

Situación da lingua galega na sociedade

Observación no ámbito dos organismos de
intermediación



XUNTA DE GALICIA

PRESIDENCIA

Secretaría Xeral de Política Lingüística

Edición:

Observatorio da Lingua Galega. 2009

Elaboración:

EOSA Consultores

Estrategia y Organización, S.A.

Diseño e maquetación:

EOSA Consultores

Estrategia y Organización, S.A.

* AGRADECEMENTOS

Queremos expresar o noso máis profundo agradecemento a todas as persoas que participaron desinteresadamente nos paneis de escoita do ámbito dos organismos de intermediación expresando a súa opinión e o seu punto de vista acerca da situación da lingua neste ámbito. A súa colaboración achegou interesantes reflexións e ideas sobre este tema que resultaron de moita utilidade á hora de extraer as conclusións xerais neste informe, ademais de servir de complemento aos datos tirados da realización de enquisas nos organismos de intermediación.

- Colexio de Avogados de Vigo
- Colexio de Economistas de Pontevedra
- Colexio Oficial de Xestores Administrativos de Galicia
- Asociación Española de Asesores Fiscais
- Colexio Oficial de Titulados Mercantís de Vigo
- Colexio Notarial de Galicia
- Credigal
- Compañía Gallega de Asesoramiento y Gestión SL
- Avogados/as, notarios/as e persoal de notarías que participaron nos paneis de escoita

A todos/as, moitas grazas.



ÍNDICE DE CONTIDOS

1. PRESENTACIÓN	9
2. INTRODUCCIÓN	11
2.1 Obxectivos e finalidades	12
2.2 Referencias lexislativas sobre a lingua galega	13
2.3 O Plan xeral de normalización da lingua galega.....	14
3. METODOLOXÍA	15
3.1 Consideracións xerais	15
3.2 Deseño da mostra	15
3.3 Realización do traballo de campo	16
3.4 Deseño e estrutura da enquisa	17
3.5 Proposta dun sistema de indicadores lingüísticos para o ámbito dos organismos de intermediación.....	18
3.5.1 Finalidade e obxectivos do sistema de indicadores.....	18
3.5.2 Criterios para a selección de indicadores.....	19
3.5.3 Sistema de indicadores lingüísticos para o ámbito dos organismos de intermediación	19
3.6 Paneis de escoita.....	23
4. SUBÁMBITO DOS SERVIZOS DE ASESORAMENTO E XESTIÓN	27
4.1 Introducción	27
4.2 Metodoloxía.....	28
4.2.1 Consideracións xerais	28
4.2.2 Deseño da mostra	28
4.2.3 Realización do traballo de campo e saída de datos.....	29
4.3 Análise dos usos lingüísticos	29
4.3.1 Usos lingüísticos nas comunicacións e elementos de uso externo	29
4.3.2 Usos lingüísticos nas comunicacións e elementos de uso interno	34
4.4 Normas e criterios de uso lingüístico	36
4.5 Opinións e actitudes lingüísticas	41
4.6 Competencias lingüísticas	50
4.7 Uso de linguas estranxeiras.....	52

4.8	Índice de normalización lingüística.....	54
4.9	Panel de escoita sobre os usos lingüísticos nos servizos de asesoramento e xestión	56
4.9.1	Desenvolvemento do panel	56
4.9.2	Conclusións do panel.....	59
4.10	Conclusións do subámbito dos servizos de asesoramento e xestión.....	59

5. SUBÁMBITO DOS DESPACHOS DE AVOGADOS/AS 63

5.1	Introdución	63
5.2	Metodoloxía	64
5.2.1	Consideracións xerais.....	64
5.2.2	Deseño da mostra.....	64
5.2.3	Realización do traballo de campo e saída de datos.....	64
5.3	Análise dos usos lingüísticos.....	65
5.3.1	Usos lingüísticos nas comunicacións e elementos de uso externo.....	65
5.3.2	Usos lingüísticos na documentación e nas comunicacións orais internas	69
5.4	Normas e criterios de uso lingüístico.....	71
5.5	Opinións e actitudes lingüísticas	74
5.6	Competencias lingüísticas.....	84

5.7	Uso de linguas estranxeiras.....	87
5.8	Índice de normalización lingüística	89
5.9	Panel de escoita sobre os usos lingüísticos nos despachos de avogados/as	91
5.9.1	Desenvolvemento do panel.....	91
5.9.2	Conclusións do panel	94
5.10	Conclusións do subámbito dos despachos de avogados/as	94

6. SUBÁMBITO DAS NOTARÍAS 99

6.1	Introdución.....	99
6.2	Metodoloxía.....	100
6.2.1	Consideracións xerais	100
6.2.2	Deseño da mostra	101
6.2.3	Realización do traballo de campo e saída de datos.....	101
6.3	Análise dos usos lingüísticos	101
6.3.1	Usos lingüísticos nas comunicacións e elementos de uso externo	101
6.3.2	Usos lingüísticos na documentación e nas comunicacións orais internas	106
6.4	Normas e criterios de uso lingüístico	108
6.5	Opinións e actitudes lingüísticas.....	114

6.6	Competencias lingüísticas.....	124
6.7	Uso de linguas estranxeiras	127
6.8	Índice de normalización lingüística	129
6.9	Panel de escoita sobre os usos lingüísticos nas notarías.....	131
6.9.1	Desenvolvemento do panel	131
6.9.2	Conclusións do panel	134

6.10	Conclusións do subámbito das notarías.....	135
------	--	-----

7. INDICADORES LINGÜÍSTICOS PARA O ÁMBITO DOS ORGANISMOS DE INTERMEDIACIÓN 137

8. CONCLUSIÓN FINAIS..... 139

9. BIBLIOGRAFÍA 141

10. ANEXOS 143

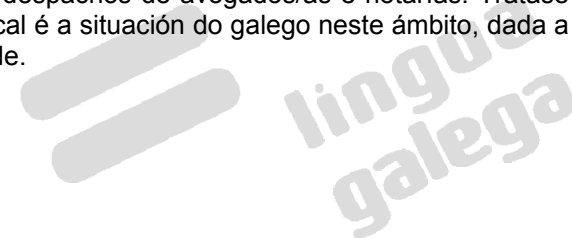
1. PRESENTACIÓN

O estudo que a continuación se presenta forma parte do Observatorio da Lingua Galega. Esta iniciativa, impulsada dende a Secretaría Xeral de Política Lingüística da Xunta de Galicia, constitúese como a ferramenta capaz de poder detectar a evolución dos usos lingüísticos da sociedade ao longo do tempo.

Concretamente, o **Observatorio da Lingua Galega** é un traballo que nace cunha dobre finalidade: en primeiro lugar, como unha ferramenta que permita o seguimento permanente do Plan xeral de normalización da lingua galega, aprobado de forma unánime polo Parlamento galego; en segundo lugar, como un instrumento operativo e áxil que faga posible obter un coñecemento de primeira man sobre a situación da lingua galega na sociedade, e que ademais posibilite facer comparacións dos usos lingüísticos nos diferentes ámbitos da sociedade para, deste xeito, focalizar as actuacións a prol da lingua nos ámbitos en que sexa máis necesario e nos aspectos máis demandados. Así mesmo, un dos obxectivos do estudo é que permita constatar, mediante sucesivas observacións no tempo, o impacto das actuacións en materia de lingua na evolución dos usos lingüísticos dos colectivos beneficiados.

No Observatorio recolléronse ata o momento **oito ámbitos** de actuación, consonte os establecidos no Plan xeral de normalización da lingua galega (en diante PNL) e que son os seguintes: **administracións públicas, educación, medios de comunicación, economía e empresa, sanidade, tecido asociativo, sector das telecomunicacións e cidadanía.**

Pero o Observatorio da Lingua Galega non é unha ferramenta estática, senón que se trata dun instrumento dinámico, o que leva consigo unha serie de implicacións. Por unha banda, é obxectivo deste levar a cabo sucesivas observacións nos ámbitos xa estudados, que denominaremos troncais, para coñecer a evolución do galego neles; por outra, está previsto efectuar novas observacións en ámbitos de interese, que denominaremos temáticas. Estas últimas consistirán na análise de sectores máis concretos que teñen especial relevancia na sociedade actual co obxectivo de detectar cales son as súas necesidades específicas e poder así actuar sobre elas. En concreto, neste informe preséntanse os resultados dunha destas novas observacións temáticas: a realizada nos organismos de intermediación, denominación coa que facemos referencia a xestorías, asesorías, auditorías, consultorías, despachos de avogados/as e notarías. Trátase dun sector cunha presenza moi destacada na sociedade, e de aí a importancia de coñecer cal é a situación do galego neste ámbito, dada a súa relación coa cidadanía e o seu rol de intermediación entre a Administración e a sociedade.



Este documento estrutúrase nos seguintes capítulos:

- **Introdución:** en primeiro lugar, inclúe unha pequena introdución en que se analizan varios aspectos: os obxectivos deste informe, algúns antecedentes no estudo da situación da lingua galega neste ámbito, as referencias legislativas sobre a lingua galega e, por último, a inclusión deste ámbito no Plan xeral de normalización da lingua galega.
- **Metodoloxía:** deseguido, analízase a metodoloxía empregada para elaborar este traballo. É un apartado no que se tratan todas as cuestións referidas aos principios metodolóxicos utilizados neste estudo sobre os usos lingüísticos no ámbito dos organismos de intermediación en Galicia.
- **Subámbito dos servizos de asesoramento e xestión:** este subámbito trata os usos lingüísticos nas xestorías, asesorías, auditorías e consultorías de Galicia.
- **Subámbito dos despachos de avogados/as:** neste subámbitos abórdase a presenza do galego nos despachos de avogados/as de Galicia.
- **Subámbito das notarías:** neste subámbito analízase a situación da lingua galega nas notarías galegas.
- **Indicadores lingüísticos no ámbito dos organismos de intermediación:** estes indicadores abordan unha comparativa dos indicadores obtidos para cada subámbito.
- **Conclusións finais:** este apartado recolle unha compilación dos puntos principais de cada subámbito, de xeito que sintetiza os aspectos fundamentais da situación do galego no ámbito dos organismos de intermediación.
- **Bibliografía:** relaciona as obras e estudos consultados para a elaboración do presente informe.
- **Anexos:** nos anexos inclúese o modelo de enquisa utilizado para coñecer os usos lingüísticos no ámbito dos organismos de intermediación.

Finalmente, só cabe desexar que este traballo contribúa a facilitar o seguimento continuado e áxil dos usos lingüísticos nos organismos de intermediación. Da medida en que se logre este obxectivo dependerá que se poidan levar a cabo actuacións focalizadas nos eidos onde sexa máis necesario e mediante as accións máis axeitadas, de maneira que todo isto reverta positivamente no conxunto da cidadanía galega.

2. INTRODUCCIÓN

Baixo a denominación de **organismos de intermediación** inclúense nesta observación despachos de avogados/as, xestorías, asesorías, consultorías, auditorías e notarías, é dicir, axentes fundamentais nas relacións entre a cidadanía e a Administración pública. Este rol de intermediadores outórgalles un papel moi destacado na relación coa poboación en xeral, o que os converte nun sector clave de actuación en relación co uso da lingua galega.

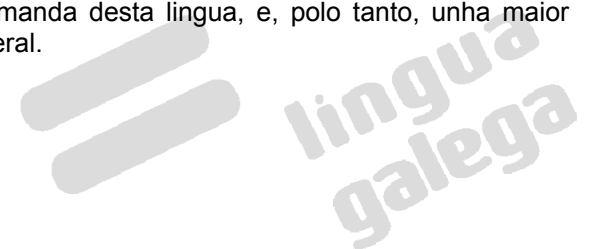
Dentro deste ámbito realizamos unha subdivisión nos tres subámbitos que citamos a continuación:

- Servizos de asesoramento e xestión: denominación que engloba xestorías, asesorías, auditorías e consultorías
- Despachos de avogados/as
- Notarías

Estes organismos, como pontes entre a cidadanía e a Administración, constitúen un sector no que é moi importante actuar, pois a postura que adopten estes axentes en canto aos seus usos lingüísticos pode condicionar en gran medida a lingua empregada pola cidadanía nas súas interaccións coa Administración e con estes profesionais.

En xeral, a situación da lingua neste ámbito nunca foi abordada de xeito rigoroso e global desde os axentes encargados da política lingüística en Galicia, de xeito que este estudo se converte no primeiro en tratar de maneira pormenorizada a situación sociolingüística do galego neste campo. A razón pode atoparse no feito de que nos situamos ante colectivos considerados de prestixio pola sociedade e que, polo tanto, fan un uso formal e culto do idioma. Deste xeito, o proceso de normalización lingüística do galego apenas tivo incidencia no aumento do seu uso neste ámbito, polo que os avances rexistrados nesta materia foron pouco significativos.

Non obstante, a lexislación vixente outórgalle á cidadanía unha serie de dereitos para o uso da lingua galega tamén neste campo, polo que posiblemente no futuro, cunha maior conciencia social, poderá haber un aumento da demanda desta lingua, e, polo tanto, unha maior presenza nestes colectivos e na Administración e, grazas a estes, tamén na sociedade en xeral.



Tradicionalmente estes foron tres sectores moi castelanizados aínda que nos últimos tempos téñense levado a cabo desde algúns colectivos diversas iniciativas destinadas á súa galeguización. Estes son algúns exemplos:

- A Mesa pola Normalización Lingüística puxo en marcha en 2007 a campaña “Vivenda de Calidade, Vivenda en Galego” en colaboración coa Consellería de Vivenda e Solo co obxectivo que os trámites administrativos e xurídicos necesarios para comprar ou alugar unha vivenda se fagan en galego.
- A Asociación de Funcionarios pola Normalización Lingüística levou a cabo en 2008 unha campaña destinada a promover o uso do galego nos testamentos. Froito desta campaña xurdiu a publicación *En galego, agora e sempre*, publicada por esta asociación no mesmo ano, continuación doutra publicación editada no ano 2002 que leva por título *Un futuro para a lingua galega*.
- O Instituto de Ensino Secundario Porta da Auga de Ribadeo participou en 2007 nun proxecto que pretendía impulsar o uso do galego entre os notarios/as, avogados/as e administradores/as de propiedades proporcionándolles modelos de documentos de uso frecuente.

2.1 Obxectivos e finalidades

Como xa se comentou anteriormente, a posta en funcionamento do Observatorio da Lingua Galega por parte da Secretaría Xeral de Política Lingüística da Xunta de Galicia pretende dotar a Administración dunha ferramenta áxil e obxectiva que posibilite un seguimento da aplicación do PNL. Ao mesmo tempo, o Observatorio tamén se define como un instrumento que permite obter un coñecemento de primeira man sobre a situación da lingua galega na sociedade, cunha metodoloxía solvente e áxil.

No ámbito dos organismos de intermediación a observación ten como obxectivo recoller datos acerca dos seguintes aspectos:

- Usos lingüísticos
- Normas e criterios de uso lingüístico
- Opinións e actitudes lingüísticas
- Competencias lingüísticas
- Uso de linguas estranxeiras

Estes cinco puntos analízanse nos tres subámbitos obxecto do presente estudo: servizos de asesoramento e xestión (xestorías, asesorías, auditorías e consultorías), despachos de avogados/as e notarías.

A diferenza doutros traballos realizados ata o de agora, a finalidade é establecer con este estudo un punto de partida para, nun futuro, facer seguimentos e coñecer a evolución da situación lingüística nos organismos de intermediación en Galicia. Isto permitirá establecer un diagnóstico que posibilitará a adopción de medidas e a posta en marcha de accións para poder intervir nos aspectos en que cumpra.

