

Marta Xirinachs

Cap de la Secció d'Assessorament i Llenguatges d'Especialitat
de la Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya

L'objectiu d'aquesta comunicació és presentar dades que permetin conèixer i avaluar el sistema organitzatiu actual pel que fa a l'assessorament lingüístic; identificar els usuaris de cada servei i els aspectes de la llengua que generen més dubtes, i exposar mecanismes de comunicació i difusió de criteris existents.

En aquest sentit, doncs, partirem de l'activitat que es duu a terme a la Direcció General de Política Lingüística (DGPL). Concretament, ens centrarem en el servei d'atenció de consultes lingüístiques adreçat als professionals de la llengua, atès que aquest servei es presta de manera complementària —d'aquí el títol inicial d'aquesta comunicació, «La divisió de funcions»— amb el TERMCAT, centre de terminologia, i l'Oficina de Consultes de la Secció Filològica (OC-SF).

Antecedents

Tenint en compte que aquestes Jornades van adreçades als diferents col·lectius del que anomenem, en sentit genèric, «professionals de la llengua», i que és la primera vegada que es duu a terme una convocatòria tan àmplia —han estat convocats els serveis lingüístics públics i privats; professorat universitari, de secundària i d'adults; agències de traducció; professionals lliures de la correcció, la traducció i la interpretació; assessors de doblatge; etc.—, ens sembla adequat començar fent una descripció breu de l'evolució de l'activitat d'assessorament a la Direcció General de Política Lingüística.

Així doncs, pel que fa a l'assessorament lingüístic podem distingir dues 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 avui.

Durant la primera etapa, 1980-1993, l'objectiu era 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. Es tractava d'un servei en sentit ampli: obert a tothom i sobre qualsevol aspecte de la llengua.

A la vegada, però, es treballa per 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 crea i es va consolidant el model organitzatiu de què avui disposem:

— El 1985 comença a funcionar el TERMCAT, centre de terminologia, creat per acord entre la Generalitat de Catalunya i l'Institut d'Estudis Catalans.

— El 1986 (Decret 41/1986, avui modificat pel Decret 36/1998) es crea la Xarxa Tècnica de Normalització Lingüística, avui anomenada de Política Lingüística, que és la xarxa de serveis lingüístics dels departaments de la Generalitat de Catalunya.

— El 1989 es posa 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. Avui té cent trenta-vuit punts, entre centres, serveis i oficines.

— Durant el període 1988-1994 aproximadament, es creen 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.

Des del punt de vista de l'assessorament, doncs, l'aparició del TERMCAT significa que la terminologia passa a ser atesa per aquest organisme especialitzat. I la creació del Consorci i les altres xarxes de serveis lingüístics signifiquen per a la DGPL la possibilitat de poder-se organitzar com a servei especialitzat adreçat als professionals de la llengua.

Arribats en aquest punt, cal fer una petita precisió. Hem vist que el Consorci es va crear el 1989. Durant els primers anys de la creació del Consorci, el volum de consultes ateses per la Direcció General era de més de 17.000 consultes l'any, i més del 80 % eren de particulars o empreses; per tant, usuaris del Consorci. En canvi, hem dit que la primera etapa no s'acaba fins al 1993. Aquest fet és així perquè la canalització de les consultes de les empreses i dels particulars cap al servei territorial que els corresponia es va anar fent de manera gradual.

En la segona etapa, que va des del 1994 fins avui, la Direcció General de Política Lingüística canvia consegüentment els objectius de l'assessorament lingüístic. Vegem-los tot seguit:

- a) Atendre les necessitats d'assessorament lingüístic dels professionals de la llengua.
- b) Millorar l'accés a la informació sobre assessorament lingüístic tant dels professionals com dels particulars.
- c) Facilitar l'increment de dedicació dels professionals de la llengua a les consultes que necessiten atenció personalitzada.

