrevista pautada**: està controlada per un dels dos protagonistes, el qual ha analitzat prèviament quins aspectes calia tenir en compte. Per tant, hi ha menys marge per a la selecció lliure d'un aspecte, però permet abraçar més aspectes.

c) Les reunions o grups de discussió

Des del moment que l'assessorament es concep com una tasca d'equip, les reunions per a analitzar i avaluar són potser un dels instruments més utilitzats. Com en el cas de l'entrevista, es pot optar per deixar la reunió oberta, però en aquest cas el risc de pèrdua de valor de la reunió és molt gran. En canvi, una reunió pautada és molt més útil. En una situació ideal, algú s'ha preocupat de determinar de què convé parlar i en quin ordre, la gent ja sap de què es parlarà abans d'anar-hi i s'ha pogut formar una opinió, i durant la reunió algú s'encarrega de distribuir el torns de parla i d'anotar les conclusions a què s'arriba.

d) Els registres

Incloem sota aquest títol una gran diversitat d'instruments d'avaluació que es basen en la preparació d'una graella o fitxa estàndard que cal anar omplint amb les dades que corresponen. Els sistemes de registre solen ser molt útils perquè permeten comparacions ràpides, però convé que el disseny de la graella o de la fitxa sigui molt acurat per a evitar la recollida innecessària d'informació o bé l'oblit d'informació imprescindible.

e) Els qüestionaris o enquestes

Han estat una eina força tradicional en els serveis d'assessorament.

- Els **qüestionaris tancats**, en què la persona que els omple marca una opció entre diverses, tenen l'avantatge que permeten una explotació de les dades molt pràctica, però presenten l'inconvenient que impedeixen la personalització de les observacions. Fins i tot en el cas dels qüestionaris amb escala (del tipus "valoreu de l'1 al 10 tal cosa"), les dades obtingudes s'han de valorar amb moltes prevencions. Dues persones poden considerar, per exemple, que un curs ha estat prou bé, però que es podria millorar molt, i valorar-lo l'una amb un 5 i l'altra amb un 7, segons si es fixen en el que ha estat o en el que podria haver estat.

- Els **qüestionaris oberts** tenen l'inconvenient que el tractament de les respostes no és gens fàcil, però en canvi són molt més precisos com a instru-

ments de valoració, perquè cada persona pot fer explícits els motius que la porten a fer una determinada valoració.

f) La recollida de documents

Segons el context en què es desenvolupi l'assessorament, aquesta eina d'avaluació es pot referir a la recollida de documents molt diversos. Per exemple, en una emissora de ràdio pot ser un instrument d'avaluació indispensable l'enregistrament de determinats documents sonors per a valorar els progressos d'un determinat locutor; en un altre àmbit, potser caldrà recollir els documents de projecció externa d'una empresa o organització, etc. Encara que sembli una obvietat, esmentem expressament aquesta eina d'avaluació perquè en el cas de les actuacions en matèria lingüística és convenient valdre's de sistemes d'observació no intrusius, en què no intervingui la possibilitat que la persona que se sent observada o preguntada variï el que seria la seva opinió o comportament real. Per exemple, per a saber en quina llengua atén els clients una persona sol ser millor fer la prova "documental" de presentar-s'hi com a client que no pas fer-li la pregunta directament.

Activitat 29

Fixeu-vos en l'afirmació següent i digueu si hi esteu d'acord o no i per què:

"L'avaluació és un moment de pausa en l'activitat d'un servei d'assessorament. Primer es plantegen els objectius, després es duen a terme les actuacions i el tercer pas és l'avaluació."

Activitat 30

Us presentem una possible graella d'avaluació dels procediments. Quins elements us sembla que no són adequats a aquest tipus d'avaluació? Quins hi podríeu afegir?

Aspecte	Valoració
Els objectius estaven ben formulats?	
El calendari d'actuacions era l'adequat?	
S'ha superat el nivell de l'any anterior?	
El personal se sentia massa controlat?	
S'ha complert el programa previst de revisions parcials?	
El pressupost era suficient?	
…	
…	

Activitat 31

Quins avantatges i quins inconvenients presenten els qüestionaris tancats i els qüestionaris oberts? Poseu un exemple de cada un dels dos tipus.

Resum

En aquest mòdul hem fet referència a conceptes i organismes relacionats amb l'assessorament lingüístic, i a aspectes de l'activitat concreta dels serveis d'assessorament: traducció, disseny de documents, atenció de consultes, etc. Hem vist que el centre de l'activitat dels serveis d'assessorament es pot situar en l'usuari, i no pas només en el text que ens fa arribar. Per això, concebem l'assessorament com una tasca formativa adreçada a aconseguir uns usuaris tan autònoms com sigui possible pel que fa als aspectes lingüístics. Això comporta i exigeix unes condicions concretes per a l'activitat de l'assessorament que hem analitzat amb un cert detall.

Hem concretat la necessitat de determinar el nivell de què parteix el nostre usuari per a poder valorar efectivament els progressos que vagi fent, i hem descrit quin és el cicle que segueix aquesta activitat formativa que es basa en els textos que el mateix usuari va produint.

