

OS SERVICIOS DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA: PROPOSTAS BÁSICAS DE FUNCIONAMENTO

SOCORRO GARCÍA CONDE
SNL do Concello de Santiago de Compostela

ISABEL VAQUERO QUINTELA
SNL da Universidade de Santiago

0. Limiar

A proliferación de servicios de normalización lingüística (SNL) con maior ou menor estabilidade no noso país durante estes últimos anos é un proceso animado fundamentalmente gracias á axuda económica da Dirección Xeral de Política Lingüística. A falta de calquera outra axuda ou impulso que desde a propia DXPL artelle estas accións orixina, entre outros múltiples efectos, que non se cree unha rede estable de verdadeiros técnicos en normalización lingüística para o país que, 1) cun programa de formación específica, 2) escolleitos mediante uns criterios de selección axeitados e 3) coordinados, actúen de acordo cunhas directrices xerais establecidas pola Xunta de Galicia¹.

Da carencia de planificación e coordinación nos esforzos deriva que as accións dirixidas á normalización lingüística resulten pouco rendibles. Centrémonos na rendibilidade humana. Cando se crea un SNL nun organismo e alguén se enfrenta á tarefa de traballar nel, ¿quen é ese "alguén"? Sexa quen for, *normalmente* -e sen entrarmos en cuestións de selección de persoal por parte dese organismo- trátase de licenciados en Filoloxía. Como sabemos, a formación sobre sociolingüística e planificación lingüística recibida ata agora durante a licenciatura é, por dicilo dalgunha maneira, escasa, e o coñecemento sobre que é un SNL ou as tarefas que pode desenvolver, intuitivo.

¹ Estas directrices deberían ser o produto dun consenso social e político amplo, de xeito que implicasen a tódolos axentes da normalización.

Trátase, logo, dunha persoa cun futuro profesional e laboral incerto, e cunha relativa desorientación sobre en qué consiste o seu traballo e cómo efectualo. A miúdo, ó ilo encarreirando e encarreirándose, o contrato finaliza, en xeral sen expectativas nin nese nin noutro organismo, e de aí a falta de rendemento humano. Pouco ou nada podemos facer nosoutras tocante a esta incerteza laboral e profesional, a este malgastar esforzos persoais que se retallan cando comezan a dar froito; mais, verbo da desorientación, pretendemos con este artigo achegarmos un granciño de area que oriente, sequera ó comezo, os técnicos ou técnicas -esa debería ser a súa condición- que traballen nestes servicios.

As necesidades e carencias observadas son o que nos impulsa á elaboración deste artigo. Nel damos unhas ideas básicas verbo da natureza e funcións dun SNL, e suxerimos cómo elaborar un programa de normalización lingüística e levalo adiante. Haberá quen ache neste artigo obviedades e que o nivel de detalle ou explicación é excesivo. Sen embargo, a nosa propia experiencia -é dicir, a nosa inicial inexperiencia- como técnicas e o contacto mantido con compañeiros e compañeiras que traballan nas circunstancias sobreditas, aconséllannos utilizar este nivel.

Non podemos agochar a débeda deste artigo -e da nosa propia formación- con diversas intervencións de Teresa Cabré, nomeadamente co artigo "Os servicios lingüísticos: definición e estrutura"² e co *Programa Tipus: Com elaborar un programa de normalització lingüística en una organització*³, dirixido por Isidor Marí. Finalmente, queremos agradecer ós nosos compañeiros e compañeiras da Coordinadora de Traballadores de Normalización Lingüística cantas suxestións nos indicaron para a mellora deste traballo.

I. Servicios de normalización lingüística. Natureza e funcións

1. ¿Que é un SNL?

Un SNL é basicamente unha ferramenta, unha unidade de traballo que funciona dentro dun organismo co obxectivo de incre-

² Cabré i Castellví, M^a Teresa: "Els serveis lingüístics: definició i estructura". I Trobada de Serveis Lingüístics. Barcelona, novembro de 1990. Citamos pola tradución de X. García Canela, "Os servicios lingüísticos: definición e estrutura". *Cadernos de Lingua* 4 (1991), pp. 141-150.