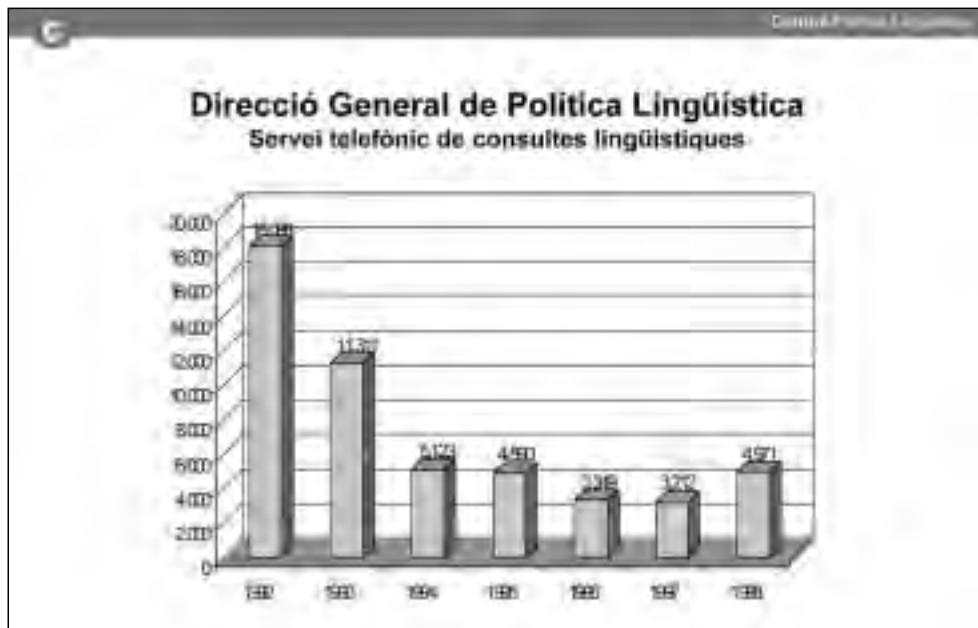
Els dos darrers objectius estan estretament vinculats: si es vol millorar l'accés a la informació i dedicar els recursos humans a les consultes que ho necessiten, cal pensar en l'automatització del sistema.

L'experiència acumulada per la Direcció General i pel Consorci en l'atenció de consultes sobre la llengua va permetre determinar que hi havia un seguit de qüestions que es repetien molt sovint. Així, com a resposta als objectius enumerats, el juliol de 1993 es va posar en funcionament el Telèfon Lingüístic, el primer servei automàtic de consultes lingüístiques per telèfon i per fax, que contenia dos-cents quaranta-quatre 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 dos-cents quaranta-quatre textos esmentats.

Al cap de dos anys, el 1995, seguint la línia de l'automatització de l'assessorament, es va posar en marxa el Llinguatex, 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 Llinguatex 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 el català als seus usuaris per Internet. Des del 1 de setembre d'enguany funciona el Web de la Llengua Catalana de la Direcció General de Política Lingüística.

A tall de resum i centrant-nos en el servei d'atenció de consultes, vegem quina ha estat l'evolució d'aquest servei entre la primera i la segona etapa:



C

Direcció General de Política Lingüística

Evolució de les consultes

Primera etapa: fins al 1993



C

Direcció General de Política Lingüística

Evolució de les consultes

Segona etapa: 1994 - 1998



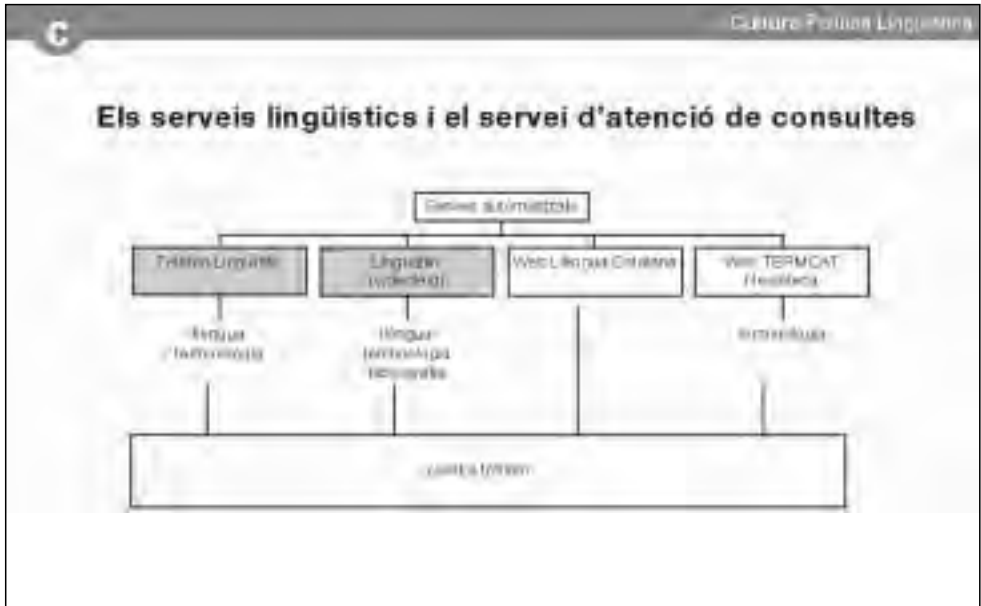
Com podem observar, els canvis més significatius són els següents: les consultes sobre gramàtica disminueixen un 16 %; les convencions (ús de majúscules i minúscules, formes i criteris d'escriptura de les abreviacions, tipus de lletra, etc.) passen de l'11 % al 16,8 %; el bloc dedicat a la informació es duplica; l'onomàstica passa a ser rellevant, i el llenguatge administratiu augmenta una mica.

Amb aquestes dades donem per acabat aquest primer apartat sobre les dues etapes que hem distingit. Passem tot seguit a comentar el Servei d'Assessorament Lingüístic tal com és avui.

Els serveis lingüístics especialitzats

El títol de l'exposició parla de la divisió de funcions. Aquesta divisió s'ha d'entendre en el sentit de complementarietat en la prestació del servei, tant pel que fa al tema com pel que fa als usuaris. A partir de l'esquema següent ens podem fer una idea sobre el sistema organitzatiu pel que fa a l'atenció de consultes, a la vegada que podem identificar a grans trets les diverses xarxes existents i els usuaris als quals s'adrecen.





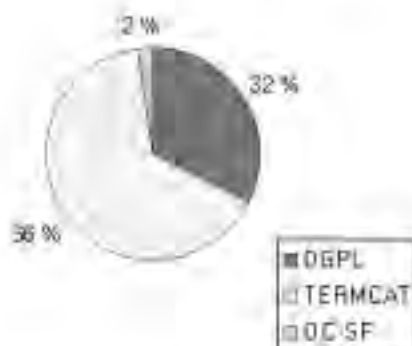
Si ens tornem a centrar en l'activitat de la DGPL, i a partir dels serveis que presta, podrem veure amb una mica més de detall l'abast que té el concepte d'assessorament lingüístic per a aquest organisme, que està condicionat, com és lògic, pels seus usuaris.

Com hem vist a l'esquema anterior, el TERMCAT s'ocupa de la terminologia; l'Oficina de Consultes de la Secció Filològica atén principalment les consultes de gramàtica provinents de professionals de la llengua que la DGPL o el TERMCAT li fan arribar un cop estudiat el cas, i la DGPL atén consultes sobre llengua dels professionals i assessora sobre diversos aspectes.

En els esquemes següents podem observar quin és el volum de consultes ateses pels serveis lingüístics especialitzats i el nombre d'aquestes consultes que correspon a preguntes formulades per professionals de la llengua. Les dades que hi reproduïm corresponen al 1998.

Dades globals sobre atenció de consultes lingüístiques 1998

• DGPL	4.971
• TERMCAT	10.000
• Oficina de Consultes de la Secció Filològica*	332
Total	15.303



* Període 1997-1998.