També hem analitzat les activitats que poden dur a terme els serveis d'assessorament quan s'encaren a la segona gran línia d'actuació, la que pretén l'augment de la qualitat en les comunicacions d'un col·lectiu. Hi hem inclòs referències a l'elaboració d'orientacions didàctiques, de publicacions, de llibres d'estil, a la col·laboració en programes d'imatge corporativa i en gabinets de comunicació, i a la preparació de webs amb continguts lingüístics.

Finalment, hem fet una reflexió sobre els mecanismes d'avaluació i hem presentat una proposta sobre quina orientació cal que prengui l'avaluació de la tasca dels serveis d'assessorament. Hem apuntat també algunes eines que poden servir per a dur a terme una avaluació més completa.

Exercicis d'autoavaluació

1. Contesteu aquestes preguntes i raoneu la resposta.
a) Quina relació hi ha entre l'assessorament lingüístic i la revisió de textos?
b) Hi ha cap diferència entre la revisió i la correcció de textos?
c) Un assessor lingüístic necessita tenir coneixements elementals sobre llengua, llenguatges d'especialitat, revisió i traducció de textos, informàtica i gestió de la informació. Hi esteu d'acord?
d) Creieu que un servei lingüístic adreçat al personal d'una administració ha d'oferir el servei de traducció com a servei permanent?

2. Reviseu el fragment de l'imprès següent i comenteu els canvis proposats

Document de sol·licitud de transferència bancària Un cop emplenat l'imprès, lliureu-ne una còpia a la Secció de Personal	
Nom del treballador	Quantitat
Lloc de treball	Adreça
Compte corrent o d'estalvi	Entitat bancària
NIF	Telèfon
Autorització del director	Data

3. Un arquitecte us ha preguntat com es diu en català "casa adosada". Anoteu tots els passos de la vostra recerca i contesteu la consulta.

4. Relacioneu cada pregunta amb l'organisme que creieu que hauria d'atendre la consulta.

Consultes	Serveis lingüístics
Un servei lingüístic especialitzat vol saber els darrers acords normatius sobre lèxic que encara no s'han publicat.	Servei de Normalització de la Universitat de València
Un estudiant d'econòmiques de la Universitat de València vol saber si hi ha la versió catalana del Pla general de comptabilitat.	Termcat, Centre de Terminologia
Un assessor de Palma té uns dubtes sobre terminologia jurídica.	Oficina d'Assessorament Lingüístic de l'Institut d'Estudis Catalans
Un traductor de Lleida necessita l'equivalència en català d'uns termes mèdics.	Gabinet de Terminologia del Servei Lingüístic de la Universitat de les Illes Balears
Un petit establiment alimentari vol comprovar si ha escrit bé un rètol.	Servei de Recursos Lingüístics de la Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya
Un assessor d'un servei lingüístic té uns dubtes sobre sintaxi i criteris de traducció.	Servei lingüístic local o centre de normalització que li correspongui

5. Llegiu les afirmacions següents i digueu si us sembla que el que s'hi diu és veritat. Si us sembla que no, expliqueu breument per quin motiu.
a) L'objectiu dels serveis d'assessorament lingüístic és aconseguir que els textos (orals o escrits) de l'organització per a la qual es treballa no tinguin faltes.
b) El servei d'assessorament lingüístic ha d'incorporar un component formatiu en la relació que estableix amb els seus usuaris.
c) L'usuari d'un servei d'assessorament no s'ha de preocupar per la llengua; d'això ja se'n preocupa el tècnic del servei.
d) Amb un sol document ja podem establir el nivell d'un usuari.
e) En un cicle d'assessorament es poden tractar només dos o tres aspectes concrets.
f) Els serveis d'assessorament no han de crear recursos nous per als seus usuaris; el que han de fer és aprofitar els que ja hi ha.
g) Els llibres d'estil o altres publicacions amb orientacions gramaticals desorienten més que no pas ajuden, perquè cadascú hi diu la seva.
h) L'avaluació més efectiva és la que es va fent mentre es desenvolupa l'actuació.

6. Després de tot el que heu llegit, quins dos objectius principals considereu que determinen l'assessorament lingüístic actual?

7. Completeu els enunciats següents:
a) _____ és el centre de l'activitat dels serveis d'assessorament lingüístic.
b) Quan determinem el nivell inicial d'un usuari hem de tenir en compte, almenys, l'adequació del contingut a la intenció comunicativa, l'adequació del _____, l'estructuració, la _____ general del text, la variació i la _____.
c) Els serveis d'assessorament participen en programes d'imatge corporativa i en gabinets de comunicació perquè _____ és el principal instrument d'imatge i de comunicació.
d) Els webs amb continguts lingüístics presenten l'avantatge que es poden _____ fàcilment, però convé avisar de la data de _____.
e) En l'avaluació de les actuacions d'assessorament ens interessa valorar els resultats, _____ i les actituds.

8. Relacioneu les dues columnes. A la columna de l'esquerra hi ha observacions que un tècnic pot fer després d'analitzar els textos d'un usuari; a la columna de la dreta, hi ha una possible classificació dels aspectes que es poden valorar (segons la proposta que heu vist a l'annex).