2.2 Referencias lexislativas sobre a lingua galega

En canto á lexislación que afecta a este ámbito, pódese citar a **Lei orgánica do Poder Xudicial**, que establece **no seu título III** os dous artigos que se citan a continuación e que fan referencia aos avogados/as:

TÍTULO III

DAS ACTUACIÓNS XUDICIAIS

CAPÍTULO PRIMEIRO.- DA ORALIDADE, PUBLICIDADE E LINGUA OFICIAL

Art. 231

3. As partes, os seus representantes e quen os dirixa, así como as testemuñas e peritos, poderán utilizar a lingua que sexa tamén oficial na Comunidade Autónoma no territorio da cal teñan lugar as actuacións xudiciais, tanto en manifestacións orais coma escritas.

4. As actuacións xudiciais realizadas e os documentos presentados no idioma oficial dunha Comunidade Autónoma terán, sen necesidade de tradución ao castelán, plena validez e eficacia. De oficio procederase á súa tradución cando deban producir efectos fóra da xurisdición dos órganos xudiciais sitos na Comunidade Autónoma, agás, neste último caso, se se trata de Comunidades Autónomas con lingua oficial propia coincidente, ou por mandato do xuíz ou por instancia de parte que alegue indefensión.

A Lei de normalización lingüística (1983) recolle as seguintes referencias relacionadas coa lingua galega e que afectan a este ámbito:

Artigo 6

2. As actuacións administrativas en Galicia serán válidas e producirán os seus efectos calquera que sexa a lingua oficial empregada.

3. Os poderes públicos de Galicia promoverán o uso normal da lingua galega, oralmente e por escrito, nas súas relacións cos cidadáns.

Artigo 8



Os documentos públicos outorgados en Galicia poderanse redactar en galego ou castelán. De non haber acordo entre as partes, empregaranse ambas as dúas linguas.

Artigo 11

3. Na resolución dos concursos e oposicións para prover os postos de Maxistrados, Xuíces, Secretarios Xudiciais, Fiscais e todos os funcionarios ao servizo da Administración de Xustiza, así coma Notarios, Rexistradores da Propiedade e Mercantís, será mérito preferente o coñecemento do idioma galego.

2.3 O Plan xeral de normalización da lingua galega

O Plan xeral de normalización da lingua galega inclúe no sector 1, relativo á Administración, unha área, a número 5, dedicada a notarías e outros servizos de documentación e xestión. Os obxectivos desta área que menciona o devandito Plan son os seguintes (2006: 73):

- *Garantir que todas as notarías e xestorías de Galicia poidan ofrecer os seus servizos en galego.*
- *Xerar unha demanda social dos servizos documentais en lingua galega.*

Así mesmo, cómpre resaltar que neste ámbito é de vital importancia a oferta positiva / informativa á que o Plan xeral de normalización da lingua galega fai referencia nas estratexias recollidas na súa presentación (2006: 23):

- **Oferta positiva:** *consiste na adopción do galego como lingua de contacto inicial entre a persoa que representa a Administración ou a empresa, e o cidadán ou o cliente. Fronte ao hoxe habitual (co descoñecido en castelán), quen atende o cliente ou o cidadán inicia o contacto en lingua galega e mantense nela mentres o interlocutor non amose indicios de que prefire comunicarse noutra lingua.*
- **Oferta informativa:** *consiste en informar da validez, legalidade e mesmo conveniencia de redactar en galego un documento, no momento de iniciar calquera trámite oficial ou comercial. É a forma que adopta a oferta positiva no caso dos notarios, avogados e procuradores e de calquera persoa representante dun poder público.*

3. METODOLOXÍA

3.1 Consideracións xerais

Da mesma maneira ca nos restantes ámbitos de organizacións observados ata o momento, neste aplicouse o esquema metodolóxico xeral empregado no Observatorio da Lingua Galega: o enfoque cuantitativo e o cualitativo.

O ámbito dos organismos de intermediación componse de tres subámbitos: **servizos de asesoramento e xestión** (xestorías, asesorías, consultorías e auditorías), **despachos de avogados/as e notarías de Galicia**.

Para realizar o traballo de campo cuantitativo, as unidades de mostraxe foron as xestorías, asesorías, auditorías e consultorías, os despachos de avogados/as e as notarías presentes en Galicia. O método de recollida da información fíxose mediante entrevistas telefónicas asistidas por ordenador.

3.2 Deseño da mostra

Para obter o universo dos tres subámbitos que compoñen os organismos de intermediación tivéronse en conta fontes diferentes. Así, para o caso dos servizos de asesoramento e xestión (isto é, xestorías, asesorías, auditorías e consultorías) e dos despachos de avogados/as, colléronse os datos do Directorio Central de Empresas (Dirce) a 1 de xaneiro de 2008, e para o universo das notarías proporcionouno o Consello Xeral do Notariado a través da súa páxina web <http://www.notariado.org/>. Estas tres fontes deron como resultado a existencia dos seguintes universos para cada un dos subámbitos:

- Servizos de asesoramento e xestión: 3455
- Despachos de avogados/as: 5735
- Notarías: 132

A partir dos universos mencionados e tras os cálculos oportunos, obtivéronse mostras representativas estatisticamente para cada un dos tres grupos definidos. Así, o total de mostras obtido foi de 1207 enquisas, distribuídas do seguinte xeito:

- Servizos de asesoramento e xestión: 355 enquisas
- Despachos de avogados/as: 746 enquisas
- Notarías: 106 enquisas

Nos tres subámbitos, servizos de asesoramento e xestión, despachos de avogados/as e notarías, consideráronse as provincias como o primeiro nivel de distribución. Secundariamente, no caso dos servizos de asesoramento e xestión dentro de cada provincia repartiuse a distribución da mostra segundo o Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE) correspondente. En canto ás notarías, tívose en conta a distribución segundo a súa pertenza a concellos de 50000 habitantes ou de menos de 50000.

O erro de mostraxe, para cada un dos tres subámbitos, está calculado para un **nivel de confianza do 95,5%** e cunha varianza **$p = q = 0,5$** .

Os universos, mostras e erros considerados neste traballo son os seguintes:

Subámbito	Universo	Mostra	Erro mostral
Servizos de asesoramento e xestión	3455	355	5,0%
Despachos de avogados/as	5735	746	3,4%
Notarías	132	106	4,3%

3.3 Realización do traballo de campo

O traballo de campo desenvolveuse entre os meses de outubro e decembro de 2008. As unidades da mostra foron as xestorías, as asesorías, as consultorías, as auditorías, os despachos de avogados/as e as notarías situados en Galicia con teléfono de contacto. Realizáronse chamadas de maneira aleatoria, segundo a distribución das cotas de mostra comentadas anteriormente.

A enquisa dirixíase a diferentes perfís de acordo cos tres subámbitos. No caso dos servizos de asesoramento e xestión ía destinada ao xefe da oficina (xestor/a, asesor/a...). Nos despachos de avogados/as preguntouse polo responsable deste, e nas notaría polo notario/a titular da oficina. Como vén sendo norma do Observatorio, aplicouse o seguinte protocolo lingüístico: inicialmente a persoa encargada de realizar a enquisa falaba en galego e cambiaba despois ao castelán se esta era a lingua usada pola persoa que atendía o teléfono. Posteriormente, a quen se lle ía realizar a enquisa preguntábaselle pola lingua en que desexaba que se lle formulasen as preguntas. No caso de que contestase que lle era indiferente, por defecto o entrevistador/a ou enquisador/a facía o cuestionario en galego.

Previamente, o enquisador/a explicaba o obxectivo da entrevista e solicitaba a colaboración do representante da organización enquisada. As enquisas fixéronse en horario laboral e tiñan unha duración de arredor de quince minutos.

3.4 Deseño e estrutura da enquisa

A enquisa realizada para o Observatorio da Lingua Galega consta dun total de **26 preguntas**, distribuídas nos seguintes bloques:

- Comunicacions exteriores: trata a lingua ou linguas utilizadas nas comunicacións co exterior (a atención ao público, os provedores, empresas, etc.), tanto de carácter oral coma escrito.
- Imaxe, rotulación e documentación de uso externo: aborda os usos lingüísticos en distintos elementos de identificación corporativa para o exterior.
- Documentación interna: pregunta acerca do uso do galego en documentos internos, como por exemplo, circulares, formularios, impresos e materiais de cursos de formación, entre outros.
- Comunicacions orais internas: trata o uso da lingua galega nas comunicacións do diverso persoal que traballa nos servizos de asesoramento e xestión, nos despachos de avogados/as e nas notaría.
- Normas e criterios de uso lingüístico: este bloque considera a aplicación de criterios, normas ou regras prácticas que especifican que lingua usar, ademais dos incentivos á formación en lingua galega.
- Opinións: a este respecto pregúntase polas actividades máis necesarias para promover o uso do galego, as maiores necesidades que ten o persoal na utilización desta lingua, así como a utilidade e o uso de diversos recursos lingüísticos e as vantaxes e desvantaxes do galego.
- Datos do despacho, a oficina ou a notaría: este punto demanda información que axuda a caracterizar a organización enquisada.
- Adecuación lingüística do persoal: recolle datos sobre os coñecementos de galego do persoal dos tres subámbitos en función do posto de traballo que ocupa, así como se o citado persoal fixo ou non formación durante o último ano.

- Uso de linguas estranxeiras: este último bloque trata o uso de linguas distintas do galego e do castelán e, en caso de existiren, cal ou cales se utilizan.

O deseño e a estrutura da enquisa realizada nos tres subámbitos está baseada no modelo que dende hai anos están aplicando en Cataluña os distintos organismos dependentes da Secretaría de Política Lingüística da Generalitat de Catalunya co fin de determinar os usos lingüísticos nos diferentes tipos de organizacións da sociedade catalá.

Como se poderá ver, nos anexos deste informe figuran a enquisa utilizada en cada un dos tres subámbitos obxecto deste estudo.

3.5 Proposta dun sistema de indicadores lingüísticos para o ámbito dos organismos de intermediación

Un indicador é un elemento de medida que posibilita comprobar o grao de consecución do resultado previsto en cada obxectivo dunha política lingüística, motivo polo que os indicadores deben adaptarse perfectamente aos obxectivos correspondentes. O indicador lingüístico é unha variable seriada ou unha relación de variables de tipo cuantitativo cuxa medida ao longo do tempo proporciona información relevante sobre unha situación lingüística determinada.

É principalmente en Cataluña onde se ten deseñado e aplicado un maior número de sistemas de indicadores, como o Inuscat (indicadores de uso do catalán), o Ofercat (indicadores da oferta de catalán), o Indexplà..., que serán os que nos servirán de base para o establecemento do noso propio sistema co que se pretende avaliar o proceso de normalización lingüística no ámbito dos organismos de intermediación ou en calquera outro.

O Observatorio da Lingua Galega, desde o ano 2007, comezou a deseñar e implantar un sistema de indicadores para a lingua galega co fin de poder facer un seguimento estrito da evolución dos usos lingüísticos na sociedade galega.

3.5.1 Finalidade e obxectivos do sistema de indicadores

Co sistema de indicadores que se vai propoñer para o ámbito dos organismos de intermediación preténdese medir obxectivamente o grao de normalización lingüística deste ámbito. Trátase dunha ferramenta moi útil, xa que, ademais desta medición obxectiva, posibilita comprobar a evolución temporal da situación da lingua como resultado dunha determinada intervención. Os datos con que se elabora este sistema parten do cuestionario realizado aos tres subámbitos, posto que son algunhas das preguntas desta enquisa as que establecen os indicadores propostos.

Este sistema de indicadores sistematiza a información que se obtén do traballo continuado e permite obter unha valoración rápida, favorecendo a comparación entre distintos momentos, o que o converte nunha ferramenta moi práctica que axuda a apreciar os progresos (ou retrocesos) no proceso de normalización lingüística no ámbito dos organismos de intermediación.

3.5.2 Criterios para a selección de indicadores

Cómpre que os indicadores posúan unha serie de características para que a súa aplicación sexa posible. Entre os criterios manexados para a elección destes salientan os seguintes:

- Trátase de indicadores cuxa obtención é viable e sinxela.
- Son coherentes cos obxectivos do Observatorio de coñecer a situación actual da lingua galega nos organismos de intermediación.
- Son pertinentes e miden os aspectos que resultan máis relevantes na parte do estudo relativa ao ámbito dos organismos de intermediación.
- Son facilmente comprensibles e estables.

3.5.3 Sistema de indicadores lingüísticos para o ámbito dos organismos de intermediación

O sistema deseñado para o ámbito dos organismos de intermediación conta cun total de 33 indicadores agrupados en seis factores, cada un cun peso distinto no índice de normalización lingüística (INL) final, ponderado segundo se mostra a continuación:

- **Factor 1. Imaxe e rotulación** (25%): neste factor tense en conta o uso do galego na identificación social da organización, a rotulación interna e externa, a páxina web e a publicidade.
- **Factor 2. Adecuación lingüística do persoal** (15%): refírese ao grao de adecuación dos coñecementos lingüísticos do persoal dos despachos de avogados/as, das notaría e dos servizos de asesoramento e xestión segundo o posto de traballo que ocupa e o perfil lingüístico do posto.
- **Factor 3. Criterios de uso lingüístico** (15%): trátase dun factor relativo á existencia de regras ou normas prácticas que especifican que lingua usar en diferentes situacións, tanto na escrita como oralmente, así como á valoración do galego na incorporación do persoal, á existencia de incentivos para formarse en lingua galega etc.
- **Factor 4. Documentos de uso externo** (15%): fai referencia á documentación impresa para o uso externo dos distintos subámbitos do ámbito dos organismos de intermediación.
- **Factor 5. Comunicacions exteriores** (20%): son textos, orais e escritos, emitidos polos despachos de avogados/as, as notaría e os servizos de asesoramento e xestión para a súa difusión externa.
- **Factor 6. Documentación e comunicacions internas** (10%): este factor inclúe impresos e documentos estándar, así como comunicacions orais e escritas de carácter interno.

A media ponderada de todos os factores é o índice de normalización lingüística (INL) dos servizos de asesoramento e xestión, os despachos de avogados/as e as notarías. Cada un destes factores posúe un valor situado entre 0 e 100, o cal permite a obtención dun gráfico que mostra esta media e que reflicte o índice de normalización lingüística nunha escala tamén de 0 a 100.

Cada indicador lingüístico está asociado a un factor sobre o que incide de forma prioritaria, pero tamén pode desempeñar un papel secundario na definición dalgúns dos restantes factores. O valor de cada indicador está ponderado entre 1 e 9 para o cálculo do factor.

Indicadores	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6
1.1. Modelos de fax, papel de carta, tarxetas de visita...	9		3	6		
1.2. Páxina web	8		3		7	
1.3. Publicidade	9		3		6	
1.4. Rótulos principais e interiores	8		3		3	
1.5. Nome da organización no papel de carta	8		3	6	2	
2.1. Porcentaxe de persoal do perfil 1 con coñecementos axeitados de galego	5	9	3	2	6	6
2.2. Porcentaxe de persoal do perfil 2 con coñecementos axeitados de galego	6	9	3			
2.3. Porcentaxe de persoal do perfil 3 con coñecementos axeitados de galego	3	9				
2.4. Porcentaxe de persoal do perfil 4 con coñecementos axeitados de galego	6	9				
2.5. Porcentaxe de persoal do perfil 5 con coñecementos axeitados de galego		9				
3.1. Valoración do galego na incorporación de persoal	2	6	9			
3.2. Incentivo ou apoio á formación en galego	1	6	8			
3.3. Atención oral ao público por defecto en galego	3		9		6	
3.4. Comunicacóns escritas por defecto en galego	2		9		5	
3.5. Ferramentas de apoio lingüístico para o persoal	2	2	7		3	2
3.6. Persoal que desenvolve tarefas de normalización lingüística	3	4	9		4	4

4.1. Documentación de máis difusión externa: catálogos, trípticos...	6		1	9		
5.1. Publicacións periódicas e non periódicas	6		3	7	9	
5.2. Atención directa ao público, presencial ou telefónica	6		3		9	
5.3. Conversas máis habituais co público e con provedores	5		2		9	
5.4. Contestador automático	5		3		8	
5.5. Escritos para clientes, provedores, usuarios, empresas e institucións	6		3		8	
5.6. Atención por correo electrónico, mensaxería...	5		3		7	
5.7. Contactos exteriores do equipo directivo	6		4		9	
6.1. Circulares, notas internas, actas e ordes do día das reunións			3			9
6.2. Formularios, impresos e memoria anual			3			8
6.3. Programa de tratamento de textos ou aplicación informática máis usual			3			7
6.4. Materiais de cursos e formación			3			8
6.5. Reunións de carácter interno			1			8
6.6. Porcentaxe de uso do galego do persoal directivo		6			4	9
6.7. Porcentaxe de uso do galego do persoal técnico		6			3	9
6.8. Porcentaxe de uso do galego do persoal administrativo		5			3	9
6.9. Porcentaxe de uso do galego de operarios e subalternos		3				9

Para determinar os valores pártese das respostas obtidas nas preguntas establecidas como indicadores. Existen diferentes posibilidades que cómpre ter en conta:

- Indicadores baseados en preguntas cuxa opción de resposta é unha porcentaxe. Nestes casos tómase o valor desta porcentaxe.