Dades globals sobre atenció de consultes lingüístiques 1998

Segons els usuaris

■ Professionals de la llengua		
DGPL	3.828	(77 %)
TERMCAT	6.400	(64 %)
OC-SF	166	(50 %)
Total	10.643	
■ Administració, empreses, entitats i particulars		
DGPL	1.143	(23 %)
TERMCAT	3.600	(36 %)
OC-SF	166	(50 %)
Total	4.660	

A més, pel que fa als usuaris de la Direcció General de Política Lingüística, podem detallar la informació següent:



	1994	1995	1996	1997	1998
lèxic	38,4 %	41,9 %	29,8 %	28,3 %	28,7 %
sintaxi	17,8 %	12,8 %	16,1 %	18 %	17,3 %
convencions	17,2 %	18,6 %	18,3 %	16,9 %	13,5 %
informació recursos	7,4 %	7,2 %	9,9 %	8,3 %	9,8 %
ortografia	5,5 %	3,9 %	7,7 %	5,8 %	4 %
onomàstica	4,4 %	5,5 %	4,5 %	5,4 %	10,3 %
fraseologia	3,8 %	3,3 %	2,9 %	3,1 %	3 %
morfologia	1,7 %	1,4 %	2,5 %	2,4 %	2,5 %
llenguatge administratiu	0,8 %	1,1 %	2 %	10,8 %	9,9 %
altres	3,2 %	4,3 %	6,3 %	1 %	1 %

Per acabar aquest punt i per fer més transparent l'àrea temàtica d'informació, detallarem les preguntes més habituals:

- a) Informació sobre professionals i empreses de traducció i correcció.
- b) Bibliografia.
- c) Tarifes de traducció i correcció.
- d) Sistemes de traducció automàtica i assistida, verificadors ortogràfics.

Mecanismes de treball i mitjans de difusió de criteris

Un tant per cent força elevat de les consultes que atén la Direcció General, una mitjana del 80 %, té el que internament anomenem «resposta immediata» (es contesten el mateix dia). La majoria d'aquestes consultes, doncs, no generen una nova fitxa de recerca sobre el cas. De totes maneres, no podem pensar que totes es corresponen amb aspectes ja resolts, perquè una part d'aquestes consultes coincideix amb aspectes pendents de resposta normativa, per als quals ja es disposa de la recerca feta i la resposta provisional adoptada, atès que ja han estat formulades per altres professionals anteriorment.

Un cop feta la recerca, documentat el cas i adoptada la solució provisional, si es tracta de qüestions de gramàtica, la Direcció General adreça la documentació a l'Oficina de Consultes de la Secció Filològica perquè la Secció resolgui el cas. A més, l'any 1997 la Direcció General de Política Lingüística i l'IEC van signar un conveni de col·laboració per mitjà del qual la Direcció

General va passar una còpia informatitzada a l'IEC de 1.794 fitxes del fitxer de consultes gramaticals acumulades des dels anys vuitanta.

D'altra banda, si es tracta d'aspectes convencionals i de llenguatge administratiu o jurídic, la Direcció General de Política Lingüística compta amb l'assessorament de la Comissió Assessora de Llenguatge Administratiu (CALA), integrada per especialistes en llengua i per especialistes en dret de diverses organitzacions. Tot i que ara no és el moment d'estendre'ns en l'activitat duta a terme per la CALA, sí que volem esmentar que la seva activitat d'elaboració funcional de la llengua ha estat bàsica a l'hora de fixar el model del llenguatge administratiu i jurídic català.

Hem comentat breument els mecanismes interns per a la resolució de casos. Passem ara als sistemes de comunicació i difusió de la DG adreçats als usuaris. A partir de l'esquema següent podem veure quins són.

