

**Roser Vernet**

Responsable de l'Oficina de Consultes de la Secció Filològica de l'IEC

En el moment de plantejar-nos l'aportació de l'Oficina de Consultes de la Secció Filològica a aquestes Jornades, tenint en compte la seua temàtica i la seua finalitat, ens va semblar més interessant i oportú fer una reflexió sobre la cooperació en l'assessorament lingüístic en el cas concret de l'Oficina de Consultes. No farem, doncs, una exposició detallada de la feina d'aquest servei. Aquesta informació, amb les corresponents dades estadístiques, es pot consultar en les memòries anuals de l'IEC. D'altra banda, Marta Xirinachs, en la seua intervenció, sí que exposarà algunes dades generals comparades amb dades més específiques.

## 1. Antecedents històrics

El mes de maig de 1991 es promulga la llei que confereix a l'IEC autoritat lingüística. Arran d'aquest fet, la Secció Filològica elaborà un primer projecte d'una oficina de consultes entesa com a eina per a contribuir al desplegament de la llei.

Al llarg de la seua història, de manera desigual però continuada, l'IEC ha rebut consultes, suggeriments, propostes concretes i comentaris diversos provinents de particulars, de sectors professionals i d'institucions nacionals i foranes. De totes aquestes consultes i propostes, les més nombroses han estat sempre les relacionades amb la llengua —qüestions normatives, qüestions sociolingüístiques, demandes d'informació diversa, o, fins i tot, qüestions de política lingüística.

El reconeixement oficial de l'autoritat lingüística de l'Institut va incrementar considerablement aquest costum d'adreçar-se a una institució que era i és considerada un referent decisiu per la comunitat nacional. I això és així tant a l'hora d'esgrimir la seua autoritat, com a l'hora d'exigir-li unes determinades preses de posició.

## 2. Constitució: context i gènesi

El mes de setembre de 1995 surt publicat el *Diccionari de la llengua catalana* de l'IEC (DIEC). A partir d'aquesta data, a les consultes esmentades s'afegeix una allau considerable de comu-

nicacions de tot tipus —suggeriments, comentaris i més consultes—, relacionades molt directament amb l'aparició del diccionari.

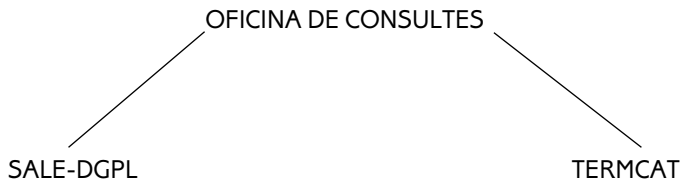
La situació que s'origina posa de manifest la necessitat de trobar un sistema que permeti atendre i canalitzar aquestes consultes de manera sistemàtica. És llavors que la Secció Filològica reprèn el projecte d'oficina de consultes de l'any 1991 per adequar-lo a les condicions del moment. L'abril del 1996 es crea l'Oficina de Consultes de la Secció Filològica per tal de poder respondre a les necessitats generades per l'increment de consultes lingüístiques.

Tot això pot semblar una obvietat, però creiem que no ho és pas si volem explicar la divisió de funcions en l'assessorament lingüístic en el nostre cas concret.

### **3. Procés de delimitació d'objectius i divisió de funcions. Integració en l'estructura dels serveis lingüístics (eixos vertebradors, interrelació i condicionament): usuaris, continguts, mecanismes**

Un cop creada l'Oficina de Consultes, s'iniciaren contactes amb els serveis lingüístics institucionals existents al Principat. Aquests contactes estaven encaminats a definir i delimitar les tasques de cada servei per tal de rendibilitzar-les al màxim, evitar duplicacions innecessàries i establir un marc de col·laboració eficaç.

Aquests contactes van culminar amb una reunió entre el Servei d'Assessorament Lingüístic de la Direcció General de Política Lingüística (DGPL), el Servei de Consultes del TERMCAT i l'Oficina de Consultes de la Secció Filològica. En aquesta reunió s'acordà que l'Oficina de Consultes de la Secció Filològica s'integraria a la xarxa d'assessorament existent. Responent a la jerarquització implícita que li atorgava el fet de ser el servei lingüístic de la Secció Filològica, els usuaris prioritaris d'aquesta oficina —sempre centrant-nos en el Principat— serien els serveis lingüístics de la Direcció General de Política Lingüística i el TERMCAT. Aquests dos serveis, per la seva banda, ja tenien regulats, i ben estructurats, l'atenció selectiva dels usuaris i el tractament de les consultes.