Exemplo: porcentaxe de uso do galego do persoal administrativo = 60%.



- Indicadores baseados en preguntas cuxas opcións de resposta son “si” ou “non”. Nestes casos as respostas afirmativas valóranse cun 100 e as negativas non puntúan.

Exemplo: existencia de persoal que desenvolve actividades de normalización lingüística = 100 (se existe persoal) / = 0 (se non existe persoal).

- Se un despacho de avogados/as, unha notaría ou unha empresa de servizos de asesoramento e xestión carece dalgún dos soportes en que se apoia un indicador, este non se ten en conta no cálculo do factor.

Exemplo: se unha notaría carece de páxina web este indicador non se inclúe no cálculo dos factores.

- Existen outros criterios que se tiveron en conta en indicadores concretos e que son os seguintes:
 - Na porcentaxe de galego da páxina web: 100 (só galego), 50 (bilingüe, galego-castelán) e 0 (só castelán).
 - No nome da organización no papel de carta: 100 (só galego), 0 (só castelán) e non se ten en conta cando non se distingue a lingua en que vai escrito.
 - Na selección de persoal que contrata directamente a organización enquisada: 100 (se é requisito), 75 (se é mérito) e 0 (se non hai criterio).
 - Nos incentivos ou apoios á formación en galego para o persoal que carece de coñecementos axeitados desta lingua: 100 (se é obrigatorio ou se hai dous ou tres criterios), 75 (se só financia a formación), 50 (se só permite facela en horario laboral) e 0 (se non hai incentivos).

Este sistema de indicadores permite establecer tipoloxías de organizacións segundo o seu grao de normalización lingüística. Así, permite distinguir entre organizacións que teñen un nivel medio de normalización lingüística (cun INL situado entre 50 e 75) e organizacións cun nivel alto de normalización lingüística (cun INL superior a 75). As que posúen un INL inferior a 50 considérase que posúen un nivel baixo de normalización.

En canto ao factor 2, no que se considera a adecuación dos coñecementos de galego do persoal en función do posto de traballo que ocupe, cómpre ter en conta que categorías profesionais se inclúen en cada un dos perfís e cal é o grao de dominio lingüístico que deben posuír en función destas.

Perfil lingüístico	Exemplos de categorías profesionais	Descrición dos perfís lingüísticos
1	Persoal directivo e altos cargos, e persoal que escribe informes complexos	Persoal que produce textos escritos de diferente complexidade. Exprésase oralmente de maneira correcta e fluída e pode ter contactos formais co

		exterior.
2	Persoal de atención ao público (telefonista, recepcionista...)	Persoal que dá informacións orais de atención básica. Produce mensaxes orais breves, fluídas e sinxelas.
3	Persoal subalterno de atención ao público (porteiros, conserxes, vixilantes...)	Persoal que ten contacto co público para as informacións de primeira atención. Produce mensaxes orais breves e sinxelas e non redacta textos.
4	Persoal que dá información técnica ao público (administrativo e auxiliar administrativo)	Persoal que produce textos escritos breves ou pautados. Produce mensaxes orais de pouca complexidade e pode ter contactos orais co público.
5	Persoal de mantemento e operarios	Persoal que non ten contacto nin oral nin escrito co exterior. Comprende mensaxes orais breves e sinxelas.

Estes perfís son orientativos, posto que, como se verá, a clasificación modificarase en función de cada unha das organizacións se é preciso. En moitas delas haberá que adaptalos á súa estrutura interna de acordo coas categorías profesionais que a compoñen.

3.6 Paneis de escoita

Ademais da análise cuantitativa dos datos que permite a enquisa, realizáronse para este ámbito dos organismos de intermediación **tres paneis de escoita** que tiveron como obxectivo a obtención de información cualitativa que dificilmente se pode conseguir a través dun método como o da entrevista telefónica.

Os paneis de escoita consisten en reunións informais dun conxunto de persoas (entre cinco e sete), asistido por un grupo de apoio (moderador/a, asistentes...) que teñen por obxecto contrastar opinións e ideas e debater sobre diferentes aspectos relacionados co idioma no ámbito dos organismos de intermediación. Con isto conseguiuase información nova e valoracións sobre aspectos que non se tratan no estudo cuantitativo.

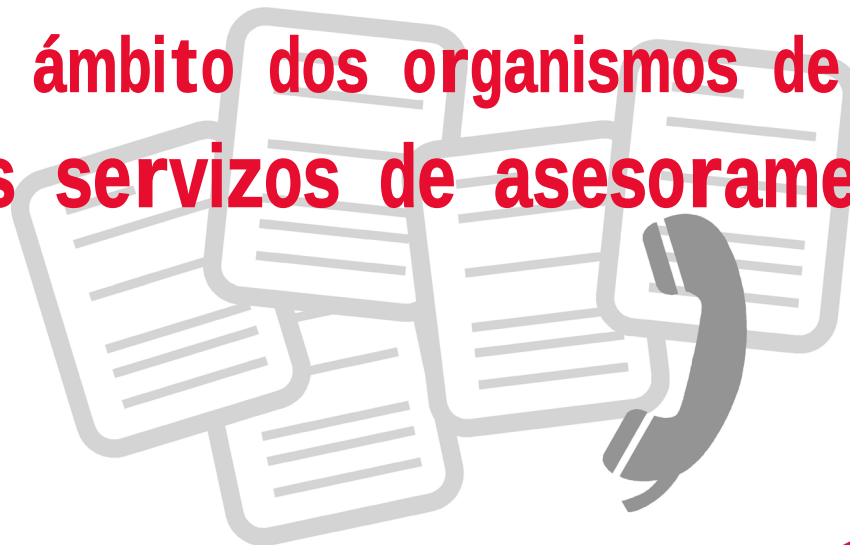
As etapas fundamentais para organizar e levar a cabo estes paneis de escoita foron as seguintes:

- Deseño e planificación do debate: nesta etapa confeccionouse a estrutura deste, así como os temas que se lles propoñían aos asistentes. Tamén comprendeu a elección dos participantes, así como a data e o lugar de celebración do panel.

- Desenvolvemento do panel de escoita: nesta fase, na que se celebrou a reunión propiamente dita, despois dunha pequena presentación do proxecto, das cuestións que se ían tratar e dos participantes no debate, o moderador foi propoñendo diferentes temas sobre os que os asistentes ían ofrecendo a súa opinión persoal. A duración de cada panel foi de dúas horas aproximadamente.
- Análise da información: as diferentes opinións e puntos de vista foron recollidos e ordenados nunha acta da que, finalmente, se extraían as conclusións, que incluían os aspectos máis interesantes xurdidos no desenvolvemento do panel. A acta envióselles a todos os participantes para que modificasen, puntualizasen ou engadisen calquera cuestión que estimasen oportuna.

Situación da lingua galega na sociedade

Observación no ámbito dos organismos de intermediación
Subámbito dos servizos de asesoramento e xestión



4. SUBÁMBITO DOS SERVIZOS DE ASESORAMENTO E XESTIÓN

4.1 Introducción

Baixo esta denominación inclúense as empresas que teñen como actividade principal a xestión de asuntos e trámites administrativos da cidadanía e das empresas ou a información e o asesoramento sobre determinados asuntos. Por este motivo, considerouse que con esta etiqueta de “servizos de asesoramento e xestión” podían englobarse as entidades que realizan este tipo de tarefas e que se inclúen neste estudo do Observatorio: xestorías, asesorías, consultorías e auditorías.

Na nosa sociedade este tipo de servizos de asesoramento e xestión constitúen un elemento esencial nas relacións entre a cidadanía e a Administración, pois acódesse a eles para a realización de trámites comúns que a maioría das persoas e empresas ten que facer algunha vez: traspaso de vehículos, trámites de herdanzas, declaracións da renda, cuestións laborais e fiscais etc. Así pois, existe unha relación estreita entre os profesionais que traballan nestas oficinas e a cidadanía, polo que, nunha comunidade con dúas linguas como a nosa, o idioma que uns e outros utilicen será de importancia fundamental para o propio proceso de elaboración da documentación correspondente, así como para o trato persoal coa clientela, e contribuirá ao respecto dos dereitos lingüísticos das persoas. Ademais, a presenza do galego neste ámbito axudará a potenciar esta lingua nun contexto considerado de prestixio social, o que poderá servir como modelo para outras organizacións interesadas en promover esta lingua nos seus respectivos campos de actuación.

Valentina Formoso Gosende, no seu artigo “Linguaxe e empresa en Galicia. Aproximación a usos e actitudes” (2003), comenta o destacado papel que estas oficinas que prestan servizos de asesoramento e xestión poden desempeñar na galeguización das empresas por varios motivos. Por unha banda, segundo os seus datos, arredor da metade das empresas enquisadas deixa a súa contabilidade e as súas nóminas en mans dunha xestoría ou asesoría. Isto significa que, se estas fixesen as devanditas tarefas en galego, numerosas empresas estarían en boa parte galeguizadas, principalmente no seu aspecto interno. Ademais, segundo a autora do artigo, esta galeguización serviría de motor impulsor dos seus clientes. Por outra banda, tamén indica que, cando se lles pregunta pola posibilidade de ter as nóminas e os programas de contabilidade en lingua galega, o 35% afirma que non lles importaría e mesmo o 21,5% asegura que o preferiría.

Ademais, no *Estudo e proposta para a extensión do uso do galego na Escola Universitaria de Relacións Laborais* (2005: 23) salientase que é moi común que xestorías e asesorías soliciten subvencións outorgadas pola Xunta de Galicia destinadas á galeguización da súa imaxe externa, da publicidade, da documentación etc. Coméntase así mesmo que tamén os colexios profesionais de graduados sociais e xestores

administrativos solicitan axudas á Administración para a galeguización de programas informáticos, documentación, campañas de sensibilización etc.

No relativo ás xestorías, o PNL establece o seguinte obxectivo específico na área correspondente (2006: 75):

- *Introducir o galego nas xestorías e procuradorías de Galicia.*

Como medidas de actuación (2006: 75) propóñense as que reproducimos a continuación:

- *Facilitar os medios, así como a formación técnica e terminolóxica en lingua galega dos xestores administrativos, procuradores e avogados.*
- *Promover que en todas as xestorías e procuradorías de Galicia exista, en lugar ben visible da sala de espera, un cartel que indique o dereito do cidadán a que o documento se lle redacte e asente en lingua galega polo mesmo prezo e co mesmo valor xurídico.*
- *Crear un premio anual á xestoría ou procuradoría que máis destaque pola introdución do galego no seu traballo profesional.*

4.2 Metodoloxía

4.2.1 Consideracións xerais

O esquema metodolóxico seguido neste subámbito dos servizos de asesoramento e xestión, igual que nos despachos de avogados/as e nas notarías, foi o empregado ata o momento noutros ámbitos estudados no Observatorio: o da enquisa telefónica asistida por ordenador.

O universo de estudo estivo constituído polos servizos de asesoramento e xestión presentes en Galicia e recollidos no Directorio Central de Empresas (Dirce) a 1 de xaneiro de 2008. En total, recolle 3455 establecementos deste tipo correspondentes ao CNAE 7412 (actividades de contabilidade, garda de libros contables, auditoría e asesoría fiscal) e ao CNAE 7414 (consulta e asesoramento sobre dirección e xestión empresarial).

4.2.2 Deseño da mostra

Estableceuse como obxectivo realizar a enquisa a unha mostra de 355 empresas de servizos de asesoramento e xestión, distribuídas nun primeiro nivel proporcionalmente ao peso do universo das catro provincias galegas. Nun segundo nivel tívose en conta a distribución proporcional polos citados CNAE: o 7412 e o 7414. O erro de mostraxe, para cada un dos tres subámbitos, está calculado para un **nivel de confianza do 95,5%** e cunha varianza **$p = q = 0,5$** . No caso deste ámbito é do 5,0%.

A distribución da mostra é a que se amosa a continuación:

A Coruña		Lugo		Ourense		Pontevedra	
Universo	Mostra	Universo	Mostra	Universo	Mostra	Universo	Mostra
1562	160	384	39	344	35	1165	120

Por CNAE, a distribución é a seguinte:

A Coruña		Lugo		Ourense		Pontevedra	
CNAE 7412	CNAE 7414	CNAE 7412	CNAE 7414	CNAE 7412	CNAE 7414	CNAE 7412	CNAE 7414
130	30	34	5	28	8	95	25

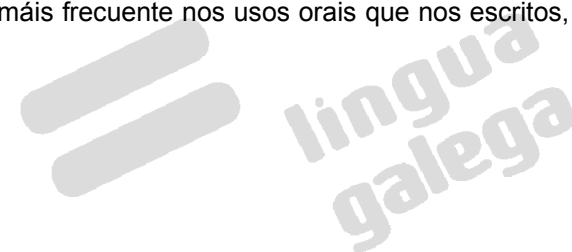
4.2.3 Realización do traballo de campo e saída de datos

O traballo de campo realizouse do 6 de novembro de 2008 ao 3 de decembro dese mesmo ano. Os datos ofrécense globalmente para o conxunto de toda Galicia.

4.3 Análise dos usos lingüísticos

4.3.1 Usos lingüísticos nas comunicacións e elementos de uso externo

O gráfico seguinte amosa a distribución de galego e castelán nas comunicacións orais e escritas co exterior. Como se pode ver nas cinco variables que inclúe, o galego é a lingua de uso minoritario en todas elas, e acada os valores máis altos na atención presencial e telefónica, na que se aproxima ao 40%, e os máis baixos no correo electrónico e nas publicacións, ambos cunha porcentaxe de emprego desta lingua do 15,5%. Obsérvase, polo tanto, que a esollha do galego como lingua de comunicación é máis frecuente nos usos orais que nos escritos, aínda sendo nunha porcentaxe moito máis baixa que a do castelán.



Este gráfico móstranos, pois, que o castelán é o idioma usado maioritariamente nas comunicacións co exterior, tanto orais coma escritas, nos servizos de asesoramento e xestión presentes en Galicia.