³ Marí, I. (dir.): *PROGRAMA TIPUS: Com elaborar un programa de normalització lingüística en una organització*. Direcció General de Política Lingüística. Barcelona, 1991.

mentar no seu ámbito o uso da nosa lingua. Logo, o SNL ha de caracterizarse, igual que calquera das outras unidades da organización por dous elementos:

- "a) polo feito de ter uns plans de traballo, para os que recibe uns recursos de persoal, financeiros e instrumentais.
- b) polo feito de estar relacionado con outros nós da mesma estrutura, relación definida pola posición que o nó ocupa no organigrama."⁴

Da primeira característica dedúcese que o SNL deberá contar de seu -aínda que depende da dimensión e medios do organismo- con:

- persoal dedicado exclusivamente a tarefas de normalización⁵
- un orzamento independente do custo do seu persoal, para financiar as súas accións
- uns medios materiais:
 - material ofimático (papel, sobres...)
 - material informático (ordenador, impresora, acceso a redes externas ou propias do organismo, se as houber,...)
 - posibilidades de comunicación interna e externa: liña telefónica, fax, etc. ou cando menos, acceso a eles
 - bibliografía, tanto lingüística (diccionarios galegos e doutros idiomas, repertorios terminolóxicos, revistas, gramáticas, manuais...) como sociolingüística (sobre planificación, dinamización, estudos sobre usos, actitudes, coñecemento, etc.)

Pero ademais, da segunda característica dedúcese que a posición que o SNL ocupe no organigrama influirá nas posibilidades de actuación e no alcance do seu traballo: evidentemente canto máis arriba se sitúe o SNL no organigrama, máis posibilidades de influír en tódolos recunchos da organización terá⁶. Cómpre que ese posto e

⁴ Cabré, T. *op. cit.*, p. 142

⁵ Evidentemente, dadas as características dos SNL maioritarios en Galicia, a persoa que traballe nun seguramente deberá realizar, para cumprir co seu traballo normalizador, labores máis propios doutros postos (administrativos, de contabilidade, etc.). Sen embargo, non debemos confundir estes traballos, nucleados arredor do cerne normalizador, con exercer de auxiliares, administrativos, secretarios, etc., como ocorre en non poucos casos.

⁶ Pensemos que, por exemplo, o órgano rector da política lingüística de Galicia comezou sendo unha subdirección xeral, e que, malia o seu posterior ascenso no organigrama -agora é unha dirección xeral-, a súa localización dentro da Consellería

o seu alcance estea claro tanto para o SNL como para a totalidade do organismo: o SNL non é máis que unha unidade técnica de traballo, e a súa responsabilidade limitase ás actuacións técnicas que desenvolva. Aclaremos cun exemplo: un médico non é o responsable da política sanitaria dun país, éo da atención directa ó paciente. A responsabilidade da normalización lingüística é de tódolos membros da organización, e nomeadamente dos seus órganos de goberno. Convén que isto quede claro, non só para a dirección do organismo -a creación dun SNL non libra de responsabilidade-, senón tamén para o propio persoal do servizo, que debe coñecer cáles son os límites e obxectivos ós que quere -ou debe- chegar esa dirección. Os programas do SNL deben enmarcarse na lexislación e demais normativa vixente e nas directrices que estableza a dirección da organización, aínda que convén actuar sempre co obxectivo de ampliar esa vontade manifestada.

2. *Función e tarefas*

Como se desprende do apartado anterior, a función básica dun SNL é facer progresar a lingua, incrementar o seu uso na organización e mellorar a calidade das mensaxes. Os traballos que para acadar este fin debe realizar son, basicamente, actuacións en relación co corpus e/ou en relación co estatus da lingua, tamén denominadas de *extensión do uso*.