D'aquesta manera, doncs, i seguint l'esquema jeràrquic adoptat, els serveis lingüístics havien de fer arribar a l'Oficina de Consultes aquelles qüestions que, per part seua, havien tingut una resposta provisional i que requerien una decisió de la Secció Filològica (o d'alguna altra oficina o comissió de la Secció, com, per exemple, les qüestions relacionades amb toponímia i antro-

ponímia que es desvien a l'Oficina d'Onomàstica). Aquestes consultes plantegen, en general, qüestions que no han estat previstes per la normativa o que presenten solucions conflictives. Evidentment, l'Oficina de Consultes havia de rebre aquestes consultes acompanyades de les propostes i de la documentació que havien generat, ja que, tal com hem dit, els diferents serveis d'assessorament, en aquests casos, han donat sempre una resposta provisional.

Amb aquesta estructura i amb els mecanismes adequats, es tractava d'establir la primera arxada d'un pont entre la instància normativa i el dia a dia dels professionals de la llengua i els seus problemes concrets, amb la finalitat de facilitar un intercanvi d'informació útil a tots plegats.

En aquest sentit, la Secció Filològica, a través de l'Oficina de Consultes, es va comprometre a fer arribar a aquests serveis informació complementària sobre els acords presos amb relació a la nomenclatura i als continguts del diccionari (entrades, subentrades i accepcions, mots o expressions explícitament rebutjats o pendents d'estudi). I, de manera regular, els acords lingüístics que periòdicament va prenent la Secció. Els serveis lingüístics, a més de les consultes que hem esmentat, es comprometien a facilitar tota la informació que tinguessin relacionada amb les qüestions lèxiques i gramaticals pendents.

Aquesta integració en l'estructura existent en el Principat estableix la part central del primer dels eixos vertebradors de les tasques de l'Oficina de Consultes: els usuaris. Paral·lelament als serveis esmentats com a prioritaris apareixen, però, altres usuaris que també s'adrecen directament a l'Oficina de Consultes, fet que més endavant comentarem.

El segon eix vertebrador de l'Oficina de Consultes, els continguts, està força condicionat pel primer. D'una estructuració estricta com la que hem perfilat més amunt, es desprèn que les consultes que s'haurien d'adreçar a l'Oficina de Consultes són, estrictament, les que fan referència a qüestions normatives (és a dir, que altres tipus de continguts, com ara convencions, llenguatges d'especialitat o infomacions diverses, en són excloses).

En una primera etapa, de manera gairebé exclusiva, les consultes rebudes plantegen dubtes i fan suggeriments relacionats molt directament amb el DIEC i les conseqüències que es desprenen d'alguns canvis normatius que s'instauren arran de la seua publicació.

La importància i l'especificitat dels continguts en aquesta primera etapa obren les portes a altres grups d'usuaris, sobretot professionals de la llengua en general i serveis lingüístics particulars, que s'adrecen directament a la Secció Filològica per plantejar els seus dubtes sobre tot allò que es refereix directament o indirectament al diccionari: mots acceptats o rebutjats explícitament, dubtes sobre el contingut d'alguns articles, sobre l'ordenació i formalització d'accepcions, dades estadístiques, etc.).

L'Oficina de Consultes absorbeix aquestes consultes perquè, de fet, es fa difícil argumentar un trajecte diferent o un esglaonament que s'adapti estrictament a la jerarquització de serveis establerta, tot i que, en alguns casos, tant la Secció d'Assessorament i Llenguatges d'Especialitat (SALE) com el TERMCAT podrien respondre algunes de les consultes d'aquests usuaris, perquè, tal com ja hem explicat, tenen accés a un grau d'informació determinat (com ara els acords que es van prenent amb vista a la segona edició del DIEC, mots rebutjats, etc.). Amb tot, aquest

tipus de consultes continuen arribant i són ateses per aquesta oficina, com també ho són, independentment dels continguts, les que provenen de serveis lingüístics de fora del Principat. En el cas concret dels serveis lingüístics d'arreu dels Països Catalans, creiem que no han d'estar sotmesos a la jerarquitització que s'ha fixat per als del Principat; per aquest motiu, s'han d'afegir a l'organigrama, juntament amb els professionals de la llengua, que continuen plantejant qüestions sobre el DIEC.