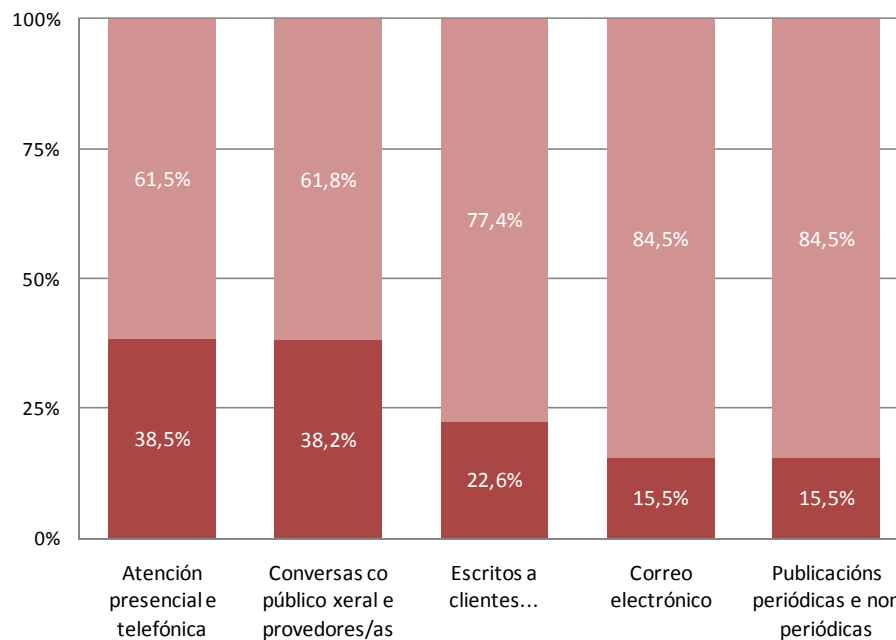


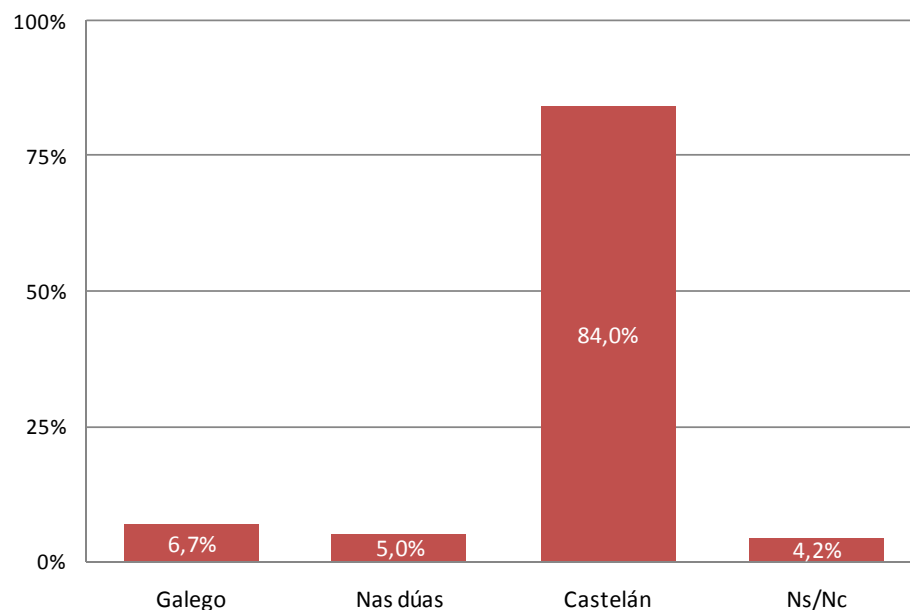
Gráfico 1. Usos lingüísticos nas comunicacións orais e escritas co exterior

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

■ Castelán
■ Galego

Polo que respecta aos usos lingüísticos no contestador automático, tendo en conta que só o 33,4% das empresas de asesoramento e xestión conta con este servizo, observamos que o 84% utiliza o castelán, fronte ao 6,7% que elixiu o galego. O 5%, por outra banda, teno nas dúas linguas. Como se vía no gráfico anterior, é o castelán a lingua maioritaria neste tipo de servizos.

**Gráfico 2. Usos lingüísticos no contestador automático**

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia con contestador automático

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

En canto aos usos lingüísticos nos elementos de identificación corporativa, observamos novamente que o castelán é o idioma de uso maioritario en todos eles, pois máis das tres cuartas partes das empresas usan esta lingua nas tres variables analizadas. A presenza do castelán acada a porcentaxe máis elevada nos modelos de fax, papel de carta, tarxetas de visita... cun 88,6%. Na publicidade e noutros documentos de difusión externa (como catálogos, trípticos etc.) esta porcentaxe baixa lixeiramente ata o 79% en ambos os dous casos.

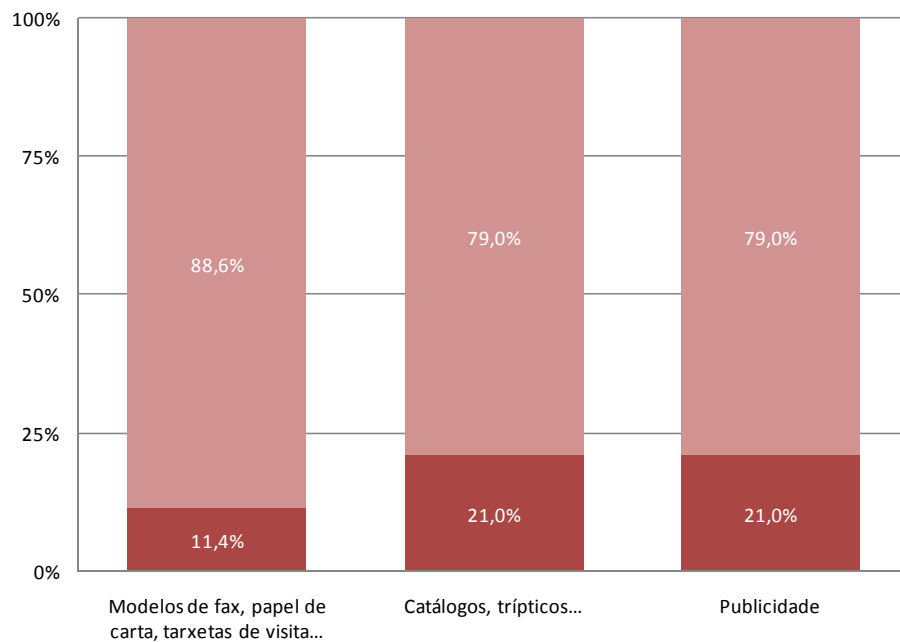


Gráfico 3. Usos lingüísticos nos elementos de identificación corporativa

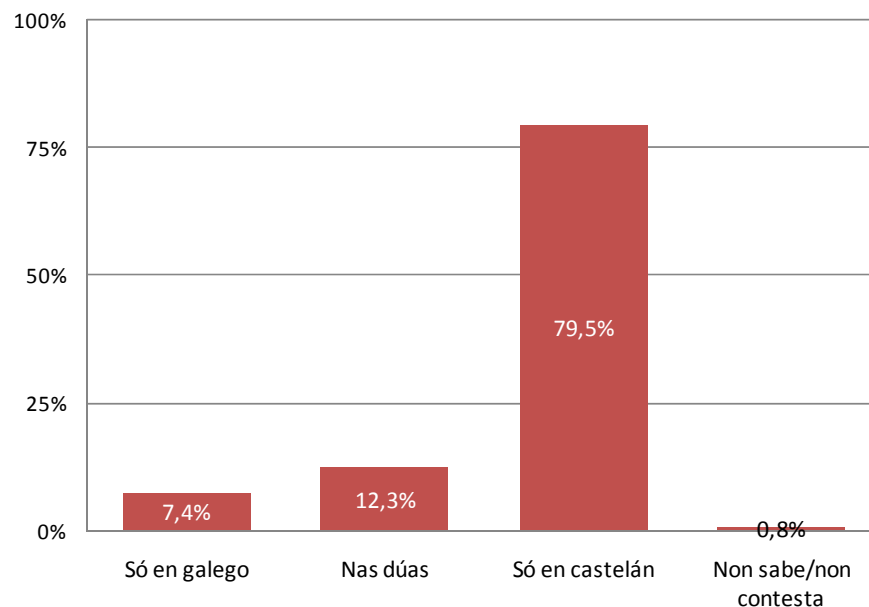
Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

■ Castelán

■ Galego

Polo que respecta á lingua empregada nas páxinas web das empresas dedicadas a servizos de asesoramento e xestión que si a teñen, que son o 34,3%, oito de cada dez están só en castelán, mentres que só o 7,4% utiliza exclusivamente o galego. Por outra banda, o 12,3% conta cunha web nestas dúas linguas.

**Gráfico 4. Usos lingüísticos nas páxinas web**

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia con páxina web

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

O seguinte gráfico amosa que no nome dos servizos de asesoramento e xestión no papel de carta, así como nos rótulos, tamén o castelán é a lingua predominante. Así, en ambos os dous casos arredor de sete de cada dez teñen estes dous elementos de identificación corporativa neste idioma, mestres que a porcentaxe dos servizos de asesoramento e xestión que os ten en galego se sitúa arredor do 13%. Tamén é mínimo o número dos que escollen para estes elementos as dúas linguas.

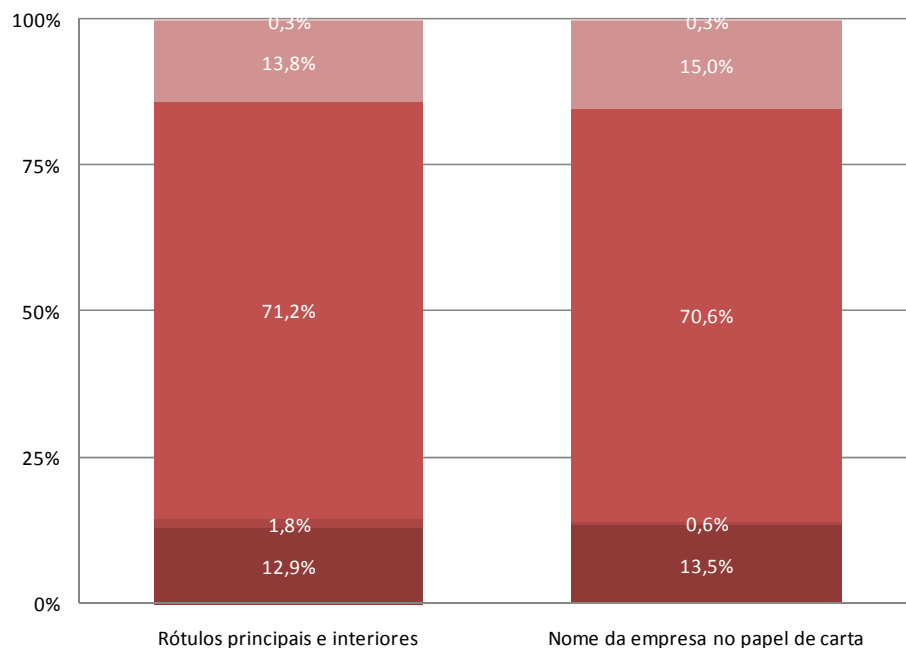


Gráfico 5. Usos lingüísticos nos rótulos e no nome da empresa no papel de carta

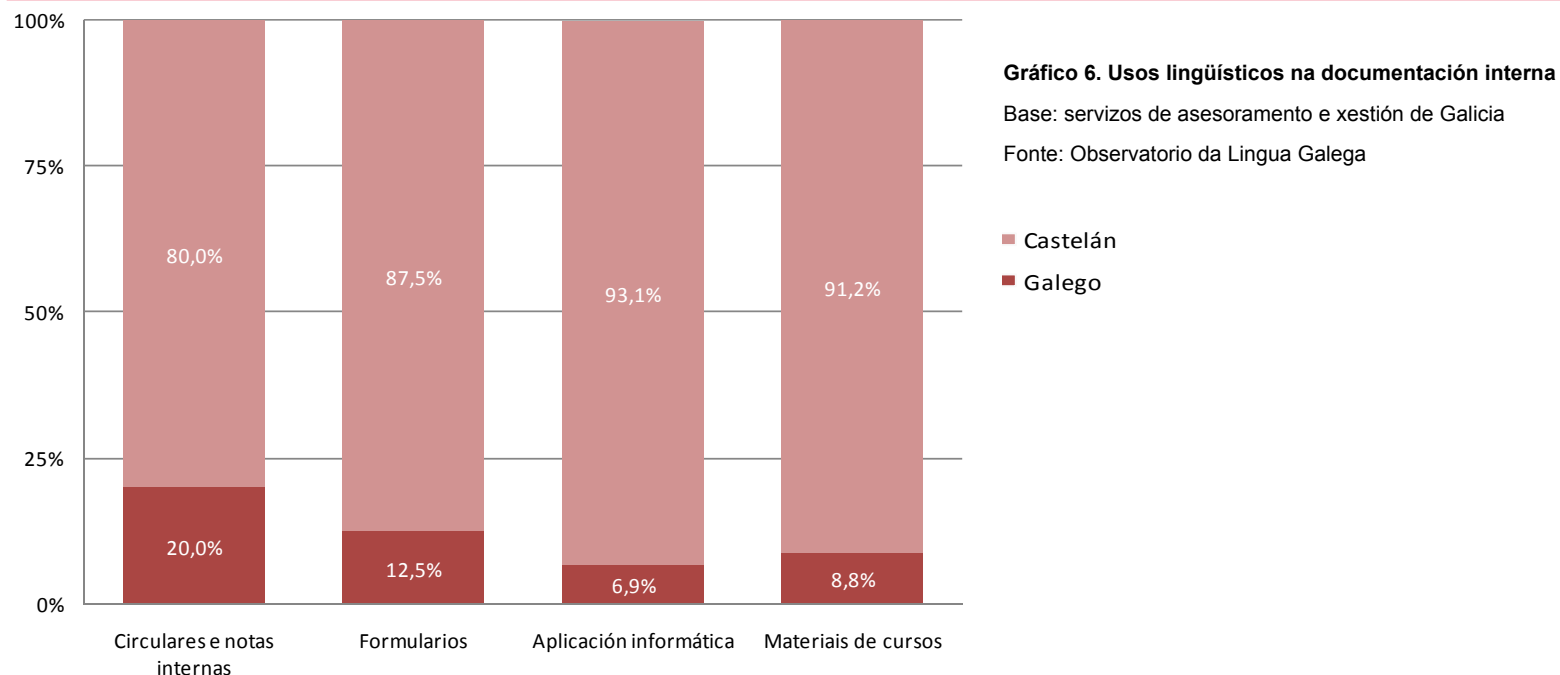
Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

- Ns/Nc
- Non se distinguen
- En castelán
- En ambas
- En galego

4.3.2 Usos lingüísticos nas comunicacións e elementos de uso interno

Polo que respecta ás comunicacións e aos elementos de uso interno, observamos que o galego é a lingua minoritaria en todos eles. Así, só dous de cada dez servizos de asesoramento e xestión empregan o galego nas circulares e notas internas. Por outra banda, a porcentaxe desta lingua nos formularios é do 12,5%, valor que descende ata o 8,8% nos materiais dos cursos de formación e ata o 6,9% na aplicación informática máis usual.



Se no gráfico anterior se amosaban os datos dos usos lingüísticos internos na documentación escrita, no seguinte móstranse as porcentaxes con relación ás comunicacións orais. Neste caso, aínda que tamén é o castelán a lingua máis empregada, os datos para o galego son algo máis positivos. Así, a porcentaxe de uso do galego nos contactos coa Administración supera o 40%, porcentaxe que descende no resto dos contactos internos, de maneira que o emprego desta lingua é maior entre o persoal administrativo e entre os xestores/as, asesores/as... (arredor do 36% en ambos os dous casos) que entre o persoal técnico (preto do 34%). Nas reunións de carácter interno, o 31,3% destas empresas usa o galego.