Mecanismes de difusió de criteris

a) Servei d'atenció de consultes

Tel. 935 671 021

Adreça electrònica: dgplconsultes@correu.gencat.es

b) Web de la Llengua Catalana

Adreça d'Internet: <http://cultura.gencat.es/llengcat>

c) Publicacions:

- *Llengua i Ús. Revista Tècnica de Normalització Lingüística.*

- Col·lecció «Criteris Lingüístics»:

Majúscules i minúscules

Abreviacions

Criteris de traducció de noms, denominacions i topònims

Criteris de traducció de textos normatius (en premsa)

d) Pla de formació anual adreçat a les xarxes de serveis lingüístics

Des de l'inici de l'especialització del servei, la Direcció General de Política Lingüística ha posat a l'abast dels professionals un telèfon per atendre exclusivament les seves consultes. Ara, a més, els professionals també disposen d'una adreça electrònica i de la possibilitat de formular consultes des del Web de la Llengua Catalana. L'apartat «Per a més informació» que hi ha al final de cada pàgina està connectat a una adreça electrònica que atén, segons el tema, la unitat encarregada de la matèria dins de la Direcció General. Pel que fa als blocs d'assessorament lingüístic, serveis i professionals de la llengua i bibliografia, les consultes s'atenen des de la Secció d'Assessorament i Llenguatges d'Especialitat.

D'altra banda, també hem de considerar en aquest apartat les publicacions sobre criteris lingüístics que ha anat editant el Departament de Cultura. Per mitjà de *Llengua i Ús. Revista Tècnica de Normalització Lingüística*, la Direcció General difon, entre altres temes, criteris i models de documents aprovats per la CALA, informació sobre aspectes organitzatius i experiències d'assessorament dutes a terme per serveis lingüístics, ressenyes i valoracions sobre recursos disponibles, etc.

La col·lecció «Criteris Lingüístics» és una altra eina de difusió. Fins ara han estat publicats els treballs *Majúscules i minúscules*, *Abreviacions* i *Criteris de traducció de noms, designacions i topònims*, i esperem que a final d'any aparegui l'opuscle *Criteris de traducció de textos normatius del castellà al català*. Aquests criteris es poden considerar una resposta sistemàtica i àmplia a les diverses preguntes que els professionals de la llengua ens han adreçat sobre aquestes qüestions convencionals.

Una altra via de coordinació i difusió de criteris és la formació. Anualment, la Direcció General organitza cursos de l'àrea d'assessorament lingüístic per al personal tècnic de les xarxes de serveis lingüístics que coordina. També forma part de la Comissió de Formació del Consorci per a la Normalització Lingüística. La formació pretén atendre tant les necessitats de coneixements lingüístics o gramaticals com les d'informació i ús sobre les noves tecnologies aplicades a l'assessorament.

Per acabar aquest apartat, farem referència a la darrera de les eines de difusió d'informació i criteris de la Direcció General de Política Lingüística: el Web de la Llengua Catalana, al qual ja ens hem referit quan parlàvem de l'automatització de l'assessorament lingüístic. Si fem una repassada ràpida a la pàgina inicial, podrem identificar els diferents blocs d'informació:



Si anem a l'apartat «Assessorament lingüístic», podem veure que la consulta es pot fer per menú i per formulari. A més, el formulari preveu dos nivells de recerca: la recerca simple i l'avançada. La recerca avançada està pensada especialment per donar servei als professionals de la llengua.





D'entrada, cal dir que el mateix sistema inclou l'ajuda, és a dir, les orientacions per fer recerca. De totes maneres, comentarem alguns aspectes bàsics de les possibilitats que ofereix aquest mecanisme.

A partir del menú d'assessorament i de la cerca simple s'accedeix al mateix corpus d'informació. S'accedeix a la informació que es considera definitiva i que ha estat redactada pensant en tots els usuaris.

En canvi, a partir de la cerca avançada, pensada específicament per als professionals de la llengua, tenim accés al mateix corpus d'informació considerada definitiva, però a més també es poden consultar altres textos amb propostes provisionals. A la cerca avançada també s'indica la font de cada criteri. Per tant, el format de la informació varia una mica. A tall d'exemple, us proposem que consulteu l'expressió *a no ser que*. En aquest cas veureu que se citen totes les fonts i els resultats de la recerca, i que al final es fa una proposta, que cal considerar provisional. També hi ha textos amb solucions definitives que només formen part del corpus de la recerca avançada, perquè el tipus de comentari o exposició s'ha fet pensant en el professional de la llengua (vegeu, per exemple, *en l'actualitat*). Ara per ara, aquest segon nivell de consulta és el que té menys informació, perquè vam començar introduint la informació d'abast general, és a dir, la que va adreçada a tothom i considerem definitiva.