Pel que fa al tercer eix, el que estableix els mecanismes de funcionament, podem parlar de dues vessants interrelacionades estretament:

a) La vessant externa, que consisteix a establir amb els serveis lingüístics un protocol que permeti canalitzar la informació en els dos sentits (periodicitat d'emissió de les consultes, classificació i selecció temàtica, etc.).

b) La vessant interna, és a dir, la manera com la Secció Filològica es dota d'una infraestructura i uns recursos que li permeten assumir les consultes que arriben a través de la seua Oficina de Consultes, resoldre-les i retornar-les als usuaris.

En aquest apartat dels mecanismes, es planteja també una qüestió més general: de quina manera es pot canalitzar la informació pública que la Secció Filològica fa o hauria de fer dels seus acords lingüístics o de la resolució de certes consultes puntuals d'interès general. Aquesta qüestió, plantejada però no resolta de manera definitiva, tot i que ja s'hagin fet alguns assajos i propostes, pot ser un dels temes que, en aquestes Jornades, s'haurien de tenir presents a l'hora d'estudiar suggeriments i a l'hora d'establir compromisos. Les noves tecnologies, i les possibilitats que ofereixen per a l'aprofitament de recursos en l'assessorament i la difusió de la informació, haurien de ser tingudes en compte de manera prioritària.

#### **4. Desfasament entre l'objectiu teòric i ideal i els fets reals: causes contextuais i d'altres.**

##### **Evolució dels usuaris de l'Oficina de Consultes: usuaris, continguts, mecanismes**

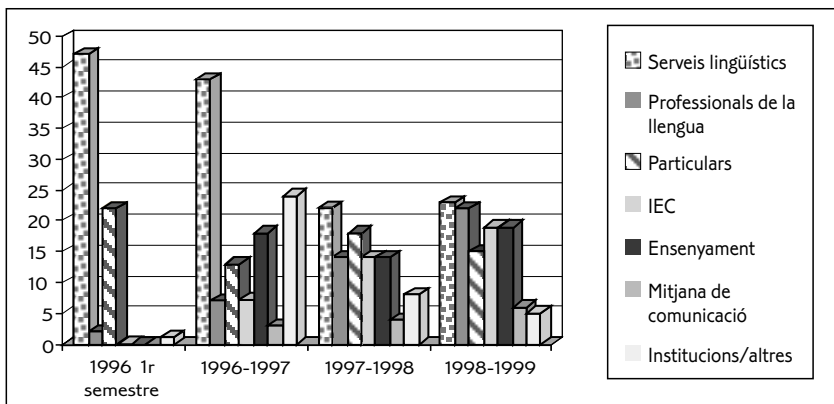
Pel que fa a l'eix dels usuaris, les dades que ja hem esmentat expliquen fins a cert punt el desfasament que existeix entre els plantejaments teòrics de divisió de funcions entre els diferents serveis lingüístics i els fets reals. A més d'aquest desfasament, que en podríem dir «controlat», hem de parlar d'un altre fet que també incideix en aquest estat de la qüestió.

Tal com ja hem apuntat al començament, l'IEC té un valor simbòlic que condiona o hauria de condicionar la seua actuació de cara a l'exterior. I quan diem això no ens referim necessàriament a les grans actuacions, sinó a tots els nivells de l'activitat institucional i, en concret, a allò que té relació directa amb l'atenció de consultes, d'aquelles consultes que, de manera indiscriminada, s'adrecen a aquesta institució i no a una altra. Això ens obliga a afegir un altre grup heterogeni a l'organigrama de partida.

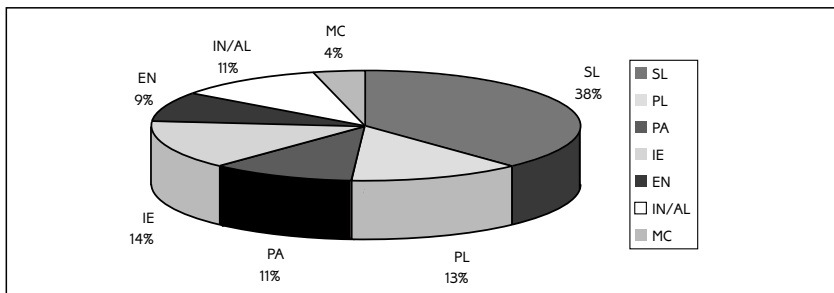
Assumir aquest valor simbòlic fa que, a l'hora d'establir de manera estricta i conseqüent els eixos vertebradors de l'Oficina de Consultes, ens trobem amb un problema afegit: de quina manera fem compatible la necessitat de delimitar i filtrar les consultes (és a dir, amb altres paraules, no atendre aquells usuaris que es consideri que no responen al perfil establert) amb la voluntat de continuar assumint aquest component simbòlic que, a la pràctica, implica una dispersió que s'aparta dels objectius ideals marcats.