As actuacións en relación co corpus son do tipo de:

- Traducir ó galego.
- Corrixir textos.
- Deseñar documentos-tipo do organismo (formularios, nóminas, cartas, actas, facturas, etc.)
- Normalizar a imaxe da organización (denominación de cargos, rotulación, publicidade, etc.)
- Elaborar repertorios de terminoloxía específica e fraseoloxía.
- Elaborar normas de estilo propias da organización.
- Resolver consultas lingüísticas e terminolóxicas puntuais.

As actuacións en relación co estatus ou de extensión do uso inclúen:

de Educación só lle outorga a posibilidade de actuar con soltura neste terreo. Precisamente este obstáculo motivou que se crease unha Comisión de Normalización Lingüística na Xunta, da que forman parte outras consellerías, á parte da de Educación.

-Regular os usos lingüísticos dentro da organización: fixar en qué lingua(s) se deben realizar cada unha desas situacións comunicativas tendo en conta 1) as diferentes situacións comunicativas que se poden producir en cada posto de traballo tipo -comunicacións internas, atención ó público, contratación de servizos a terceiros, formularios, acreditacións, formación do persoal propio, demandas xudiciais, relacións con outros organismos, etc., 2) a normativa xeral e de aplicación ó organismo e 3) os seus obxectivos. Isto é crear un marco normativo propio a través de ordenanzas, regulamentos, etc.

-Establecer perfís lingüísticos para cada tipo de posto de traballo de acordo coa regulación de usos antedita. Isto consiste en fixar o nivel de coñecemento e uso do galego necesario para desempeñar dignamente as funcións dun posto de traballo. Evidentemente, o grao de destreza para entender e usar o galego oral e escrito que se establece para un posto de telefonista, para un de administrativo e para un de asesor xurídico deben ser moi diferentes: dominio da lingua oral, dominio da escrita, e dominio oral e escrito dun tecnolecto, respectivamente. A fixación do nivel de coñecemento necesario incidirá necesariamente nos procesos de selección, mais tamén na formación do persoal.

-Deseñar un programa de formación lingüística para o persoal, segundo os perfís establecidos con anterioridade, e para o ámbito externo da organización. A formación sobre lingua non ten por qué limitarse ó puramente gramatical, senón que tamén pode abranger as linguaxes de especialidade -terminoloxía administrativa, do urbanismo...-, ou nocións de sociolingüística, historia da lingua, etc., coas que poderemos incidir xa non só na competencia lingüística, senón tamén nas actitudes.

-Colaborar no deseño de programas de formación para mellorar a comunicación da entidade, na que a lingua ten un papel preponderante. Por exemplo, pódese aproveitar cursos de atención ó público ou de redacción administrativa, nos cales, á parte da formación xeral, se motive ó persoal para realizar esa comunicación en galego. Por outra banda, en calquera curso de formación da entidade debe garantirse a presenza do galego, é dicir, que tanto o ensino como os materiais estean na nosa lingua.

-Difundir materiais que contribúan á tarefa normalizadora: a lexislación existente favorable á nosa lingua, os dereitos lingüísticos dos cidadáns en xeral e dos traballadores da entidade en particular, a postura dos responsables da organización e o compromiso asumido por ela, materiais lingüísticos que axuden ó traballo diario (dicionarios, léxicos, repertorios terminolóxicos, gramáticas, follas

de dúbidas e erros máis frecuentes, correctores ortográficos informatizados...), etc.

-Propoñer actividades dinamizadoras que conciencien ó persoal e á sociedade en xeral respecto ó uso da lingua galega: mesas redondas, conferencias, propaganda, boletíns, exposicións, xogos, concursos, etc.

-Propiciar liñas de axuda -subvencións, convenios- dirixidas ó ámbito externo para fomentar o uso do galego no seu funcionamento.

-Promover e coordinar grupos de persoas interesadas na normalización lingüística que funcionen como axentes normalizadores no seu traballo.