Serveis i professionals de la llengua



C Cultura Política Lingüística

Centres per serveis i zona geogràfica

Selecció d'un centre de serveis que us interessen, i de la zona geogràfica per a la localització geogràfica, i per tant el nom de centre. Si no s'indica cap valor, obtindreu una llista de tots els serveis i professionals.

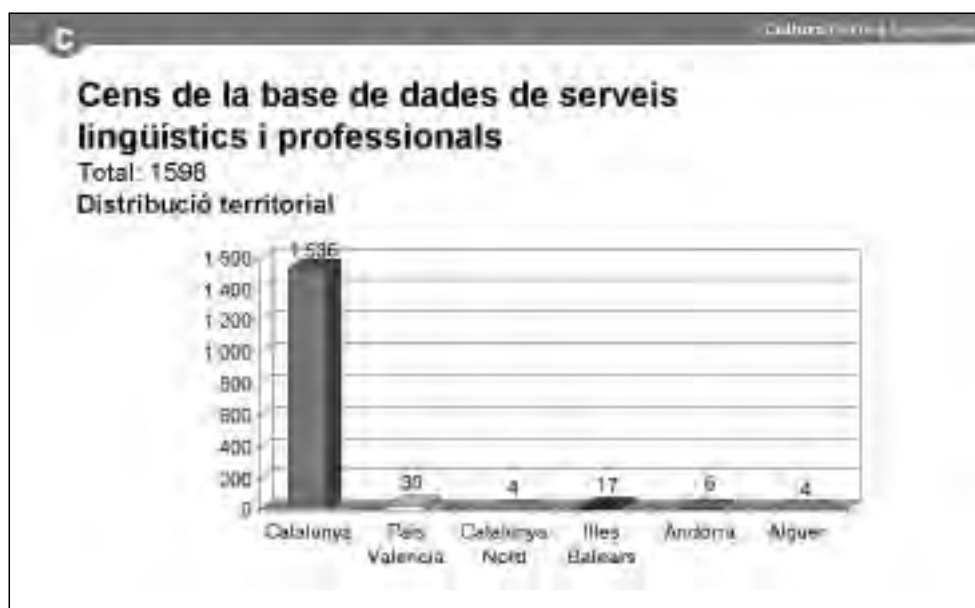
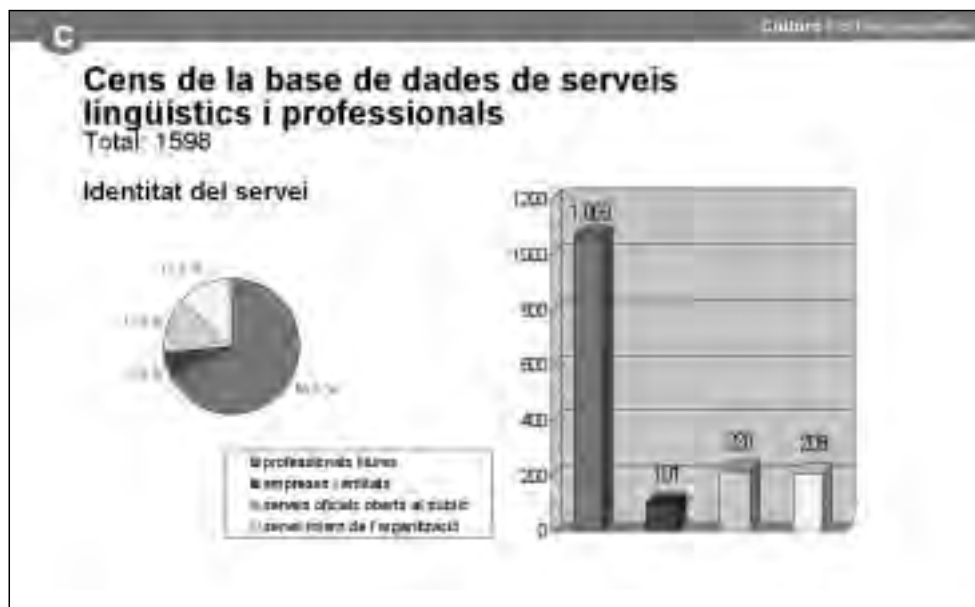
Serveis:
(Sense específic) [dropdown]
[dropdown] ([Sense específic] [dropdown]
[dropdown] (Sense específic) [dropdown])