Observacions	Tipus d'observació
S'oblida molt sovint la data.	Disposició
No accentua bé el diacrític *és.*	Registre
Fa servir *així mateix* en el sentit de *tanmateix.*	Correcció
Abusa dels mots *tema* i *temàtica.*	Cohesió
Encapçala cartes amb la fórmula *distingit senyor*, i després hi parla de tu.	Variació

9. Recordeu els set passos que, segons Daniel Cassany, cal que segueixi el procés de transmissió d'informació en cada cicle d'assessorament.

10. Sou el responsable del servei d'assessorament lingüístic d'una emissora de televisió local que començarà a emetre d'aquí a nou mesos. En principi, hi treballaran quaranta redactors-editors. Quines us sembla que haurien de ser les primeres iniciatives del servei pel que fa a la formació del personal? Quins objectius us sembla que caldria plantejar-se durant aquests nou mesos previs a les emissions? Redacteu els objectius que us plantejaríeu, tenint en compte que facin referència a resultats, procediments i actituds, i que incloguin quin mecanisme d'avaluació fareu servir per a valorar si els esteu aconseguint.

Solucionari

1.
a) L'assessorament lingüístic fa referència a un conjunt d'activitats (atenció de consultes, preparació de materials de difusió de criteris i recomanacions lingüístiques, revisió de documents, etc.) que persegueixen la millora del coneixement lingüístic que tenen els parlants d'una llengua i la qualitat de les comunicacions. La revisió de textos és una de les activitats de l'assessorament.
b) A la pràctica, no. En tots dos casos es tracta de garantir que els textos són correctes des d'un punt de vista gramatical i són adequats a la varietat i al registre que els correspon. La diferència és d'enfocament: el terme correcció fa pensar que el text conté errors i es basa en la dualitat correcte-incorrecte. En general associem el terme correcció a norma. En canvi, el concepte de revisió és més obert i no pressuposa que els textos tinguin errors gramaticals. Els textos a més de correctes han de ser adequats.
c) Un assessor necessita tenir coneixements de tots els aspectes enumerats. Ara bé, el nivell no ha de ser idèntic en totes les matèries. Pel que fa a la llengua, ha de tenir coneixements aprofundits o superiors, ha de dominar l'habilitat professional de la revisió de textos, ha de conèixer suficientment el llenguatge d'especialitat del seu entorn de treball i ha de tenir, com a mínim, coneixements elementals sobre la resta de matèries.
d) En un marc legal en què totes dues llengües són oficials i el català és la llengua pròpia de l'Administració, en general no s'han d'oferir els serveis que no contribueixen a la millora del coneixement lingüístic dels usuaris i que creen dependència, com ara la traducció com a servei permanent. La traducció pot ser una pràctica adequada a l'inici d'un procés, bàsicament per a textos de relació externa i de gran difusió. En aquest context la traducció hauria de ser una mesura transitòria.

2. Entre els comentaris que es podrien fer hi ha els següents:
a) Al títol la paraula *document* és innecessària. No aporta cap significat específic. N'hi ha prou amb *Sol·licitud de transferència bancària*.
b) Caldria haver organitzat la informació en blocs; per tant, seria més adequat situar les dades referents a la persona totes juntes i després haver expressat les dades bancàries. Per exemple, el lloc on hi ha el descriptor *quantitat* seria més adequat per al *NIF*. Per lògica, hem de pensar que el telèfon és el de la persona que fa la sol·licitud. En canvi, per situació està més relacionat amb l'entitat bancària.
c) L'espai deixat no és suficient per a la informació que es demana; per exemple, no hi cap l'adreça sencera.
d) El text no té en compte que va adreçat tant a dones com a homes; en lloc de *Nom del treballador* hauria estat millor *Nom* (el resultat esperat hauria estat el mateix) i en lloc d'*Autorització del director*, *Autorització de la direcció*.
e) En aquest exercici, per raons pràctiques, l'imprès és molt breu. De totes maneres, hauria estat millor situar la indicació que hi ha sota el títol ([...] *lliureu-ne una còpia a la Secció de Personal*) al final del document, atès que és l'última cosa que esperem que faci qui l'empleni.

3. El més pràctic i indicat si disposem d'accés a Internet és començar a fer la consulta al Cercaterm (base de dades terminològiques del Termcat), per exemple. Un cop feta la consulta a partir del terme en castellà, veurem que el resultat de la recerca ens mostra dues entrades, totes dues de l'àmbit de la construcció: *casa adossada* i *casa en filera*. Després de veure les dues fitxes:

1. casa adossada
<Edificis>
ca casa adossada, f
es casa adosada

Cadascuna de les dues cases de forma idèntica o semblant unides per la paret dorsal.

2. casa en filera
<Edificis>
ca casa en filera, f
es casa adosada
es casa alineada
es casa en hilera
fr maison en bande
en row house
en row-housing unit
en townhouse

Cadascuna de les cases de forma idèntica o semblant unides per les parets laterals, que tenen sovint un pati o jardí.