Vistas as actuacións que forman parte do traballo dun SNL, imos distinguir entre servizos lingüísticos (SL) e SNL. Malia o seu obxectivo final ser o mesmo -contribuír á normalización da lingua- os SL centran o seu traballo en actividades en relación co corpus, mentres que os SNL deberían centralo sobre o estatus, aínda que sen perder de vista as primeiras. É moi frecuente que un SNL naza a partir dun SL: as actividades adoitan comezar pola tradución e corrección de documentos, avanzar cara á elaboración de modelos e normas lingüísticas propias, ó mesmo tempo que se forma o persoal, para rematar atendendo dúbidas puntuais e centrar o traballo na extensión do uso. Deste xeito veremos unha liña de progreso no noso traballo.

A análise que das actividades dos SNL existentes en Galicia realizou Anxo Lorenzo⁷ descobre que:

1. As actividades normalizadoras executadas foron, en xeral, de tradución, corrección e formación lingüística de persoal, a cal, ademais, resulta pouco diversificada, pois limitáase ós cursos de iniciación e perfeccionamento.
2. Non existe a penas actividade sobre o estatus e de extensión do uso da lingua.
3. Non existe avaliación da efectividade das actividades realizadas.
4. Falta unha perspectiva global e uns obxectivos concretos no traballo dos SNL.

⁷ Lorenzo, A.: "O modelo da normalización lingüística en Galicia". Actas das Xornadas de Dinamización e Normalización Lingüística (inéditas). Vigo, marzo de 1995.

Ante esta orientación real do traballo dos SNL, concordamos con Teresa Cabré en que:

"sen codificación non se pode aborda-la normalización lingüística, pero dispoñer duns instrumentos moi perfectos desde o punto de vista técnico non conduce a nada se non derivan en usos reais. Para iso, as accións sobre o status da lingua son tan importantes ou máis cás actuacións sobre o código"⁸

Por outra banda, as actuacións dun SNL non deben ser im-provisadas: Para que as tarefas que efectúe o técnico ou técnica en normalización sexan rendibles e efectivas, algo primordial é delimitar as prioridades tendo en conta os recursos do SNL, as necesidades existentes, os obxectivos do organismo, e a rendibilidade de cara ó proceso de normalización lingüística. As actuacións dun SNL deben estar enmarcadas nun programa de traballo que teña en conta estes factores; este programa de traballo denominámolo programa de normalización lingüística.

II. O programa de normalización lingüística (PNL)

1. O programa de normalización lingüística

¿Que é un programa de normalización lingüística? Seguindo a Isidor Mari⁹, é un instrumento que fixa uns obxectivos e executa unhas actuacións mediante uns recursos técnicos e económicos e uns responsables nun período de tempo para obter uns resultados relacionados co incremento, no noso caso, do uso do galego en comunicacións e en documentos, tanto internos como externos, tanto orais como escritos; en definitiva, trátase de aplicar o esquema de calquera programa de traballo á normalización da lingua.

Un programa de normalización precisa desde o organismo encargado da política lingüística dun país ata a comisión de normalización lingüística dun centro de educación, pasando por concellos, universidades, empresas, sindicatos, organizacións e asociacións privadas, etc., e pode en calquera dos casos ter un carácter xeral que teña por obxecto tódolos ámbitos de influencia do organismo -por exem-

⁸ Cabré, T. *op. cit.*, p. 145

⁹ Mari, I. *op. cit.* p. 12.

plo, toda a vida dun centro educativo: docencia, administración, actos oficiais...- ou un carácter particular -por exemplo, nun país, o ámbito da educación-.

2. *Elaboración dun PNL*

A elaboración dun PNL, aínda que é un chanzo importantísimo, pois é o referente do traballo dun SNL, non debe entenderse como un acto administrativo: un PNL é un instrumento ó servizo da eficacia dos nosos esforzos, non un fin en si mesmo. Deseñar un PNL consiste en fixar tódolos parámetros de traballo anteditos (obxectivos, actuacións, recursos, responsables, periodización, seguimento e avaliación) mediante pasos sucesivos. Vexamos cales son.