País: (Sense específic) [dropdown]
Comarca: (Sense específic) [dropdown]
Província: (Sense específic) [dropdown]
Població: [input]

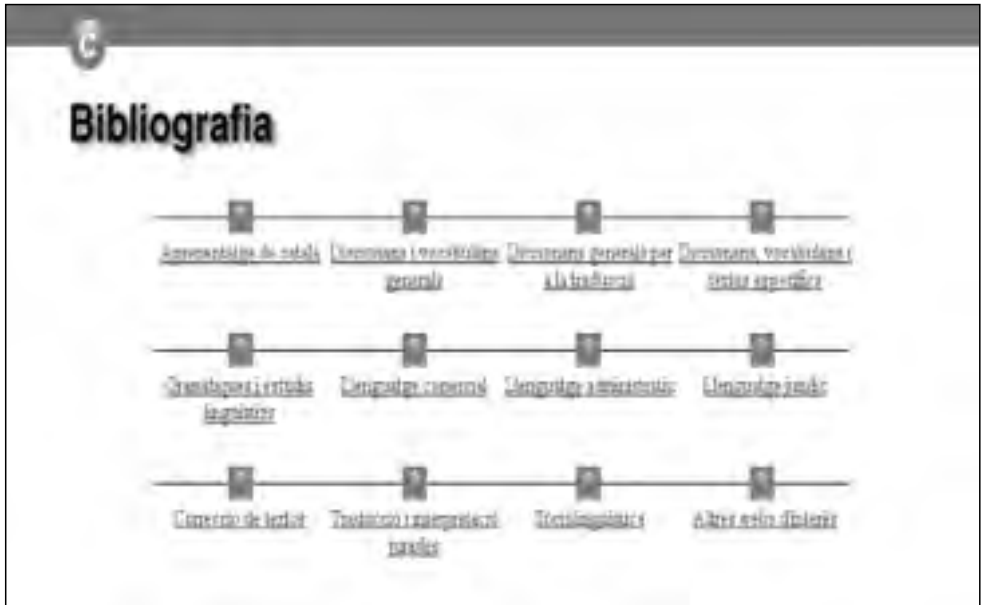
[Botón Buscar] [Botón Navegar] [Botón ?]