Arribem fàcilment a la conclusió que una "casa adosada" pot ser *casa adossada* si està unida a una altra pel dors i *casa en filera*, si la unió és per la paret del costat.
Si no podem fer la consulta per Internet, primer caldrà que delimitem bé el significat de la paraula en castellà; per tant, si a partir de la informació facilitada per l'usuari no n'hi ha prou, convé consultar un bon diccionari tècnic o general (de fet, sempre està bé confrontar la informació que tenim). A partir de la consulta, veurem que en castellà el terme *adosar* referit a aquestes construccions, ens diu que tant poden estar unides pel dors com per la paret lateral. Després podem continuar la recerca mirant diccionaris tècnics de la construcció en català (sabem que l'entrada ha de començar necessàriament per *casa* o que també tenim *adossar, adossat-ada*), vocabularis especialitzats d'equivalències castellà-català, el diccionari normatiu (conté força terminologia i en aquest cas concret recull l'exemple *Una casa adossada a l'església*, a l'entrada *adossar;* però no recull el terme a l'entrada *casa* ni ens diu com hem d'anomenar les cases que estan unides per la paret lateral), i també haurem de consultar diccionaris generals d'editorials de prestigi. De tota la recerca feta hem d'anotar les fonts de consulta, les entrades consultades i la informació que hi hem trobat. Fins aquí, és molt probable que només sapiguem que *casa adossada* es correspon a "casa adosada" si està unida a una altra casa pel dors (vegeu el diccionari normatiu), però caldrà confirmar-ho amb els serveis de consultes del Termcat o el Gabinet de Terminologia de la Universitat de les Illes i acabar de completar la informació.

4.

Consultes	Serveis lingüístics
Un servei lingüístic especialitzat vol saber els darrers acords normatius sobre lèxic que encara no s'han publicat.	Servei de Normalització de la Universitat de València
Un estudiant d'econòmiques de la Universitat de València vol saber si hi ha la versió catalana del Pla general de comptabilitat.	Termcat, Centre de Terminologia
Un assessor de Palma té uns dubtes sobre terminologia jurídica.	Oficina d'Assessorament Lingüístic de l'Institut d'Estudis Catalans
Un traductor de Lleida necessita l'equivalència en català d'uns termes mèdics.	Gabinet de Terminologia del Servei Lingüístic de la Universitat de les Illes Balears
Un petit establiment alimentari vol comprovar si ha escrit bé un rètol.	Servei de Recursos Lingüístics de la Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya
Un assessor d'un servei lingüístic té uns dubtes sobre sintaxi i criteris de traducció.	Servei lingüístic local o centre de normalització que li correspongui

5.
a) En els serveis d'assessorament actuals, aquesta afirmació només és certa molt parcialment. Si de cas, es pot dir que aquest és un objectiu complementari a la tasca principal dels serveis.
b) És així, sempre que el tipus de relació amb els usuaris ho permeti.
c) No. Si l'usuari no es preocupa per la llengua dels seus escrits o textos orals, no podrem aconseguir mai que progressi en la seva capacitat personal de comunicació.
d) Llevat que es tracti d'un document molt extens, i fins i tot en aquest cas, és preferible tenir documents diversos per a fer una bona valoració del nivell de l'usuari.
e) Efectivament. Intentar abraçar massa aspectes pot ser contraproduent perquè l'aprenent no els pot assimilar.
f) Les dues coses: han de conèixer i aprofitar els materials que ja hi ha i, quan calgui, crear-ne de nous.
g) Fals. Si desorienten és que se'n fa un ús per al qual no han estat concebuts. En el seu àmbit d'aplicació, el llibre d'estil és sempre una ajuda (si està ben fet, evidentment).

h) Correcte. Això evita desviacions importants sobre els objectius previstos perquè es poden adoptar mesures correctores de seguida que es detecta un problema.

6. L'assessorament lingüístic persegueix: 1) formar usuaris tan autònoms com sigui possible en matèria lingüística, i 2) fornir dels recursos necessaris una organització perquè pugui millorar la qualitat general de les seves comunicacions.

7.
a) L'**usuari** és el centre de l'activitat dels serveis d'assessorament lingüístic.
b) Quan determinem el nivell inicial d'un usuari hem de tenir en compte, almenys, l'adequació del contingut a la intenció comunicativa, l'adequació del **registre**, l'estructuració, la **cohesió** general del text, la variació i la **correcció**.
c) Els serveis d'assessorament participen en programes d'imatge corporativa i en gabinets de comunicació perquè **el llenguatge** és el principal instrument d'imatge i de comunicació.
d) Els webs amb continguts lingüístics presenten l'avantatge que es poden **actualitzar** fàcilment, però convé avisar de la data de **l'última actualització**.
e) En l'avaluació de les actuacions d'assessorament ens interessa valorar els resultats, **els procediments** i les actituds.

8.

Observacions	Tipus d'observació
S'oblida molt sovint la data.	Disposició
No accentua bé el diacrític *és.*	Registre
Fa servir *així mateix* en el sentit de *tanmateix.*	Correcció
Abusa dels mots *tema* i *temàtica.*	Cohesió
Encapçala cartes amb la fórmula *distingit senyor*, i després hi parla de tu.	Variació

9. Els set passos que, segons Daniel Cassany, cal que segueixi el procés de transmissió d'informació en cada cicle d'assessorament són els següents:

1r. Enunciar l'aspecte lingüístic que és objecte d'aprenentatge.
2n. Contextualitzar-lo en els casos que apareguin en el text que es corregeix.
3r. Donar la regla o la instrucció per a millorar aquest ítem.
4t. Exemplificar-lo amb altres casos possibles, fora del text.
5è. Verificar que l'usuari comprèn i sap aplicar la regla.
6è. Donar referències: manuals, diccionaris, gramàtiques, etc.
7è. Formular propòsits per al proper cicle.