2.1. *Coñecemento da organización*

"A actuación dun servizo lingüístico no seo dunha organización complexa de ningún xeito pode ser illada do resto do centro (...); senón que, aínda que só sexa por prestixiar minimamente a tarefa que se propón facer, ten que actuar canto máis organizadamente mellor, e por iso lle cómpre coñecer cales son as posibilidades de actuación que o centro lle propón."¹⁰

Para saber cales son esas posibilidades de actuación, o técnico ou técnica de normalización debe coñecer con precisión a organización en que traballa:

-Natureza e obxectivos da organización: Coñecerémolos mediante os estatutos, regulamentacións ou lexislación vixente que atinxa á organización; de importancia será todo aquilo que faga referencia á imaxe, comunicación ou linguas que usa. Moi diferente será o traballo dentro dunha industria e dentro dun concello.

-Estructura organizativa e actividades: Elaborarase un organigrama dos departamentos, áreas, etc. da entidade e as súas actividades; subliñarase todo aquilo que sexa o máis importante desde o punto de vista do rendemento na normalización da lingua, tanto de cara ó interior da organización (selección e formación do persoal, informática, nóminas...) como de cara ó exterior, de cara a clientes, usuarios, provedores, cidadáns: imaxe e comunicación, contratos, prestacións de servizos, etc. Non podemos esquecer que unha organización, cal-

¹⁰ Cabré, *op. cit.* p. 145.

quera que sexa, interrelaciónase co resto da sociedade e pode influír, á súa vez, na normalización desta.

Este coñecemento do organismo permitiranos:

-Delimitar as posibilidades de actuación do SNL.

-Coñecer os responsables da organización, tanto nos niveis máis altos como en cada departamento, pois tamén deben asumir as responsabilidades que lles correspondan tocante á normalización lingüística.

-Delimitar cales son as zonas chave en que convén intervir prioritariamente polo rendemento interno e/ou externo das accións normalizadoras.

2.2. *Análise da realidade sociolingüística*

Unha vez coñecido o terreo e priorizadas as áreas de actuación, necesitamos analizar a situación sociolingüística da organización, co obxecto de delimitarmos cales son as necesidades concretas e poñerlles remedio. Cómpre recollermos datos subxectivos e obxectivos verbo de tres parámetros fundamentais: competencia, actitudes e uso.

O ideal sería poder iniciar o traballo cunha enquisa sociolingüística elaborada por especialistas. Como isto non é posible na maioría dos casos, podemos recoller desde o SNL esa información apoiándonos en pequenos cuestionarios elaborados polo propio SNL que estudien os tres aspectos anteditos e observando directamente a lingua de uso en comunicacións escritas e orais, internas e externas.

Os resultados desta análise darannos unha radiografía dos aspectos positivos e negativos da realidade sociolingüística da organización. Mais debemos non cinguirnos só ó interior da entidade, especialmente se a análise da organización efectuada con anterioridade nos descobre a súa capacidade ou, mesmo, o seu deber para influír no medio. Cómpre, logo, en moitos casos, coñecer a situación sociolingüística do contorno; para iso podemos consultar, por exemplo, os datos fornecidos no Mapa sociolingüístico de Galicia, os datos do censo de poboación ou doutros estudos que poida haber.

2.3. *Definición de obxectivos*

A análise da organización e da súa realidade sociolingüística permítenos coñecer cales son as vías favorables que podemos aprovei-

tar -porque hai unhas normas, unhas actitudes, etc. positivas á normalización-, e cáles son os atrancos que temos que superar co noso traballo. Con esta base e mais co coñecemento da capacidade de manobra que teña o propio SNL, deberemos definir os obxectivos das actuacións, que cómpre que sexan realistas: o que non resulta, frustra.

Os obxectivos son de dous tipos: xerais e específicos. Os obxectivos xerais marcan liñas de traballo, e cumpriranse mediante o logro de obxectivos específicos. En xeral, os obxectivos xerais propóñense para acadalos a medio ou longo prazo, en canto que os obxectivos específicos son de carácter máis inmediato. Se detectamos que o persoal da organización ten unha actitude contraria ó uso do galego, propoñerémolos, como obxectivo xeral, mellorar as súas actitudes. En caso de que o galego se use escasamente, propoñerémolos, en xeral, a meta de aumentalo, e, especificamente, a de aumentar o seu uso en documentos internos, ou na publicidade ou na comunicación co público, por exemplo. Dentro do obxectivo xeral de mellorar a calidade lingüística das comunicacións, se o persoal que realiza tarefas de atención ó público carece de destrezas orais, propoñerémolos a súa formación neste nivel como un dos obxectivos específicos.