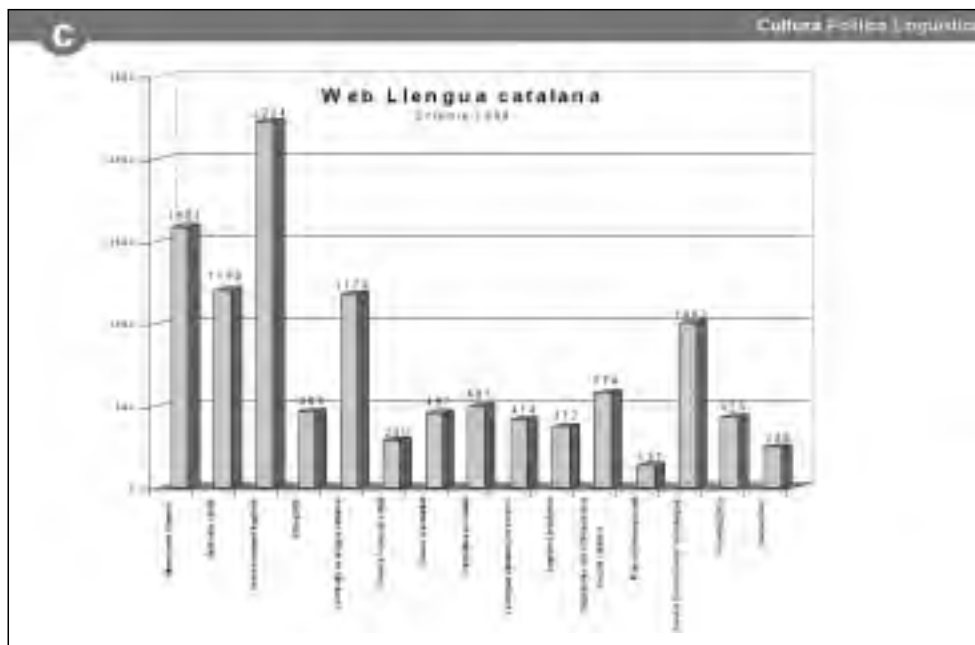
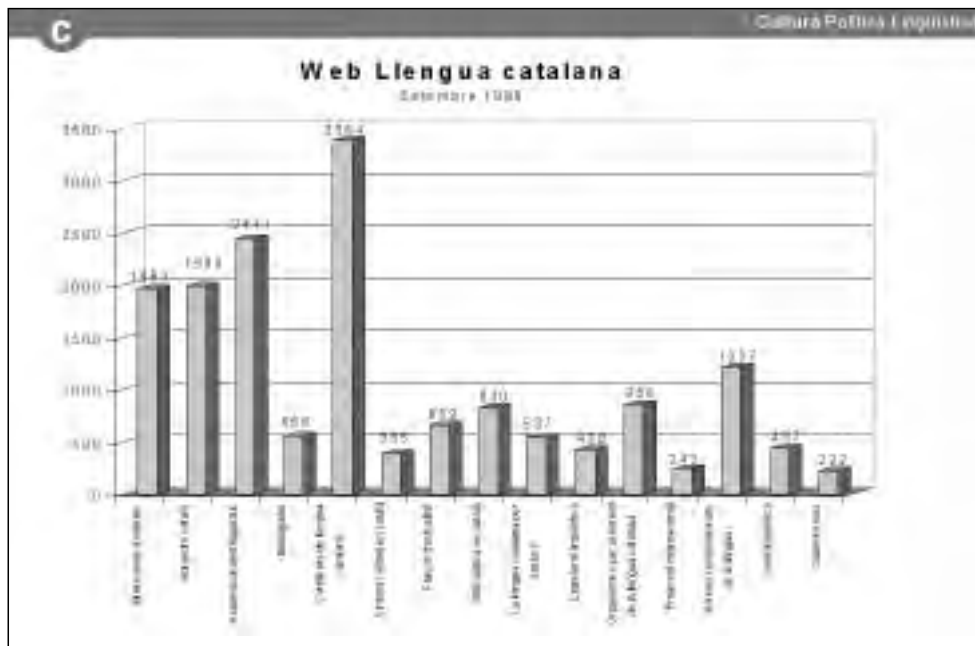
Veu a més informació

Pel que fa al cens de professionals de la llengua, em sembla un bon moment per fer un petit resum dels serveis i professionals que consten a la base de dades de la Direcció General de Política Lingüística. Aquesta informació, tot i que no és exhaustiva, ens pot ajudar a identificar mínimament el col·lectiu de professionals de la llengua.



Per acabar aquesta intervenció, m'agradaria comentar l'estructura de la informació bibliogràfica que conté el web de la Direcció General i les dades sobre les consultes dels diferents blocs d'informació del Web de la Llengua Catalana corresponents als dos primers mesos de funcionament. Vegem-ho tot seguit.





Amb aquestes dades donem per acabada la intervenció i esperem que després, en el debat, podem reflexionar sobre els sistemes de coordinació actuals i les millores que s'hi podrien introduir.