10. La resposta a aquesta activitat és força lliure, però caldria que entre els primers objectius del servei hi hagués la determinació del nivell inicial dels usuaris. Segons les possibilitats, caldria prioritzar l'actuació sobre els usuaris que presentessin més mancances i que hagin de sortir en antena o redactar notícies. Caldria preveure un sistema d'anàlisi dels progressos i que els usuaris compartissin aquesta anàlisi perquè es puguin sentir protagonistes del seu aprenentatge.

Cal que entre els objectius hàgiu previst quin sistema (quin procediment) seguireu per a portar a terme el seguiment dels usuaris seleccionats (si fareu un dossier per a cada persona, si guardareu tots els documents de cada persona, si seleccionareu uns quants textos per a analitzar-los conjuntament amb l'usuari, quin termini deixareu passar entre la determinació de nivell inicial i la primera anàlisi del progrés, etc.).

Glossari

assessorament lingüístic *m* De manera genèrica podem definir l'assessorament lingüístic com un conjunt d'actuacions referides al corpus de la llengua, inclosa l'activitat de formació en llengua dels usuaris, que tenen com a objectiu la millora de la qualitat lingüística de les comunicacions.

autonomia lingüística *f* Fa referència a la capacitat de produir textos adequats a la situació comunicativa des de tots els punts de vista, sense haver de recórrer necessàriament al servei d'assessorament. L'autonomia lingüística no és mai absoluta, perquè fins els professionals recorren a serveis específics d'assessorament quan ho necessiten, però es tracta d'una noció prou clara intuïtivament que orienta els esforços dels serveis d'assessorament en què la relació amb l'usuari ho permet.

correcció de textos *f* Acció de corregir un text oral o escrit per a garantir que s'adiu amb la normativa de la llengua, que és coherent i que s'adequa a la varietat i el registre.

dinamització lingüística *f* Es refereix a la posada en pràctica de tècniques que tenen com a objectiu generar, gestionar i avaluar el canvi lingüístic en un col·lectiu determinat.

gestió lingüística *f* Fa referència a la metodologia que s'usa per a establir un pla lingüístic per a una organització a partir de la seva realitat lingüística i de les necessitats que té en un entorn plurilingüe. El pla preveu la gestió del conjunt d'actuacions i de serveis que han de contribuir a transformar el sistema de comunicacions de l'organisme i a adequar la competència lingüística del personal. Aquest sistema es planteja la qualitat lingüística com a part integrant i bàsica del servei que presta l'organisme. D'altra banda, pel que fa als objectius de normalització lingüística, cal tenir present que l'objectiu és dotar les organitzacions de la màxima autonomia lingüística.

indicador *m* Qualsevol dada o mesura que es pot fer servir per a plantejar i avaluar l'activitat del servei d'assessorament. Els indicadors s'ha d'intentar que siguin concrets, mesurables, que permetin la comparació i que siguin fàcils d'obtenir.

mediació lingüística *f* Activitat que duu a terme un professional de la llengua encaminada a resoldre les necessitats d'una empresa, d'una organització o d'una persona.

metacognició *f* Terme adaptat de l'àmbit de la didàctica que fa referència al procés que segueix l'aprenent per a aprendre. Es tracta de valorar no sols què s'aprèn, sinó també com s'aprèn, perquè la manera com s'aprèn determina la capacitat de dur a terme aprenentatges realment significatius, és a dir, aplicables a noves situacions.

planificació lingüística *f* Se situa en el pla de l'organització d'una política lingüística i fa referència a la determinació d'objectius, prioritats, estratègies d'intervenció, assignació i gestió de recursos, i seguiment i avaluació del procés de normalització lingüística. En la planificació lingüística es distingeix entre la *planificació del corpus* de la llengua (accions encaminades a garantir la disponibilitat de models i recursos lingüístics) i la *planificació de l'estatus* (accions que promouen actituds favorables al canvi lingüístic, l'extensió de l'ús social de la llengua i que garanteixen la competència lingüística dels parlants).

perfil lingüístic *m* Es tracta del conjunt de coneixements i habilitats lingüístiques necessàries per a desenvolupar els actes de comunicació que exigeix un determinat lloc de treball.

procediment *m* Passos que cal seguir, trajectòria que cal dur a terme, maneres d'actuar necessàries per a adquirir un contingut d'aprenentatge determinat.

revisió de textos *f* Acció de revisar o supervisar un text per a controlar que el text, oral o escrit, és correcte pel que fa a la gramàtica, coherent des d'un punt de vista semàntic, està ben cohesionat i s'adequa a la varietat i el registre. Aquest concepte no pressuposa que el text que s'ha de revisar contingui errors.

servei lingüístic *m* Unitat de treball que organitza i resol els aspectes tècnics relacionats amb les necessitats lingüístiques dels organismes. Als territoris de parla catalana reben aquest nom genèric les unitats o els serveis orientats a la planificació lingüística.