Nunha organización complexa pódese establecer, ademais, outro tipo diferente de obxectivos: os de cada sector. Por exemplo, un PNL nacional pode contar con obxectivos propios para a administración, para a educación, para os medios de comunicación, para a industria, etc.

2.4. Actuacións ou medios

Para cumprir os obxectivos específicos e xerais propostos, debemos deseñar uns medios, unhas actividades, de tal xeito que atendan ós principios que se detallan a seguir:

-Deben ser efectivas realmente para cumprir o obxectivo para o que as propoñemos.

-Deben ser sinxelas, claras, e sen perigos de burocratización.

-Non deben comportar gastos elevados, cando menos, relativamente.

-Non poderán paralizar as restantes actividades do SNL nin doutros servizos.

-Serán atractivas, para conseguir a participación daqueles a quen vai dirixida.

En esencia, as actuacións son as que xa vimos que se realizaban sobre o corpus e sobre o estatus. No deseño das actuacións débese describir con claridade en qué consisten, cáles son os destinatarios e cáles son os responsables da realización das actuacións.

Salientaremos algúns aspectos en relación a todo isto.

-As actuacións sobre o corpus que se leven adiante (traducións, correccións, deseño de documentos, etc.) débense facer de tal xeito que resulten máis atractivas por deseño, por sinxeleza e claridade, que ocasionen os mínimos estorbos e atrancos posibles ó persoal e que, mesmo, lles faciliten e melloren o traballo cotián: instalación nos programas de tratamento de textos de correctores ortográficos e sinónimos, deseño de documentos-modelo informatizados, explicación e corrección dos erros ou dúbidas máis correntes...

-No posible, buscaremoslles ás nosas actuacións a relación fóra do que é estritamente a normalización lingüística: modernización da entidade, rendemento e racionalización dos procedementos administrativos, informatización, mellora da información e atención ó público, profesionalización dos traballadores e da organización, mellora na imaxe do centro, etc. Deste xeito, a normalización deixa de ser algo alío, externo, e entra a formar parte do interior da organización.

-As actividades que se executan en coordinación con outros departamentos da entidade levan emparellado un mellor aproveitamento dos recursos, unha maior extensión da incidencia, e, tamén, unha implicación no proceso de normalización ó asumir responsabilidades nela. Así, podemos apoiar en departamentos internos accións que teñan repercusión en ámbitos do exterior relacionados con eles. Por exemplo, un programa de actuacións pode partir da sección de urbanismo dun concello para estenderse ós colectivos profesionais relacionados con ela -colexios de arquitectos, de apareladores, de delineantes, asociacións de constructores, etc.- e, indirectamente, á po-boación en xeral.

-É útil fomentar a creación de redes de colaboradores que funcionen como axentes normalizadores por toda a entidade. Estes nós difundirán os materiais, as actividades, recollerán información sociolingüística, proporán novos obxectivos e actuacións e servirán, en definitiva, para dinamizar.

-Poden aproveitarse as concesións de servizos, os convenios, as subvencións, os premios, etc. que outorgue o organismo a entidades externas, como instrumento para iniciar nelas un proceso normalizador, ó se recoller neles a necesidade de compromisos coa lingua, cando menos en todo aquilo que xere como froito da relación

que manteña coa nosa organización. Ademais, os SNL, sobranceiramente os de entidades públicas que teñan o deber legal de promover a normalización da nosa lingua, na súa representación, poden ofrecer asesoramento, formación, apoio financeiro e publicidade a cambio da galeguización negociada do terceiro.

-As campañas de tipo publicitario non deben considerarse un fin en si mesmas, senón un instrumento ó servizo dun obxectivo; débense, logo, enmarcar nun programa xeral de actuacións para que se obteña rendemento.