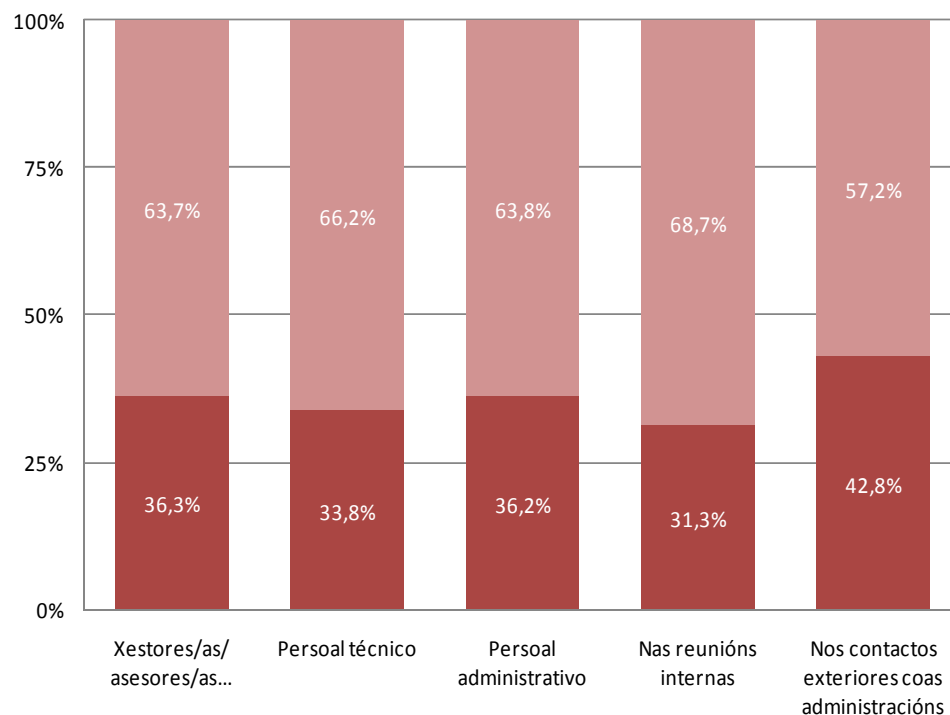


Gráfico 7. Usos lingüísticos nas comunicacións orais internas

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

■ Castelán
■ Galego

4.4 Normas e criterios de uso lingüístico

O gráfico seguinte amosa en que medida os servizos de asesoramento e xestión de Galicia contan con normas ou criterios que especifican que lingua usar. Como se pode ver, as respostas predominantes deixan claro que na maioría non existe este tipo de normas ou criterios. Só cando o interlocutor/a pide un cambio respecto á lingua coa que se lle atendeu inicialmente, arredor das tres cuartas partes dos servizos destas empresas si afirman ter un criterio.

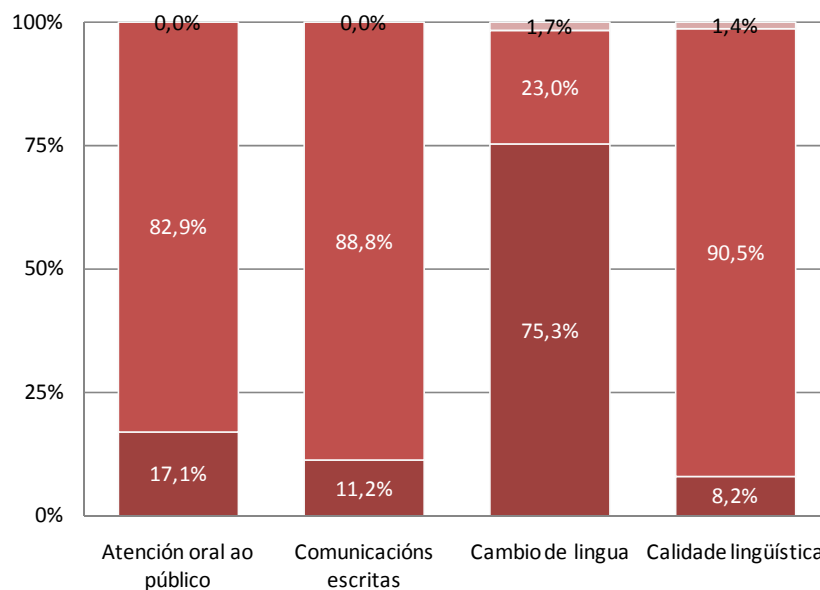


Gráfico 8. Existencia de criterios, regras ou normas que especifican que lingua usar

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

■ Ns/Nc

■ Non

■ Si

No caso das empresas de servizos de asesoramento e xestión con normas na atención oral ao público, observamos no gráfico seguinte que case a metade utiliza a lingua do receptor/a ou do interlocutor/a. Case unha cuarta parte faíno por defecto en castelán e o 26,2% restante utiliza por defecto en galego, tal e como se pode ver no gráfico da páxina seguinte.

Se temos en conta agora as que teñen criterios nas comunicacións escritas, vemos que catro de cada dez as redactan por defecto en castelán e dúas de cada dez por defecto en galego. O 5% faíno por defecto en ambas as dúas linguas e o 35% restante na lingua do receptor/a.

No caso dos servizos de asesoramento e xestión que teñen un criterio ou norma para cando o interlocutor/a pide un cambio de lingua, case o 100% decide facer esta mudanza para adaptarse á petición do usuario/a.



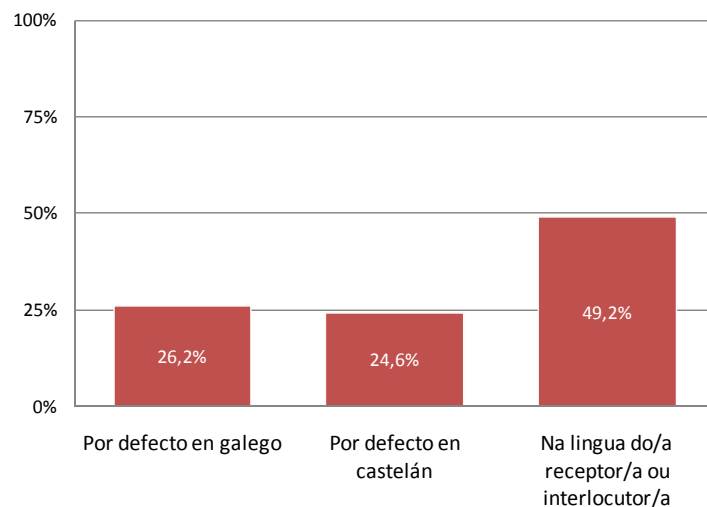


Gráfico 9. Criterios na atención oral ao público

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia con criterios na atención oral ao público

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

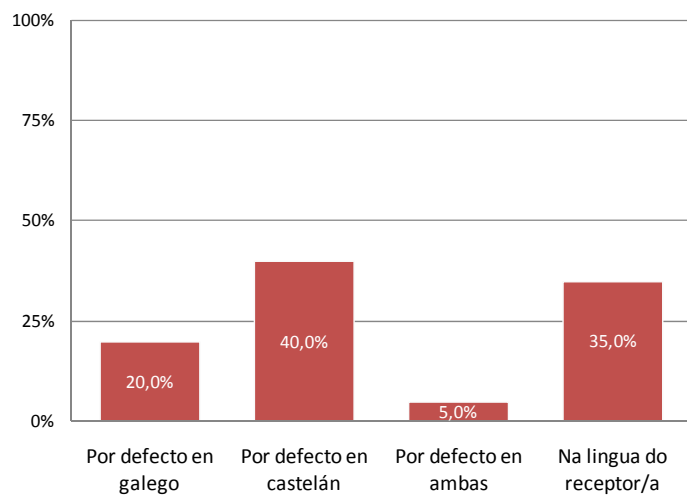


Gráfico 10. Normas nas comunicacións escritas

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia con normas nas comunicacións escritas

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

No relativo ás empresas de servizos de asesoramento e xestión que teñen normas para aplicar á calidade lingüística das publicacións ou comunicacións, case o 38% faíno en todos os textos, mentres que nas restantes só as aplican nalgúns.

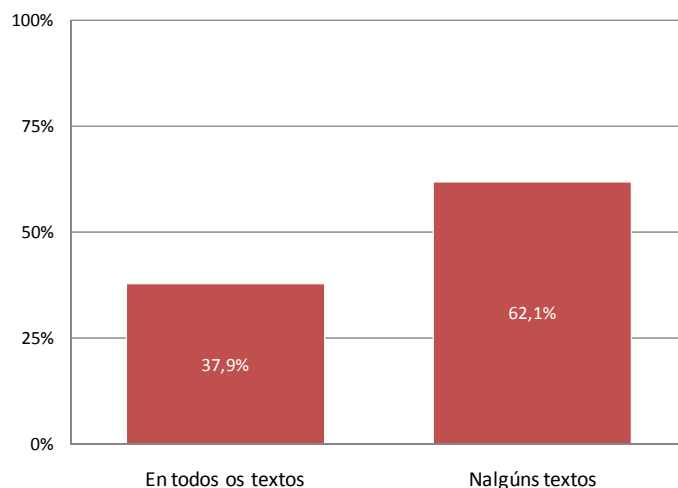


Gráfico 11. Normas na calidade lingüística das publicacións

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia con criterios na calidade lingüística das publicacións

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

En canto a outros criterios respecto do galego, nove de cada dez servizos de asesoramento e xestión non valoran os coñecementos de galego para a contratación de persoal e máis do 95% non dá incentivo ningún á formación en lingua galega para o persoal que carece destes coñecementos. Do 1,4% que si os dá, a maioría permite facela en horario laboral, mentres que o financiamento é unha opción minoritaria.

O 45,5% puxo a disposición do persoal ferramentas de apoio lingüístico en galego (como dicionarios, correctores, tradutores etc.) e só o 2% conta con algunha persoa que desenvolve tarefas de normalización lingüística.

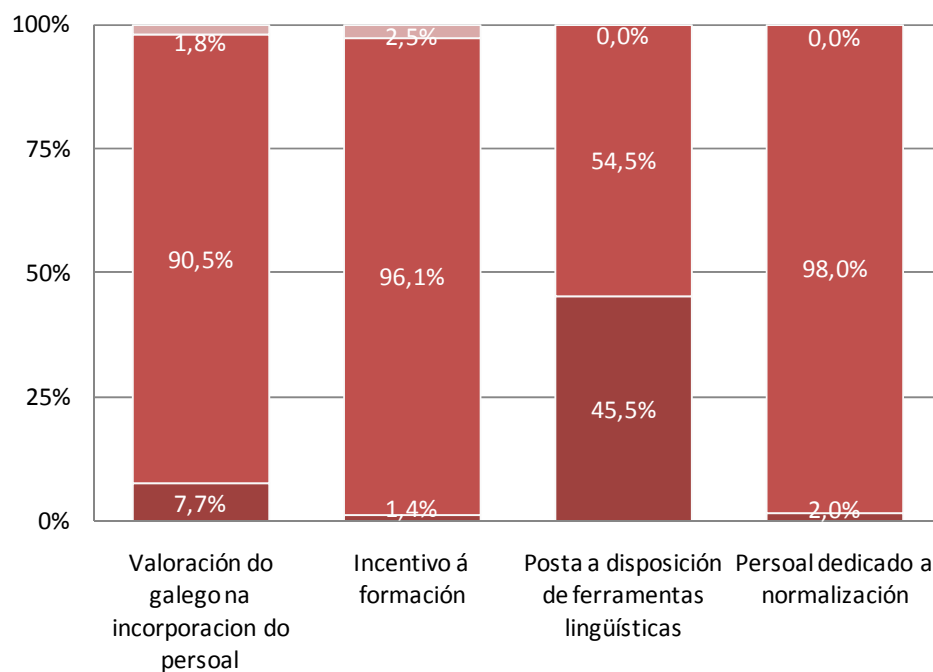


Gráfico 12. Outros criterios respecto do galego

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Do 7,7% de servizos de asesoramento e xestión que si valora o galego na selección de persoal que contrata, no 42,3% dos casos o coñecemento desta lingua é un requisito, mentres que no 57,7% restante unicamente se valora como mérito.

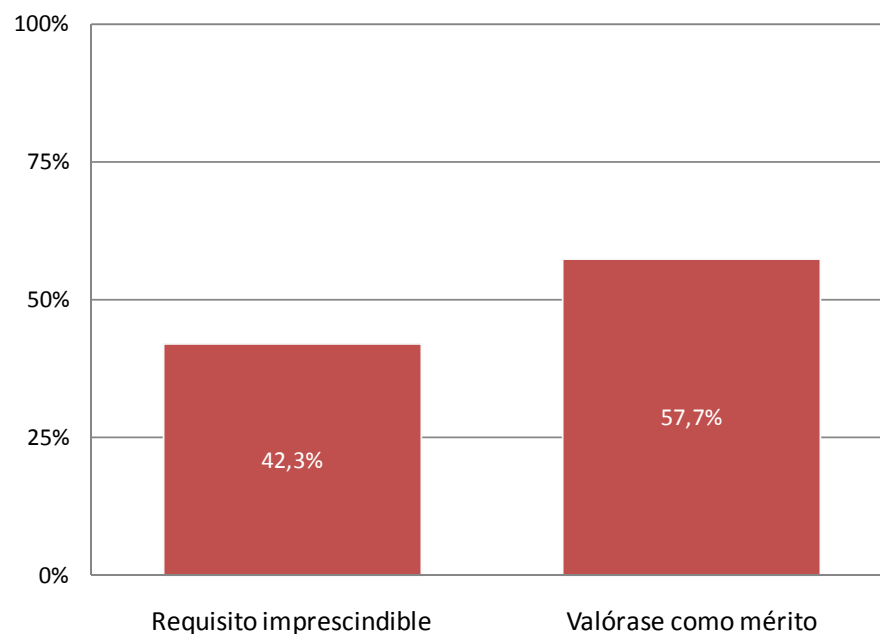


Gráfico 13. Criterio de valoración do galego na contratación directa do persoal

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia que teñen criterios de valoración na contratación directa do persoal

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

4.5 Opinións e actitudes lingüísticas

A continuación relaciónanse algunhas opinións sobre a lingua galega nos servizos de asesoramento e xestión. O primeiro gráfico analiza as actividades consideradas máis necesarias para promover o uso do galego nestas empresas. Como se pode ver, en xeral, todas as opcións indicadas obteñen porcentaxes bastante baixas que en ningún caso, agás na formación (31,7%), superan o 30%. O emprego de ferramentas lingüísticas ocupa a segunda posición cunha porcentaxe moi próxima ao 20%.



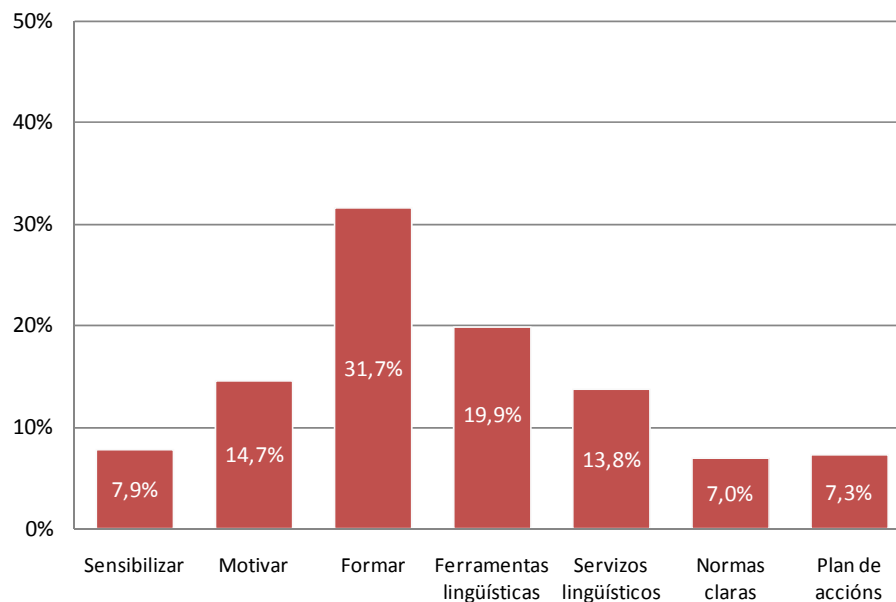
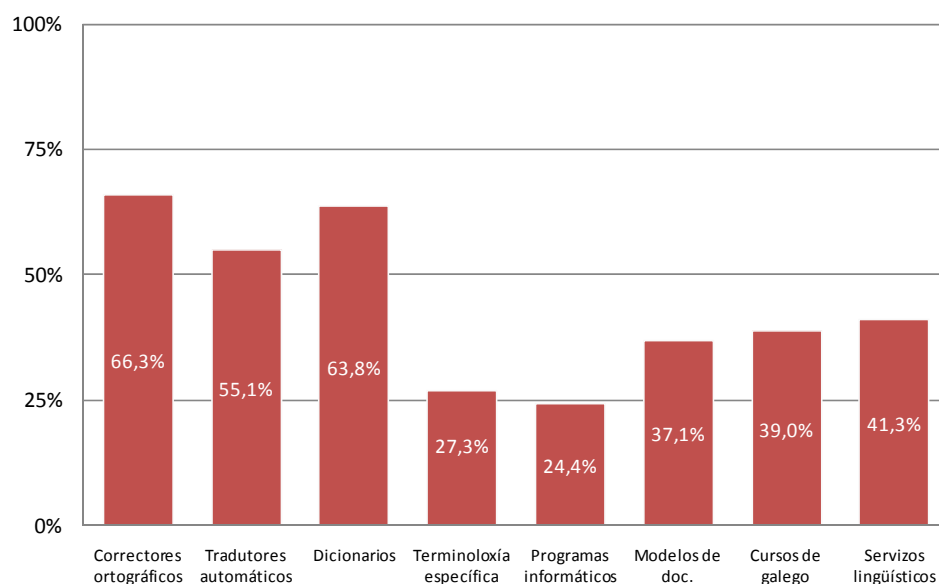


Gráfico 14. Opinión sobre as actividades máis necesarias para promover o uso do galego

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Polo que respecta á utilidade dos diversos recursos lingüísticos, observamos que os máis valorados son, por esta orde, os correctores ortográficos, os dicionarios e os tradutores automáticos, os tres con porcentaxes superiores ao 55%. No lado oposto, os menos valorados son a terminoloxía específica en galego do ámbito dos servizos de asesoramento e xestión e os programas informáticos nesta lingua, que non chegan ao 30%.