Bibliografia

La bibliografia sobre els serveis d'assessorament lingüístic és escassa, perquè és un àmbit de la lingüística aplicada que ha rebut poca atenció teòrica. Per això incloem com a bibliografia complementària els articles que s'hi han referit encara que sigui parcialment, i el material més actual que fa referència als processos d'aprenentatge guiat i d'autoaprenentatge, entenent que l'assessorament actual es pot concebre com un tipus concret de formació lingüística. En canvi, els llibres d'estil i altres materials que serveixen per a il·lustrar les activitats que poden dur a terme els serveis d'assessorament, no els hem inclòs dins d'aquesta bibliografia.

Bibliografia bàsica

Bosch, Mireia (1996). *Autonomia i aprenentatge de llengües*. Barcelona: Graó.

Cassany, Daniel (1998). *Enfocament didàctic de la correcció de textos*. (Material per a un curs de formació per als tècnics del Consorci per a la Normalització Lingüística.)

Cassany, Daniel (1999). *Construir l'escriptura*. Barcelona: Empúries.

Cabré, M. Teresa (1992). *La terminologia. La teoria, els mètodes i les aplicacions*. Barcelona: Empúries (Les Naus d'Empúries).

Capó, J. (2010). "Una hora nova per als serveis lingüístics". A: N. Nogué; Ò. Bladas; Ll. Payrató (ed.). *L'assessorament lingüístic: funcions i criteris* (pàg. 197 i s.). Barcelona: PPU.

Fontova, Glòria; Montes, Dolors (2000). "L'elaboració de terminologies de divulgació". *Llengua i Ús* (núm. 18, pàg. 27-34). Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya. http://www6.gencat.cat/llengcat/liu/18_31.pdf

Mir, Anna (2003). "Correctors, assessors, lingüistes: reflexió sobre el procés de revisió dels textos escrits". *Llengua & Literatura* (núm. 14, pàg. 211-237). http://www.raco.cat/index.php/llengualiteratura/article/viewFile/151259/203159

Nogué, Neus; Bladas, Òscar; Payrató, Lluís (ed.) (2010). *L'assessorament lingüístic: funcions i criteris*. Barcelona: PPU.

Pagès, Vicenç (1998). *Un tramvia anomenat text. El plaer en l'aprenentatge de l'escriptura*. Barcelona: Empúries.

Payrató, Lluís (1997). *De professió, lingüista. Panorama de la lingüística aplicada*. Barcelona: Empúries.

Bibliografia complementària

Albons, Xavier; Egea, Àngels; Grau, Anna; Juncadella, Marta (2009). "Sens dubte dins l'ESLUB hi ha el CUB. Les noves tecnologies al servei de l'assessorament lingüístic". *Llengua i Ús* (núm. 45, pàg. 47-57). http://www6.gencat.net/llengcat/liu/45_31.pdf

Amadeo, Imma; Solé, Jordi (2000). *Curs pràctic de redacció*. Barcelona: Columna.

Articles de Didàctica de la Llengua i la Literatura (especialment el núm. 18, *Fer aprenents autònoms*). Barcelona: Graó.

Blas, Marta; Pujol, Jordi (2009). "Cap a un e-SLT: incorporació de les TIC en un servei lingüístic universitari". *Llengua i Ús* (núm. 45, pàg. 58-64). http://www6.gencat.net/llengcat/liu/45_32.pdf

Camps, Oriol; Casals, Daniel (2004). "La Unitat d'Assessorament Lingüístic en les emissores radiofòniques de la Generalitat de Catalunya". *Llengua i Ús* (núm. 30, pàg. 21-25). http://www6.gencat.cat/llengcat/liu/30_488.pdf

Cassany, Daniel (1993). *Reparar l'escriptura. Didàctica de la correcció de l'escrit*. Barcelona: Graó.

Comas, Lurdes; Veiga, Montserrat (2003). "Els diccionaris electrònics: una eina per millorar la qualitat de la nostra feina". *Llengua i Ús* (núm. 27, pàg. 29-37). <http://www6.gencat.cat/llengcat/liu/27_142.pdf>

Fargas, Xavier; Gudiol, Anna; Solà, Joan (1995). "L'experiència de fer un llibre d'estil". *Estudis de Llengua i Literatura Catalanes / XXX. Miscel·lània Germà Colón 3* (Publicacions de l'Abadia de Montserrat).

Fargas, Xavier (2009). "La influència de Joan Solà en l'assessorament lingüístic". *Llengua i Ús* (núm. 45, pàg. 13-20). http://www6.gencat.net/llengcat/liu/46_12.pdf

Fontova, Glòria; Montes, Dolors (1996). "L'atenció de consultes terminològiques en un servei lingüístic". *Llengua i Ús* (núm. 7, pàg. 44-49). Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya. http://www6.gencat.cat/llengcat/liu/07_68.pdf

Fontova, Glòria; Montes, Dolors (1997). "El maneig de les obres de consulta bàsiques en recerca terminològica". *Llengua i Ús* (núm. 8, pàg. 28-35). Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya. http://www6.gencat.cat/llengcat/liu/08_61.pdf

Jordà, Lurdes; Gudiol, Anna; Fargas, Xavier (1996). "Tres anys del telèfon obert de consultes del Centre de Normalització Lingüística de Barcelona". *Llengua i Ús* (núm. 7, pàg. 38-43). Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya. http://www6.gencat.cat/llengcat/liu/07_67.pdf

Marí, Isidor (1992). *Un horitzó per a la llengua. Aspectes de la planificació lingüística*. Barcelona: Empúries (Biblioteca Universal).