-Debemos non esquecer que a difusión das actividades normalizadoras do SNL, do propio programa de normalización lingüística, das axudas e subvencións propias ou doutros organismos, dos materiais lingüísticos (dicionarios, repertorios terminolóxicos, deseño de documentos, cursos, etc.) no interior da entidade e no seu ámbito de influencia, constitúe en si mesma unha actuación normalizadora. Para executala, podemos recorrer ós medios de comunicación; de habelos, aproveitaremos os medios de comunicación propios da organización, para que se perciba con maior énfase que existe un compromiso asumido por ela. Nalgúns casos é recomendable crear órganos de difusión propios do SNL ou da rede de colectivos que colaboran con el.

2.5. Recursos

A previsión dos recursos necesarios para executar as actuacións do PNL debe constar nel. Os recursos non só se refiren a contías económicas, senón tamén a infraestruturas informáticas, ofimáticas, de persoal, etc. que poidan cumprir. Débese explicitar en qué consisten eses recursos e de ónde se poden tirar; non esquezamos a posibilidade de compartirmos medios de/con outros departamentos.

2.6. Periodización

No PNL debemos facer constar, así mesmo, de xeito realista os prazos en que se van desenvolver as accións ou as súas distintas fases, e cándo se pensa que se conseguirán os obxectivos. Evidentemente, a periodización vai ser distinta para os obxectivos xerais e/ou sectoriais e para os obxectivos específicos.

2.7. Seguimento e avaliación

É moi importante non só programar e executar medidas tendentes á normalización lingüística, senón tamén facerlles un seguimento, dos seus éxitos ou fracasos, para sabermos se efectivamente cumprimos con elas os obxectivos que marcamos; de non ser así, adoptaremos as medidas oportunas -corrección, substitución, reiteración das actuacións, propor outras- para, dalgún xeito, chegar a cumprilos ou rebaxalos, se é que eran excesivos.

¿Como se pode avaliar? ¿Como medir o éxito ou o fracaso dunha actividade normalizadora ou dun PNL? Os "indicadores" que podemos utilizar son moi variados e dependen da actividade e do obxectivo. Vexamos algúns:

-A repetición periódica da enquisa ou estudio sociolingüístico, ou dunha parte concreta que nos interese (as preguntas relativas a un aspecto que estivesemos traballando na aplicación do PNL, por exemplo). As variacións que se produzan nos resultados darannos a medida do éxito das actuacións. Non debemos esquecer que, se cadra, unha parte dos datos que obteñamos a partir de enquisas son subxectivos e poden non coincidir con outros datos obxectivos de que dispoñamos. Tampouco se pode agochar a dificultade de seguir e avaliar cambios nas actitudes persoais, neste caso verbo da normalización do galego.

-Outros indicadores subxectivos: calidade das comunicacións orais e/ou escritas, enquisas sobre aspectos particulares das actividades programadas no PNL (sobre os cursos, sobre o SNL, etc.), incidencia nos medios de comunicación, felicitacións ou críticas recibidas...

-Indicadores obxectivos, mesmo ás veces, numéricos: número de páxinas ou documentos tratados; número de dúbidas lingüísticas ou terminolóxicas consultadas; número de consultas sociolingüísticas ou legais resoltas; matrícula, asistencia, participación nas actividades programadas; cantidade de boletíns, propaganda ou materiais lingüísticos difundidos, índices de aprobados e suspensos en cursos, cantidade de comunicacións -escritas ou orais, internas ou externas- en galego, etc.

Tódolos datos obtidos no seguimento e avaliación dos programas deben recollese nunha memoria, ben sexa ó finalizar un programa, un ano ou un período máis amplo, onde se explique o desenvolvemento do preestablecido no programa e os seus resultados,

tanto os positivos como os negativos. Temos que subliñar a importancia da elaboración e, incluso, da difusión total ou parcial da memoria:

1. Para o propio traballador ou traballadora do SNL: Supón unha reflexión verbo de todo o traballo realizado que nos motiva para continuar, sobre todo co paso do tempo, cando podemos albis-car realmente os avances producidos e as súas circunstancias. Esta motivación é especialmente valiosa nun traballo coma este, en que a liña evolutiva que queremos frear -a substitución lingüística- é tan poderosa, o que nos fai perder de vista no día a día, as pequenas vic-torias que conseguimos.