**Gráfico 15. Utilidade dos diferentes recursos lingüísticos**

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

A continuación, ás empresas de servizos de asesoramento e xestión que consideraron de utilidade os recursos lingüísticos preguntóuselles se os utilizaban. Os resultados preséntanse no seguinte gráfico, onde vemos que, en xeral, os máis empregados coinciden cos que na pregunta anterior se consideraban máis útiles. Así, por esta orde, son os dicionarios e os correctores os que máis se utilizan, seguidos dos modelos de documentos en galego que, no entanto, só os consideraba útiles o 37% das empresas de servizos de asesoramento e xestión. Por outra banda, os cursos de galego e os programas informáticos son os que menos se usan.

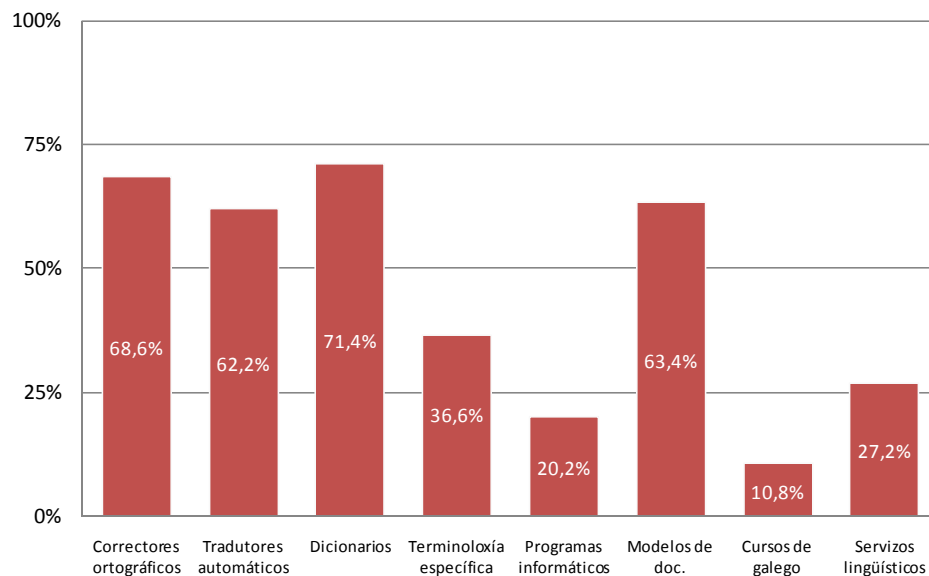


Gráfico 16. Utilización dos diferentes recursos lingüísticos polos servizos de asesoramento e xestión que os consideran útiles

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia que consideran de utilidade os recursos lingüísticos

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

No relativo á evolución do uso do galego nos últimos cinco anos, case sete de cada dez servizos de asesoramento e xestión afirman que a situación do galego segue igual, mentres que arredor dunha cuarta parte pensa que aumentou ou aumentou moito. As razóns que dan para explicar este aumento son, principalmente, un maior uso e unha maior demanda, tanto por parte da clientela coma por parte da Administración. Os que opinan que diminuíu ou diminuíu moito non chegan nin ao 5% do total das empresas enquisadas, e esgrimen como causas que son castelanfalantes, que lles é máis cómodo empregar o castelán ou que esta é a lingua que máis demanda a clientela.

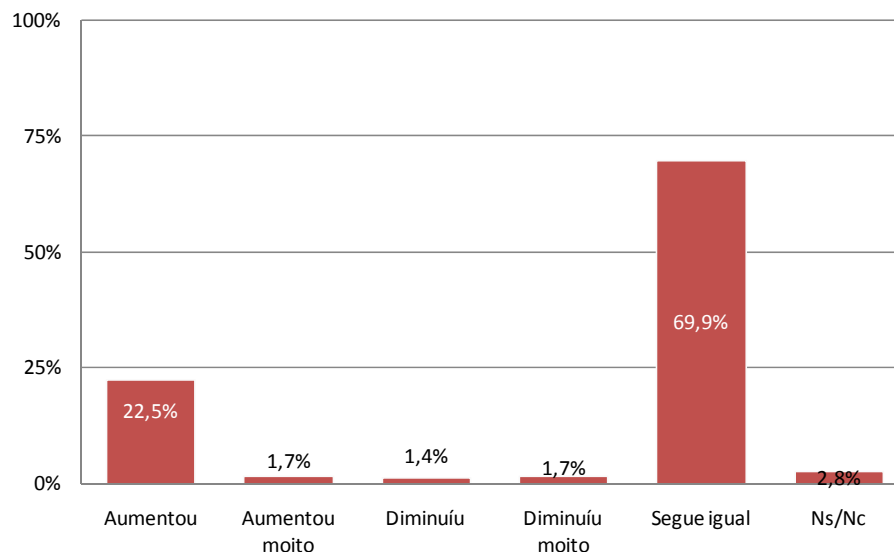


Gráfico 17. Evolución do galego nos últimos cinco anos

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Polo que respecta ás perspectivas de aumento do galego nas empresas de servizos de asesoramento e xestión nos próximos doce meses e nos vindeiros cinco anos, unicamente o 3% destas cre que se incrementará. Por outra banda, só en dúas de cada dez pensan que a utilización do galego ten vantaxes para a xestión e no 4% afirman que ten desvantaxes. En ambos os dous casos, as respostas maioritarias foron que o emprego desta lingua non ten vantaxes (77%) nin desvantaxes (93%).

Entre as vantaxes que ten o emprego do galego no seu traballo, as máis citadas foron un mellor trato e unha mellor comunicación coa clientela, a creación dun clima de confianza cos usuarios/as e unha maior proximidade a estes.

Entre as desvantaxes citáronse a existencia de documentación maioritariamente en castelán, a preferencia da clientela por esta lingua, a falta de dominio do galego e o trato con clientela non galega.



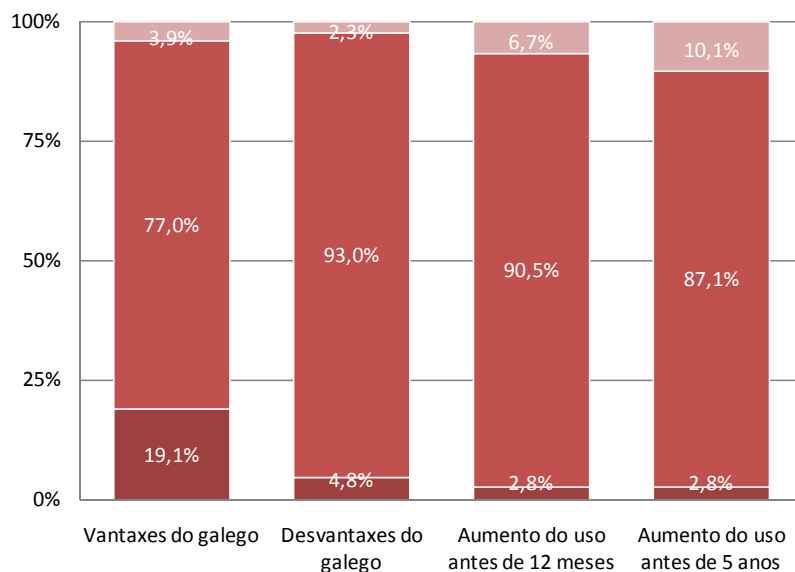


Gráfico 18. Vantaxes, desvantaxes e evolución do futuro do galego

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

- Ns/Nc
- Non
- Si

A continuación amósase o uso dalgún recurso lingüístico da Xunta de Galicia por parte das empresas de servizos de asesoramento e xestión enquisadas. Como se pode ver, máis do 90% delas non emprega recurso lingüístico ningún desta Administración. Isto pode entenderse se temos en conta que desa porcentaxe só o 11,7% os coñece.

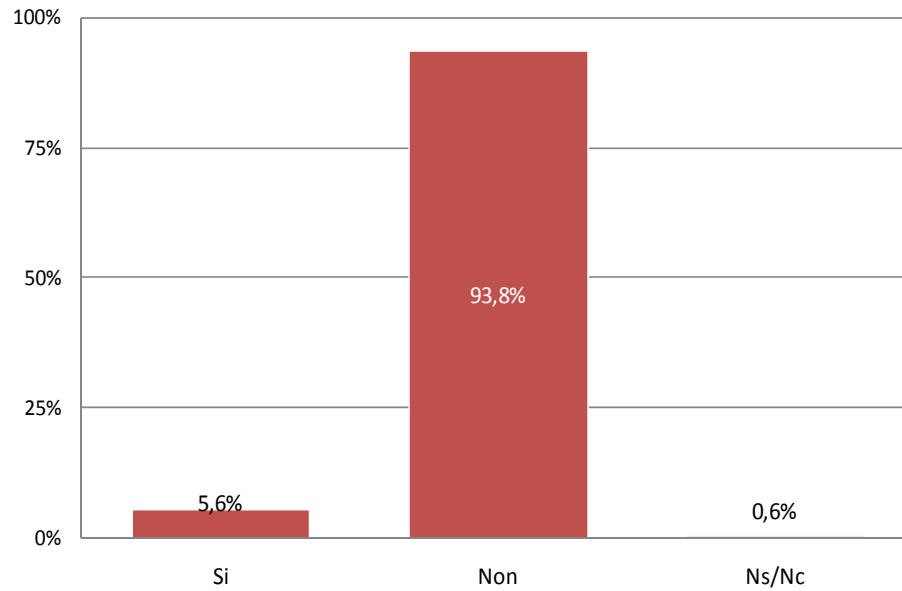


Gráfico 19. Uso dalgún recurso lingüístico da Xunta de Galicia

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Con relación ao uso do galego nos servizos de asesoramento e xestión, o 27% considéralo normal, mentres que o 46,3% pensa que esta lingua se emprega pouco ou nada na súa xestión. Na outra banda sitúase o 26,7% restante que opina que se utiliza moito ou bastante.



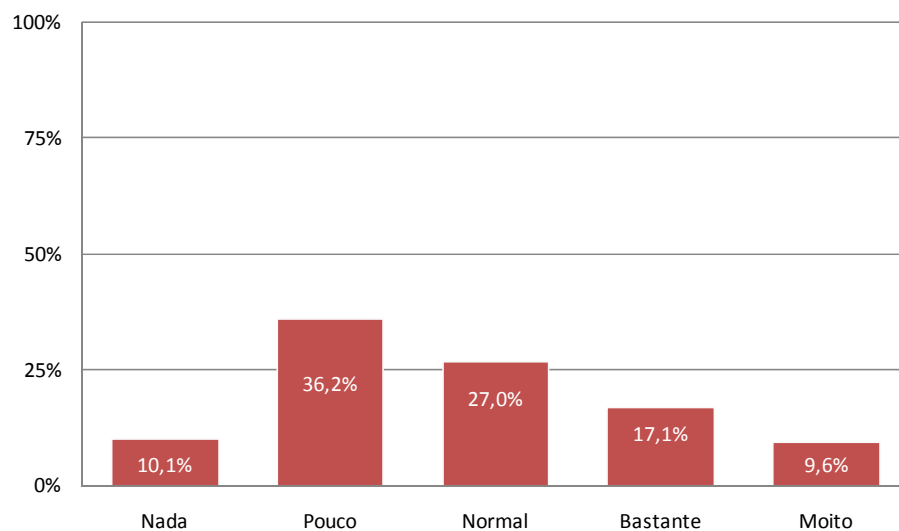
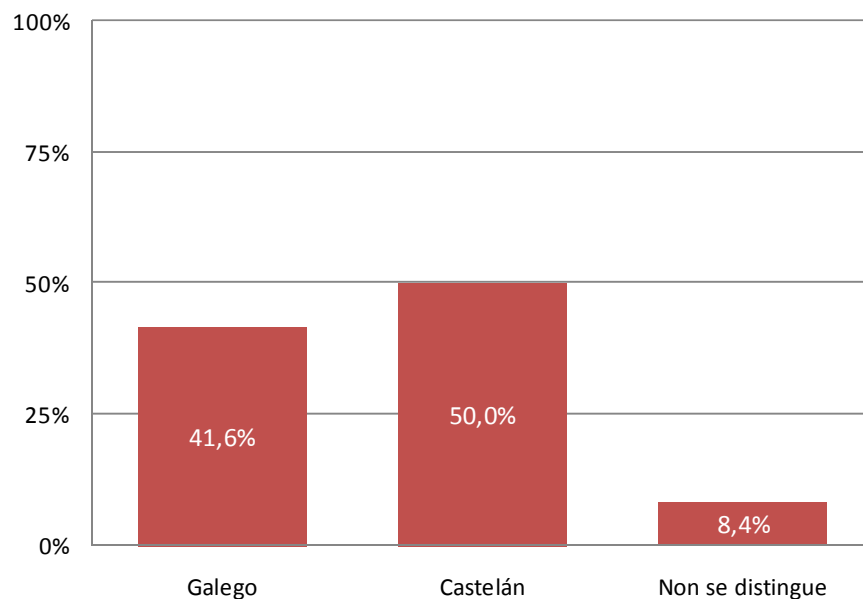


Gráfico 20. Uso do galego nos servizos de asesoramento e xestión

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Como se pode ver no seguinte gráfico, no 8,4% das entrevistas foi imposible distinguir o idioma no que atenderon o teléfono. Nas que si foi posible esta distinción, observamos que na metade dos casos esta lingua foi o castelán e no 41,6% restante o galego.

**Gráfico 21. Idioma co que atenden por defecto**

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

No gráfico seguinte observamos que dous de cada dez servizos de asesoramento e xestión escolleron o castelán como lingua para que se lles realizase a enquisa, mentres que o 63,2% elixiu o galego. Para o 16% foille indiferente. Como indicaba o protocolo de realización da enquisa, nos casos en que se seleccionou esta opción de resposta o cuestionario fíxose en lingua galega.