Murtra, Pilar (2006). "El nou servei de traducció automàtica del web de la Generalitat de Catalunya". *Llengua i Ús* (núm. 37, pàg. 21-24). http://www6.gencat.cat/llengcat/liu/37_576.pdf

Navas, Maria (1998). "La terminologia en els llibres d'estil o com donar resposta als dubtes lèxics d'un col·lectiu professional". *Llengua i Ús* (núm. 12, pàg. 10-16). Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya. http://www6.gencat.cat/llengcat/liu/12_26.pdf

Romero, Sílvia (2000). "Correcció i assessorament lingüístic. Aspectes teòrics i metodològics". A: Joan Julià Muné (ed.). *Correcció i adequació lingüístiques: criteris i àmbits d'actuació* (pàg. 17-28). Lleida: Pagès Editors.

Serra, Enric (2010). "L'ús del Parla.cat en el context de l'aprenentatge 2.0" *Llengua i ús* (núm. 48, pàg. 43-52). http://www6.gencat.net/llengcat/liu/48_31.pdf

Solà, Joan (1977). *Del català incorrecte al català correcte. Història dels criteris de correcció lingüística*. Barcelona: Edicions 62 (Llibres a l'Abast).

Termcat (2006). La *normalització terminològica en català: criteris i termes 1986-2004*. Barcelona.

Vallverdú, Francesc; Agulló, Maria Alba (2000). "Els serveis lingüístics de la CCRTV". *Llengua i Ús* (núm. 17, pàg. 31-38). Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya. http://www6.gencat.cat/llengcat/liu/17_33.pdf

Xirinachs, Marta; Sahuquillo, Maite; Romà, Montse (2000). "Benvinguts al web Llengua catalana". *Llengua i Ús* (núm. 17, pàg. 4-13). Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya. http://www6.gencat.cat/llengcat/liu/17_319.pdf

Xirinachs, Marta (1994). "Els serveis lingüístics i l'atenció de consultes lingüístiques puntuals". *Llengua i Ús* (núm. 1, pàg. 28-31). Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya. http://www6.gencat.cat/llengcat/liu/01_99.pdf

Annex

Proposta per a la determinació de nivells

Exemple de graella per a la determinació del nivell dels usuaris d'un servei d'assessorament lingüístic. Elaborada a partir d'un document de la Junta Permanent de Català, i adaptada per Pilar Murtra i, posteriorment, per Xavier Fargas. Emprada pels serveis d'assessorament del Centre de Normalització Lingüística de Barcelona.

Conceptes que s'han de tenir en compte

Adequació
- disposició
- registre

Estructura
Cohesió
Variació
Correcció

En cada concepte fem una mínima descripció del que s'hi valora, i oferim una escala de valoració, que només és completa quan es considera que hi ha diferències significatives que justifiquen els quatre graus (4 és la puntuació màxima, 1 és la mínima). Això permet, cada vegada que analitzem un text, atorgar unes "puntuacions" aproximades que, comparades cada cert temps, poden servir per a valorar els progressos de l'aprenent. Evidentment, aquesta determinació de nivell ha d'anar acompanyada d'un recull de les observacions concretes i contextualitzades que el tècnic considera que ha d'anar fent a l'alumne. L'assessor i l'alumne poden pactar quin nivell consideren que és l'òptim a què ha d'arribar l'aprenent i el temps que es concedeixen per anar aconseguint progressos concrets. De vegades pot ser útil fer aquesta valoració del nivell juntament amb l'aprenent, i altres vegades pot ser aconsellable de no atabalar-lo amb puntuacions i parlar sempre de casos concrets sobre els textos de l'usuari, reservant les valoracions numèriques per a ús intern del servei d'assessorament.

En principi, si aplicant aquestes escales de valoració un usuari obté sempre la màxima puntuació és que ja no necessita els serveis d'assessorament, si més no de manera regular, i es pot considerar que és autònom lingüísticament (la qual cosa no vol dir que no hagi de recórrer al servei d'assessorament amb consultes puntuals o en determinats textos especialment complexos o compromesos).

Adequació

Disposició

(només s'avalua en cartes o altres documents amb certs requisits formals –certificats, actes, sol·licituds, etc.–)

Es valora si l'usuari inclou en el text totes les informacions necessàries en el tipus de text de què es tracti i si les situa adequadament. Es consideren indispensables la data, la salutació i els mots de comiat.

Escala de valoració

3) El document conté els tres elements esmentats i té una disposició general mínimament correcta.

2) Falta algun dels tres elements o la distribució general és deficient.