2. Para o SNL: A memoria é o documento que debe presentarse ós responsables da organización para que quede constancia do traballo do SNL e que poida ser xulgado debidamente. Por outra banda, e dada a situación de inestabilidade a que están sometidos a maioría dos SNL do noso país e o seu persoal, a existencia dunha memoria que conteña datos, proxectos, actividades realizadas, avalia-ción, etc., pode facilitar a continuación do traballo ó posible persoal substituto.

3. Para a normalización da lingua: A difusión das memorias dos SNL permitiría o coñecemento do que en realidade se está traba-llando neste eido, e, xa que logo, facermos un seguimento e unha crítica constructiva. Por outra banda, o intercambio de experiencias, de información, de ideas, de resultados, etc. entre os traballadores e interesados pola normalización lingüística neste país redundará en beneficio desta.

3. Aprobación do PNL

Unha vez elaborado o PNL, someterémolo ó exame dos res-ponsables da organización en que traballamos, os cales, de ser o caso, lle concederán a súa aprobación. O prace total ou parcial a un pro-grama de traballo debe respectar a coherencia interna dos elementos que o integran, especialmente de todo canto se propón para a conse-cución dos obxectivos establecidos. Finalmente, a aprobación do PNL implica a responsabilidade dos dirixentes da organización, xa que deben facilitar o desenvolvemento e cumprimento do programa na entidade.

III. Coordinación

O SNL non é nin debe ser un ente illado, senón que debe relacionarse con outros dentro do organigrama da entidade a que pertence, de tal xeito que consiga integrarse e ser aceptado no seu funcionamento. A actividade do SNL non debe parecer unha inxerencia estraña. Tal e como vimos ata agora, a moitos dos labores que debe planificar e executar un SNL cómprelles a coordinación con outros departamentos do organismo; é imposible, por exemplo, establecer os perfís lingüísticos dos postos de traballo sen o contacto coas áreas de xerencia, persoal ou os representantes sindicais. Debemos potenciar traballo conxunto cos departamentos encargados de formación do persoal, informática, comunicación, información exterior e publicacións, de ser o caso, e cos departamentos concretos para accións sectoriais. Realmente a capacidade de incidencia do SNL tanto interna como externa vén dada pola intensidade e éxito destas relacións.

Contrastar a nosa experiencia co que se está a facer noutros servicios de normalización, tanto galegos como de fóra do país, pode servir para coñecer e aproveitar programas, materiais, documentación e información, rendibilizar recursos e, mesmo, programar conxuntamente actividades. Pero ademais este contacto serviranos para non esquecer a perspectiva global que debe dirixir os nosos programas, para non creármonos frustración profesional e para avanzar nos nosos obxectivos, aínda que polas razóns que sexa teñamos que cinguir o traballo a cuestións moi puntuais.

Evidentemente, tamén é imprescindible o contacto cos organismos competentes en normalización lingüística (Dirección Xeral de Política Lingüística, Dirección Xeral de Xustiza, Consello de Relacións Laborais, Escola Galega de Administración Pública, Consello da Cultura Galega, etc.), en especial para todo aquilo relacionado con publicacións, subvencións, lexislación, cursos, estudos, etc.

Conclusión

O traballo dos servicios lingüísticos ten como meta xeral aumentar o uso da nosa lingua coa mellor calidade posible; mais para acadalo, cómpre unha planificación coidadosa, cómpre dispormos dos medios e mecanismos necesarios, traballarmos cunha perspectiva global, e sumarmos tódolos esforzos posibles. Nembargantes, tamén cómpre que poñamos todo o noso empeño en formarnos e coordi-

narnos, e que demandemos das institucións responsables un maior interese pola nosa lingua que se traduza en actuacións concretas.