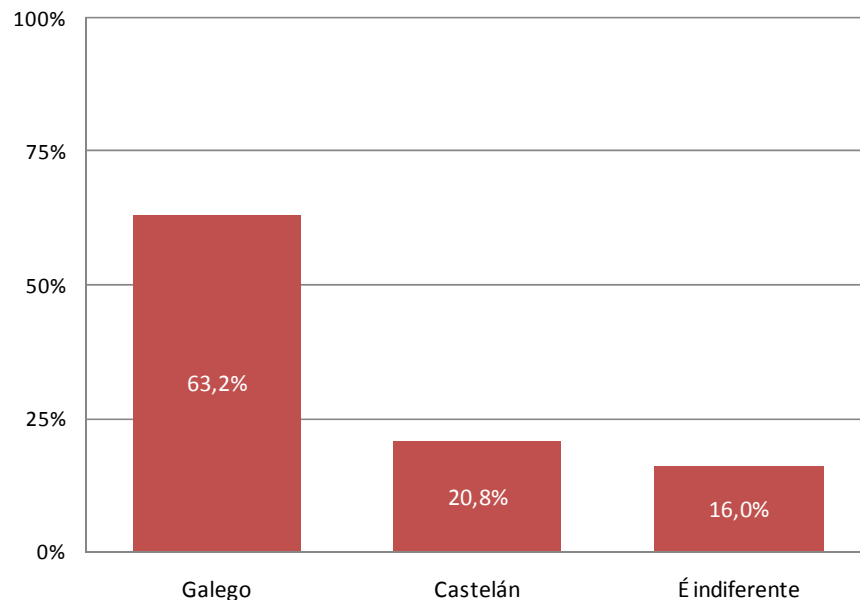


Gráfico 22. Lingua elixida para a realización da enquisa

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

4.6 Competencias lingüísticas

O seguinte gráfico mostra que é a expresión escrita a destreza en que os traballadores/as das empresas de servizos de asesoramento e xestión de Galicia presentan máis necesidades, pois foi unha opción escollida por máis da metade das persoas enquisadas. Nas restantes competencias as porcentaxes sobre estas necesidades foron moito máis baixas, pois non chegan en ningún caso ao 15%. Isto significa que, na opinión dos enquisados/as, o persoal que ten carencias na fala, na lectura e na comprensión oral é moi escaso.

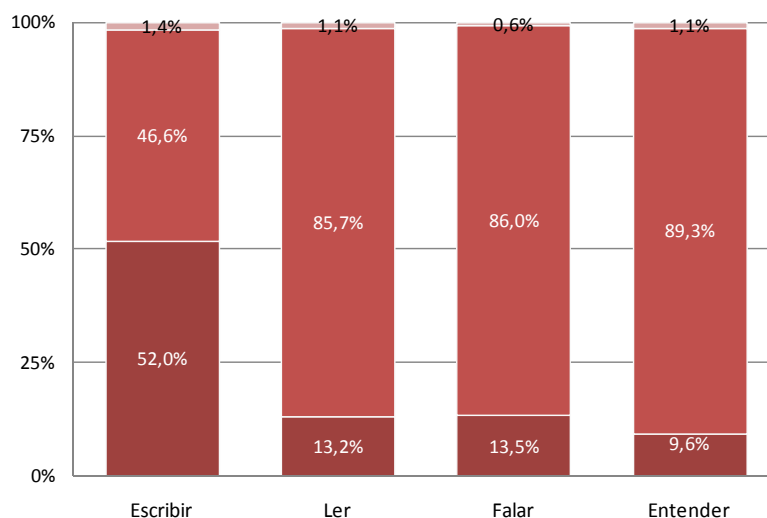


Gráfico 23. Opinión sobre necesidades en materia de destrezas lingüísticas do persoal

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

■ Ns/Nc
■ Non
■ Si

O seguinte gráfico reflicte a porcentaxe de traballadores/as que, segundo a opinión das persoas que responderon a enquisa, posúe un nivel de coñecementos de galego axeitado para o posto de traballo que desenvolve. Así pois, obtéñense cifras moi elevadas en todos os perfís, por riba do 97%. No referente ao persoal que fixo formación en lingua galega durante o último ano, os datos obtidos da enquisa demostran que foi moi escaso o número de empresas de asesoramento e xestión en que os empregados/as si as realizaron, con porcentaxes que oscilan entre o 8,8% dos técnicos e o 4,5 do persoal administrativo.

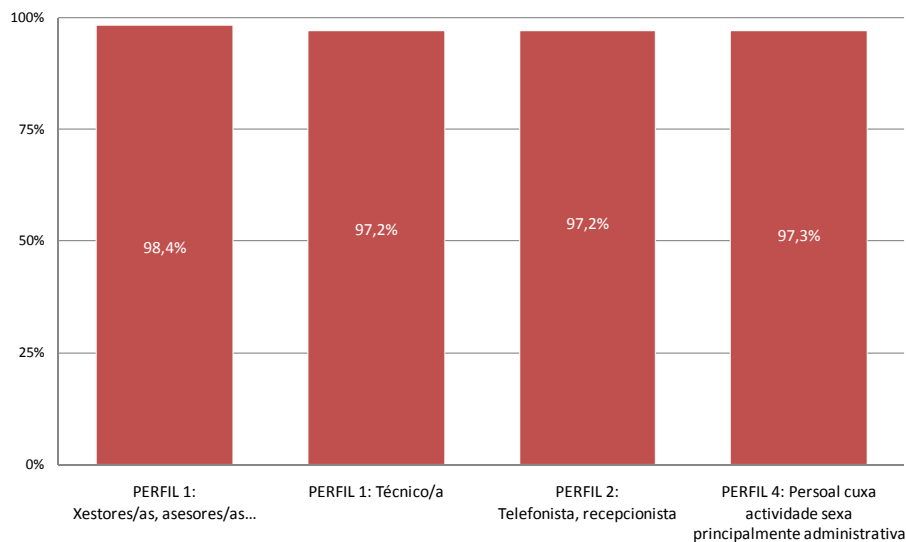


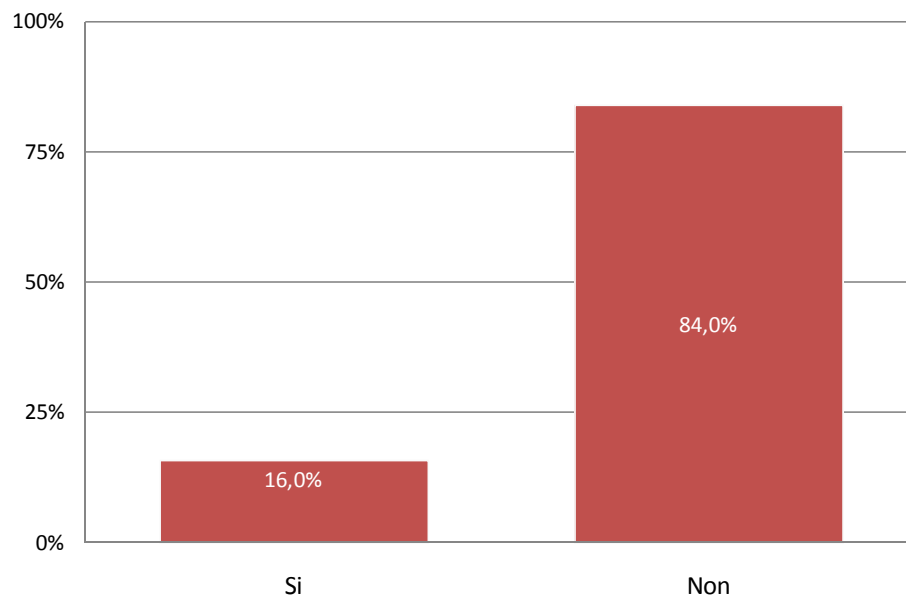
Gráfico 24. Porcentaxe de traballadores/as con coñecementos axeitados de galego para o posto de traballo que desempeñan

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

4.7 Uso de linguas estranxeiras

Polo que respecta ao uso de linguas estranxeiras, observamos que só o 16% dos servizos de asesoramento e xestión emprega idiomas diferentes ao galego ou o castelán.

**Gráfico 25. Uso de linguas estranxeiras**

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Dese 16% de servizos de asesoramento e xestión que si emprega linguas estranxeiras, case as tres cuartas partes utilizan o inglés, seguidas do 40% que usa o portugués e o 28% que manexa o francés. Dous de cada dez empregan outros idiomas diferentes dos mencionados, tal e como aparece no seguinte gráfico.

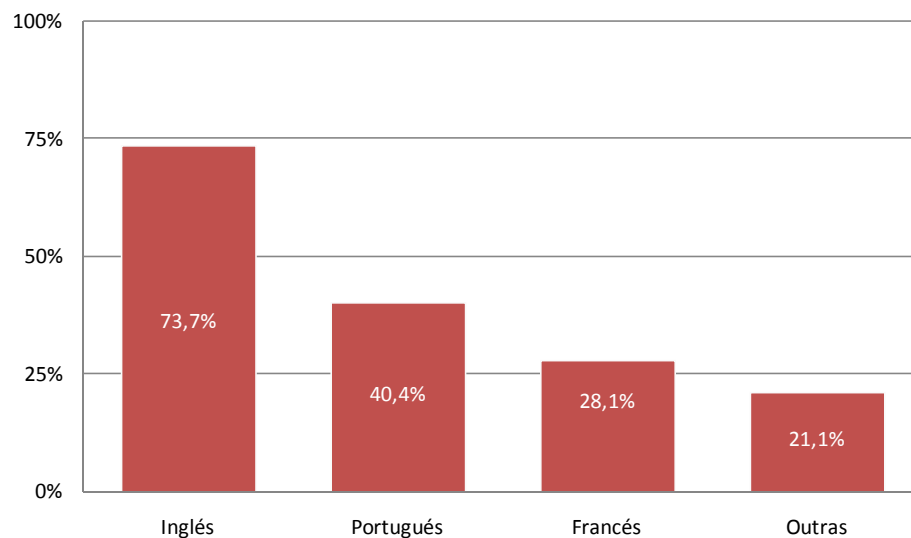


Gráfico 26. Linguas estranxeiras utilizadas

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia que empregan linguas estranxeiras

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

4.8 Índice de normalización lingüística

O índice de normalización lingüística (INL) dos servizos de asesoramento e xestión de Galicia é de 34,23, nunha escala de 0 a 100, o que demostra o baixo nivel de normalización lingüística que hai neste tipo de empresas. Con todo, como se poderá comprobar nos seguintes subámbitos que compoñen os organismos de intermediación, este é o máis alto de todos eles.

O factor 2, adecuación lingüística do persoal, é, con diferenza, o que conta cun valor máis elevado (63,80), debido a que a maior parte do persoal que traballa nestas empresas considera que posúe un nivel de coñecementos de galego axeitado para o posto que ocupa.

Só noutro dos factores, o 6, comunicación e documentación interna, estas empresas acadan un valor por riba da media, pois sitúase en 34,96.

Os factores restantes obteñen unha puntuación por debaixo da media. É o factor 4, documentación de uso externo, o que consegue un valor máis baixo, 21,49, que se explica polo escaso número de documentación de difusión externa que sae destas empresas en lingua galega.

Pola súa banda, os factores 5, 3 e 1 alcanzan valores tamén bastantes baixos, pois tanto na imaxe e rotulación, como na existencia de criterios de uso lingüístico e na comunicación exterior, o emprego do galego é minoritario nos servizos de asesoramento e xestión.

O INL obtido nestas empresas mostra que aínda lles resta moito para chegar a un nivel de normalización lingüística aceptable para o galego. O valor obtido para o factor 2 pode facer pensar que, dado que o persoal que traballa neste tipo de servizos conta cuns coñecementos de galego axeitados para o posto que ocupa, se o desexasen non terían problemas en utilizar esta lingua no desenvolvemento das tarefas que lles corresponden.

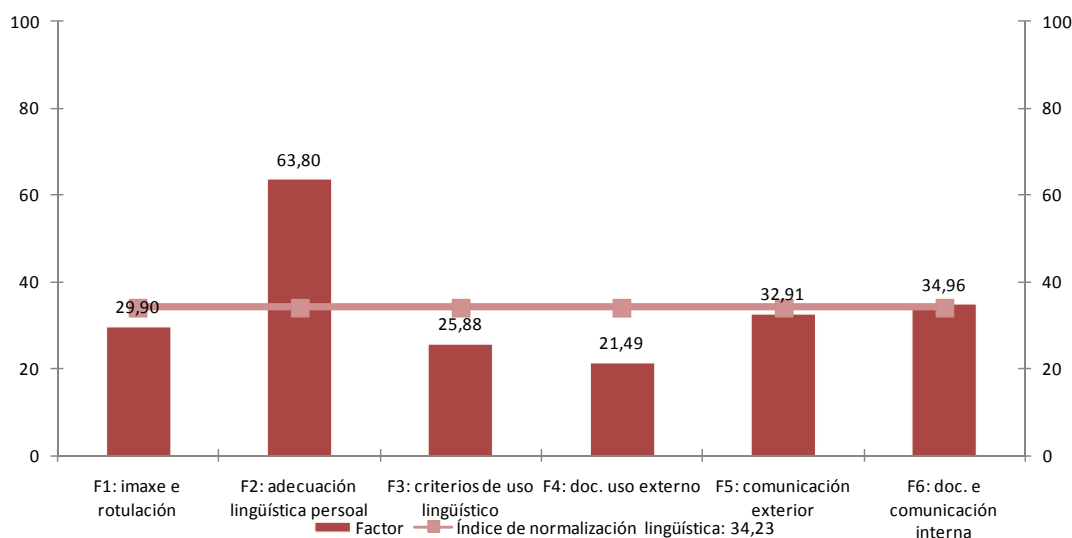


Gráfico 27. Índice de normalización lingüística

Base: servizos de asesoramento e xestión de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

4.9 Panel de escoita sobre os usos lingüísticos nos servizos de asesoramento e xestión

Este panel de escoita realizouse en Vigo o día 15 de xaneiro de 2009 e tivo unha duración aproximada de dúas horas. A el asistiu un total de seis persoas que exercen a súa profesión neste ámbito, procedentes de diversas empresas que ofrecen servizos de asesoramento e xestión ou representando a colexios profesionais relacionados con este sector.

4.9.1 Desenvolvemento do panel

Selección da lingua de traballo

Cando se lles pregunta quen establece a lingua, se o cliente ou a empresa, alguén comenta que, se o contacto inicial é en galego, hai máis poder, porque moitas veces os clientes son galegofalantes, pero diríxense en castelán á xente que consideran de nivel.

Tamén se indica que unha cousa é falalo e outra escribilo, xa que moitas persoas senten inseguridade ao escribir en galego, porque foron escolarizadas en castelán. Isto significa que, ás veces, aínda que atendan o cliente en galego, o traballo escrito faise en castelán. O feito de que se dirixan ao cliente en galego non quere dicir que a relación profesional se estableza nesa lingua.

En relación coa identificación da lingua que se debe empregar cando se trata co cliente, apúntase que é frecuente a asociación do galego cunha ideoloxía nacionalista, principalmente nas cidades. Tamén se comenta que permanecen certos prexuízos, como a identificación coa aldea. Un dos participantes apunta que, segundo a súa experiencia, en Lugo e Ourense o galego úsase máis.

Unha persoa indica que o galego apenas ten presenza na escrita, pero si nas comunicacións orais. Neste sentido, parece que na fala manda o cliente, pero á hora de escribir quen manda é o profesional. Alguén engade que a lingua por defecto é importante, porque iso si que inflúe. Se se usa o galego por defecto, o cliente tende a ceder.

Ferramentas lingüísticas

Un dos asistentes apunta que o problema é que a lingua dos negocios é o castelán, idea coa que parece que todos están de acordo. Isto é así por tradición, por rigor, por formalismo. O galego está menos implantado neste eido dos negocios que nos sociais ou culturais. Ademais, canta máis compoñente xurídica ten un escrito, máis posibilidade hai de cometer erros. Por este motivo, afírmase que é fundamental mellorar os tradutores, pois isto sería de moita axuda e a xente animaríase máis a empregar o galego. No mundo dos negocios os documentos escritos son esenciais e, por conseguinte, débese actuar sobre a lingua escrita. Insístese no problema da competencia escrita, dado que a tradición do castelán pesa moito, aínda que agora xa existe unha xeración alfabetizada en galego.