Registre

Es valora si el tipus de llengua és adequat a:

a) El **tema** (general/específic): si el nivell d'especialització de la llengua emprada és l'adequat; es manifesta sobretot en l'ús del lèxic.

b) El **grau de formalitat**: si el nivell de formalitat seleccionat és l'adequat a les característiques del destinatari del text i a la relació entre aquest i l'autor, i si el manté al llarg del text; es manifesta en el tractament que utilitza per a adreçar-se al destinatari, en l'ús del lèxic, estructures i formes lingüístiques al llarg del text.

c) El **canal**: si el text és adequat al canal escrit; es manifesta en l'ús de recursos (estructures, formes, etc.) propis de la llengua escrita.

d) El **propòsit o intencionalitat**: si la llengua emprada és adequada a l'objectiu comunicatiu (funció lingüística).

Escala de valoració

4) El tipus de llengua és adequat al tema, al codi escrit, a la formalitat exigida i a la intencionalitat.

3) El tipus de llengua utilitzat té alguna deficiència en relació a algun dels quatre factors esmentats. En un escrit llarg, valorarem amb un 3 si el registre és adequat a la situació comunicativa i es manté al llarg del text.

2) El tipus de llengua té força deficiències o deficiències greus pel que fa a l'adequació al tema, al canal, a la formalitat o a la intencionalitat. En un escrit llarg, valorarem amb un 2 si el registre no és adequat a la situació comunicativa o no es manté al llarg del text.

Estructura

Avaluarem si l'estructura de les idees respon a un ordre lògic i si la informació del text és rellevant i suficient.

Escala de valoració

4) Les idees segueixen un ordre lògic, d'acord amb la finalitat i el tipus de text. El text és complet: té totes les parts necessàries (introducció, exposició i conclusió). Pot haver-hi algun petit problema en la separació per paràgrafs.

3) Hi ha alguns problemes en l'estructuració del text. Algunes informacions no són rellevants per a la finalitat del text, o bé en manca alguna de necessària. S'hi troba a faltar una de les parts pròpies del tipus de text o en té més d'una d'incompleta (presentació del tema, síntesi/conclusió, argument) o hi ha algun problema en l'ordre d'exposició de les idees.

2) L'estructura del text és deficient. A més d'altres problemes, el text és incomplet. La selecció de la informació és inadequada. Les idees s'exposen d'una manera molt desordenada.

Cohesió i expressió clara de les idees

Un text està cohesionat si totes les seves frases estan relacionades semàntic ament i sintàcticament. Un text es relaciona gràcies a elements de repetició (referents, sinonímia, pronominalització, etc.) i de connexió (conjuncions, adverbis, puntuació, etc.).

En casos de problemes en l'ús de conjuncions, preposicions i pronoms febles, farem les distincions següents:

a) Ús incorrecte o omissió d'un d'aquests elements en casos clars segons la normativa i que se citen expressament en gramàtiques i manuals: **error de correcció**.

b) Ús incorrecte o omissió que pot crear certa ambigüitat o imprecisió i dificultar la comprensió del text: **error de cohesió**.

La cohesió s'ha de valorar d'una manera global, considerant la totalitat del text.

Escala de valoració

4) Les idees i les frases del text estan ben relacionades, tant semàntic ament com sintàcticament. El text és fluid. Les idees s'expressen clarament. (*)

3) Les frases estan ben relacionades, però en algun moment hi ha algun problema en l'ús dels enllaços, de la puntuació o dels sinònims i referents.

2) Els enllaços i la puntuació en diversos passatges del text no s'usen de la forma adequada o bé són escassos, o hi ha algun problema en la claredat d'expressió de les idees.

1) Una gran part del text no està cohesionada, a causa de molts problemes en l'estructura de les frases, en l'ús dels referents, dels enllaços, de la puntuació o la sinonímia.

Variació

(Hi ha documents que són massa breus per a poder valorar-hi aquest apartat.)

Avaluem si l'examinand demostra precisió i varietat en l'ús del lèxic i de les construccions sintàctiques.

Escala de valoració

4) L'examinand demostra tenir un repertori prou ric, variat i precís de lèxic i de construccions sintàctiques.

3) L'examinand no demostra tenir prou riquesa i varietat lèxica o sintàctica, però produeix un text acceptable. Algun mot s'usa amb poca precisió semàntica o es repeteix innecessàriament.

2) L'examinand demostra poca riquesa de lèxic i de construccions perquè repeteix freqüentment els mateixos mots i estructures i usa alguns mots amb un significat inadequat.

Correcció

Tindrem en compte els errors de morfologia, sintaxi, ortografia i lèxic.

Els errors de puntuació no els tindrem en compte en aquest apartat, sinó que els considerarem a l'hora de puntuar la cohesió.

Hem de seguir els criteris següents:

1. Només comptem un error en cada paraula.

2. Els errors en una paraula que es repeteix només compten per un.

3. El mateix tipus d'error en paraules diferents compta cada vegada.

És important que establim un nombre fix de paraules (com a mínim 100 i com a màxim 200) en què comptarem les errades, perquè quan fem comparacions entre dos moments diferents estiguem aplicant el mateix barem.

Escala de valoració

4) De 0 a 2 faltes

3) De 3 a 5 faltes

2) De 6 a 8 faltes

1) De 9 a més faltes

* Valorarem amb un 4 un text que tingui una bona cohesió *vista d'una manera global*, encara que pugui tenir *algun error* penalitzat en l'apartat de correcció que afecti mínimament la cohesió.