Un exemple d'aquesta resposta a una demanda que surt fora de les línies marcades és el compromís formal amb *El Periódico de Catalunya*, que adreça a aquesta oficina totes les preguntes que els seus lectors els fan sobre llengua catalana. Aquesta col·laboració puntual ha suposat, darrerament, una mitjana d'una consulta mensual.

L'estudi estadístic dels usuaris de l'Oficina de Consultes ens il·lustra sobre l'evolució que s'ha seguit i posa de manifest aquest desfasament entre els objectius teòrics i els fets reals. Sense entrar en valoracions qualitatives, ni dels uns ni dels altres.



Els dos primers anys hi ha una distribució molt marcada, gairebé podríem dir d'una proporció d'un a dos, entre els usuaris dels serveis lingüístics i tota la resta. Aquesta distribució canvia radicalment en els dos darrers anys i s'observa un anivellament entre tots els usuaris, encara que els serveis lingüístics continuen sent els més nombrosos, com demostra el gràfic total de les consultes complexes rebudes a l'Oficina de Consultes fins ara.



Tal com ja quedava demostrat més amunt, la dispersió d'usuaris també ha influït sobre els continguts de les consultes, que no s'han limitat a qüestions pendents de la normativa, sinó que s'han diversificat en una proporció similar (informacions diverses, convencions, etc.).

Una altra dada que s'ha de tenir en compte per a explicar aquest desfasament és el context intern, posterior a la posada en funcionament de l'Oficina de Consultes, és a dir, a partir de l'abril del 1996 fins avui. Amb la publicació del DIEC no s'acaba pas l'elaboració del corpus lexicogràfic normatiu. Hi ha en preparació una segona edició que, entre altres coses, aplicarà al text del diccionari alguns dels criteris que en una primera edició no van poder ser aplicats. Això vol dir que pot haver-hi, per exemple, consultes de lèxic que depenen de les resolucions que ara s'estan prenent. D'altra banda, com tothom sap, actualment també s'està elaborant la gramàtica de l'IEC, cosa que reproduceix, en el camp de la normativa en general, la mateixa situació que acabem d'esmentar amb relació al lèxic.

Aquest context també incideix en el tractament dels continguts de les consultes i en els mecanismes que han de permetre la seua resolució, tant pel que fa a la capacitat real de cada instància implicada a l'hora d'absorbir un determinat volum de feina continuat, com pel que fa a la infraestructura i els recursos existents per a assumir la tasca que implica l'existència de l'Oficina de Consultes —en aquest sentit, cal precisar que aquesta oficina és un servei unipersonal.

## **5. Situació real vs. situació teòrica. Previsions de futur**

La situació real, doncs, és la que es dibuixa a partir de les dades i els contextos esmentats. El desfasament existent pot esdevenir permanent, pot minvar o pot créixer. Ja hem vist que l'eix dels usuaris es perfila com a decisiu per a determinar una tendència o una altra. Però els usuaris prioritaris, els serveis lingüístics, han de poder veure acomplertes les seues expectatives i, alhora, assumir els compromisos que calgui per ajustar mecanismes d'intercanvi efectiu. D'altra banda, el filtratge i la selecció sempre tindran el contrapès imposat per la dimensió simbòlica que no crec que es tracti de bandejar del tot en aquest espai de la relació amb l'exterior. I, per acabar, els mecanismes han de possibilitar realment aquest acompliment de les expectatives assumides com a objectiu prioritari de l'Oficina de Consultes.

Es tracta, doncs, de saber si s'han de mantenir els objectius fixats d'entrada. O si, per contra, s'imposa una redefinició d'aquests objectius. Tenint en compte, però, que, tant en l'un cas com en l'altre, cal el compromís dels implicats i cal adequar les infraestructures corresponents i explicitar els mecanismes necessaris perquè siguin efectius.

Estem segurs que les aportacions a aquestes Jornades seran profitoses per a avançar, entre tots, en la direcció adequada.