Neste sentido, explícase que as ferramentas informáticas poderían mellorar moitísimo. Ademais, outro problema é o descoñecemento de certos recursos. Por este motivo, apúntase que cómpre darlles máis publicidade, divulgalos entre os colexios profesionais e outros colectivos.

Outra idea que xorde é que, se realizar en galego unha cousa dá máis traballo, ao final óptase por facela en castelán. Como exemplo, coméntase que facer unha hipoteca en galego leva 22 días máis ca facela en inglés, en alemán etc.

Outórgaselles un papel moi destacado ás notarías. Indícase que estas non teñen oficiais que dominen o galego escrito, algo que na opinión dalgúns participantes sería imprescindible.

Cítase o caso do Boletín Oficial del Registro Mercantil (Borme), no que non publican nada que vaia en galego, algo intolerable para unha empresa con domicilio social en Galicia e que quere facelo nunha lingua que é cooficial.

Insístese de novo na idea de que o idioma o marca o cliente. As persoas bilingües son educadas e falan na lingua da persoa que contesta. Neste sentido, comentan que se traslada aos despachos unha conduta cidadá. Alguén apunta que non empregar a lingua do cliente establece distancias con el, sobre todo en zonas galegofalantes.

Unha persoa destaca que moitos formularios tipo están en castelán e que calquera aplicación que teñan para xestionalos tamén está nesta lingua. Nestes casos non se poden poñer a traducir, o que implica que todos eses documentos se fagan en castelán, como por exemplo os formularios de Tráfico. Insístese no papel da Administración, que condiciona moito a escolla dunha ou outra lingua, e incídese en que os formularios normalmente están en galego.

Tendencias no uso do galego

En canto á tendencia no uso do galego, a impresión xeneralizada entre os participantes é que vai a menos, principalmente entre a xente nova. Aínda así, non todos os asistentes ao panel comparten esta idea.

Un dos participantes apunta que a iniciativa ten que vir da Administración, pero sen impoñer. Tamén se di que non se pode politizar e que cómpre cambiar a mentalidade. Cando se lles pregunta pola formación, coméntase que é un aspecto que condiciona.

Oferta positiva / informativa

Sobre a oferta positiva/informativa, un dos participantes comenta que el fai todo en galego a non ser que lle soliciten o castelán. Pero esta é unha cuestión persoal e non todos os profesionais o fan. Algún dos asistentes di que non se pensa nisto, que non é unha cuestión determinante. Ademais, indícase que a xente ten que saber que pode facer todo en galego, xa que moitas persoas non o piden porque ningún llelo di.

Un dos participantes indica que é moi importante o papel das notarías. Apunta que as escrituras en galego son practicamente nulas. Segundo a súa opinión, hai que comezar polos documentos públicos: testamentos, poderes para preitos, compravendas etc., escritos para os que ten que haber modelos en galego. El pensa que as notarías deben esixirlle polo menos a un dos seus oficiais falar galego. Hai que empezar por iso, que é o máis protocolario. Como poder público, o notario debe empregar o galego. Todos coinciden en que a notaría é unha peaxe obrigada e, polo tanto, a Administración ten a potestade de impoñer un servizo en galego.

Papel dos colexios, asociacións etc.

En canto ao papel dos colexios, asociacións profesionais etc., alguén apunta que normalmente os colexiados van por libre. Desde o Colexio de Xestores, por exemplo, propónse que todo vaia en galego. Coméntase que o próximo exame a xestor vai ser en galego e que se vai esixir esta lingua.

Tamén se indica que desde estes organismos se poden levar a cabo iniciativas, como actividades de formación. Neste sentido, no Colexio de Xestores están pensando en ofrecer algún curso para os colexiados/as.

Accións para levar a cabo

Cando se pregunta por medidas e accións que se poden levar a cabo, un dos participantes pensa que é moi importante a formación e a sensibilización, a través de charlas informativas. O que non se pode facer é impoñer. Sinálase tamén a existencia de inercias á hora de realizar o traballo.

Insístese en que non pode ser que os títulos públicos (escrituras, testamentos etc.) vaian sempre en castelán. Menciónanse outra vez as notaría, que teñen un valor simbólico moi importante, xa que é a maneira de que o galego estea institucionalizado e isto dignifica o galego.

Tamén se comenta a importancia das ferramentas para dar o salto á escritura. Cómpre melloralas e publicitalas, pois dan comodidade e seguridade ao traballo que esixe precisión xurídica.

Outro aspecto ao que se lle concede importancia é o da terminoloxía. Esta tampouco é coñecida e, ademais, falta formación en galego. Isto crea inseguridade e dificultades. Por este motivo, un dos participantes pensa que cómpre facer un dicionario terminolóxico que conteña termos económicos e xurídicos en galego coa súa equivalencia en castelán e divulgalos. Ten que haber un galego normativizado para que dea seguridade xurídica. É unha lingua que nunca estivo nestes espazos e isto fai que haxa que reinventala.

Alguén comenta que no mundo empresarial a maioría das iniciativas a prol do galego son individuais, agás o caso do Foro Peinador. Por último, un dos asistentes di que é fundamental a información por parte da Administración.

Rolda final de intervencións

Un dos participantes comenta a necesidade de protexer o galego. A súa utilización no traballo é unha opción persoal, pero hai iniciativas que axudan (información, cursos, manuais...), aínda que recoñece que non todos os profesionais están polo labor. Insiste, ademais, na importancia das ferramentas e na súa divulgación, pois o seu uso anima a empregar o galego.

Alguén di que esta divulgación ten que facerse a través de visitas aos colexios para, por medio dunha charla, explicar o seu uso e a súa utilidade.

Un dos participantes considera fundamental levar a cabo unha campaña para que os títulos se redacten en galego. A actividade económica, é dicir, o tráfico mercantil, arrinca cun título e remata noutro. Opina que é fundamental que o noso patrimonio estea instrumentado en escrituras en galego. Propón unha campaña de imaxe “Non só fala, escritura tamén en galego” para as notaría e os bancos. Di que cómpre axudar ás notaría (con cursos para os oficiais, modelos de escrituras en galego etc.) e pedirlle á banca que arrime o ombreiro. En Galicia

non haberá máis de 3000 apoderados de banco para outorgar escrituras e cando os seus títulos se acheguen ás notarías en galego, na súa opinión, estará gañada unha importante batalla.

4.9.2 Conclusións do panel

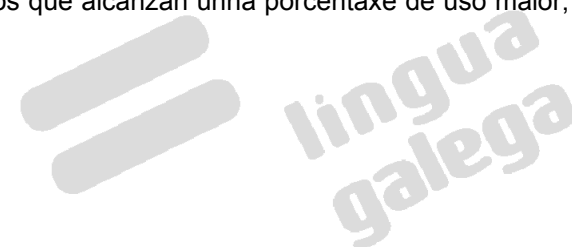
Estas son algunhas das conclusións que se poden extraer do dito no panel sobre os usos lingüísticos nos servizos de asesoramento e xestión:

- Na escrita, a lingua predominante neste tipo de empresas é o castelán, por comodidade e inercia, e porque, en xeral, se senten máis cómodos escribindo neste idioma.
- Oralmente, quen impón a lingua é o cliente. Por este motivo, o galego ten moita máis presenza a nivel oral, pois moitos clientes son galegofalantes. Non obstante, non acontece o mesmo na escrita, xa que neste caso quen marca a lingua é o profesional
- Considérase fundamental a elaboración de ferramentas lingüísticas de apoio, como un dicionario terminolóxico para este ámbito, e a mellora das xa existentes, como tradutores e correctores. Tamén é importante dalas a coñecer entre os profesionais do sector posto que son descoñecidas para moitos deles.
- Outórgaselle moita importancia ao papel das notarías, pois constitúen unha peaxe obrigada pola que pasar. Por este motivo, apúntase como necesaria a existencia de, polo menos, un oficial en cada notaría capacitado para redactar en galego.
- A través dos colexios profesionais, sería interesante levar a cabo charlas informativas con varios obxectivos: sensibilizar sobre a utilización do galego, dar formación aos profesionais e difundir as ferramentas lingüísticas existentes, así como mostrar o seu funcionamento cando sexa necesario.

4.10 Conclusións do subámbito dos servizos de asesoramento e xestión

Estas son algunhas das conclusións que se poden extraer en relación co uso da lingua galega nos servizos de asesoramento e xestión de Galicia:

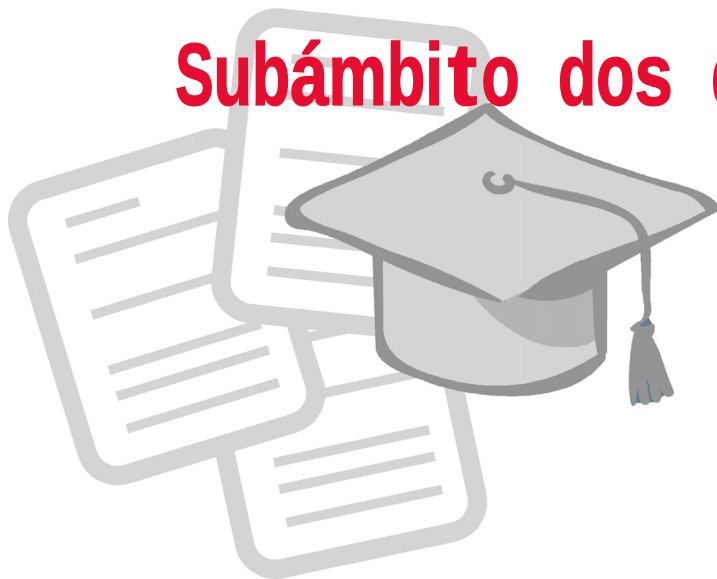
- En primeiro lugar, cómpre dicir que estamos ante un sector, en xeral, bastante castelanizado, no que a presenza do galego é reducida, principalmente na escrita. Neste tipo de comunicacións, tanto externas como internas, o emprego desta lingua é escasa. Como exemplo, pódese dicir que nos escritos a clientes, provedores etc., que son os que alcanzan unha porcentaxe de uso maior, esta é do 22,6%.



- Nas comunicacións orais deste tipo de servizos tamén o castelán é a lingua predominante, aínda que en menor medida que na escrita. O galego adquire oralmente unha presenza bastante notable, tanto nas conversas con clientes e provedores (arredor do 38% prodúcese nesta lingua) como nas que se realizan internamente, e principalmente nos contactos coa Administración, cunha porcentaxe de utilización do galego do 42,8%.
- Nos elementos de identificación corporativa, así como noutros elementos como a páxina web, o contestador ou a rotulación, o emprego do galego é mínimo. Pola contra, a utilización do castelán supera en todos estes casos o 70%.
- En xeral, os servizos de asesoramento e xestión non contan con normas nin criterios que especifican que lingua usar, agás nos casos en que o interlocutor/a pide un cambio de lingua, situacións nas que adoitan adaptarse á lingua do cliente/a.
- Son moi poucas as empresas deste tipo que teñen en conta os coñecementos de galego na selección de persoal que se contrata, e nas poucas que si o valoran (o 7,7%) faise, normalmente, como mérito.
- Os incentivos á formación en lingua galega para o persoal que carece de coñecementos axeitados de galego son mínimos, pois ofrécenos pouco máis do 1% destas empresas. O que si é bastante frecuente é que poñan a disposición dos empregados/as ferramentas de apoio lingüístico en galego.
- Os correctores ortográficos son os recursos que se consideraron máis útiles e os programas informáticos os que menos. No entanto, os máis empregados son os dicionarios; os cursos de galego son os que rexistran unha menor utilización.
- Na maior parte dos servizos de asesoramento e xestión, concretamente no 70%, consideran que a situación do galego non mudou e que continúa igual que hai cinco anos. Así mesmo, tamén son maioría os que manifestaron que non aumentará o seu emprego nin antes de cinco anos nin nos próximos doce meses.
- En case todas as empresas enquisadas manifestaron que o uso de galego nestas non presenta vantaxes nin tampouco desvantaxes. Tamén consideran, en xeral, que o emprego desta lingua é escaso (36,2%) ou normal (27%).
- Recoñécese que as maiores carencias no que a destrezas lingüísticas se refire están na escrita. Aínda así, é elevadísima a porcentaxe (próxima ao 100%) destas empresas nas que consideran que o persoal ten coñecementos axeitados de galego para o posto que desenvolven.
- O uso de linguas estranxeiras nos servizos de asesoramento e xestión é mínimo, pois só afecta o 16% destes.
- O INL alcanzado neste tipo de empresas é, nunha escala de 0 a 100, moi baixo, pois queda en 34,23, moi lonxe dunha situación normalizada para a lingua galega. Aínda así, dos tres subámbitos que conforman o ámbito dos organismos de intermediación, é o máis elevado. Os mellores resultados para o galego obtéñense no factor 2, relativo á adecuación lingüística do persoal, mentres que os peores se conseguen no factor 4, documentación de uso externo.

Situación da lingua galega na sociedade

Observación no ámbito dos organismos de intermediación
Subámbito dos despachos de avogados/as



5. SUBÁMBITO DOS DESPACHOS DE AVOGADOS/AS

5.1 Introducción

Os avogados/as constitúen un colectivo ao que cada vez acoden máis os cidadáns e as cidadás, non só para a súa defensa nun xuízo, senón tamén para a realización de múltiples trámites e consultas xurídicas. Ademais, son un colectivo profesional que goza de moito respecto socialmente, o que os converte en referentes, e de aí a importancia de coñecer a situación da lingua galega entre o persoal vinculado con esta profesión. Trátase este, ademais, dun campo no que apenas existen datos acerca do uso do galego, polo que nos atopamos ante o primeiro estudo que aborda con profundidade a súa situación sociolingüística, co obxectivo de avanzar, con información actual, cara á normalización da lingua propia de Galicia.

En Galicia existen sete colexios de avogados, un por cada unha das grandes cidades, isto é, Vigo, A Coruña, Ourense, Santiago de Compostela, Lugo, Ferrol e Pontevedra. Aínda que tradicionalmente se considerou un sector moi castelanizado, o certo é que cada vez se desenvolve un maior número de iniciativas destinadas a inverter esta situación. Desde os colexios oficiais, por exemplo, lévanse a cabo numerosas iniciativas neste sentido. É o caso do Colexio de Avogados de Santiago, o máis activo en relación co galego, que conta cun servizo de asesoramento lingüístico e que pon en marcha numerosas iniciativas como a campaña “Xustamente, en galego”, xornadas sobre xustiza e lingua, un glosario de termos xurídicos etc.

Ademais, o Consello da Avogacía Galega, órgano superior da administración colexial da avogacía de Galicia conformado polos sete colexios de avogados da comunidade, a través da súa páxina web <http://www.avogacia.org/>, ofrécelles aos avogados/as servizos de información, documentación, asistencia, sistemas, ferramentas etc. nos campos da promoción do uso da lingua galega e das novas tecnoloxías. Conta tamén cun servizo de asesoramento lingüístico que pon a disposición dos usuarios/as recursos para facilitarlles aos avogados/as a realización do seu traballo en galego.



5.2 Metodoloxía

5.2.1 Consideracións xerais

Como en todas as observacións do ámbito dos organismos de intermediación, a análise cuantitativa no subámbito dos despachos de avogados/as seguiu a mesma práctica metodolóxica. Fixéronse enquisas telefónicas, e esta información foi completada mediante a realización dun panel de escoita.

O universo de estudo estivo constituído neste caso polos despachos de avogados/as presentes en Galicia e recollidos do directorio Dirce a 1 de xaneiro de 2008. Correspóndense ao CNAE 7411, relativo ás actividades xurídicas, do que se restou a parte correspondente a notaría, por constituír un subámbito que se vai tratar á parte neste estudo. En total, hai presentes en Galicia un total de 5735 despachos.

Para realizar o traballo de campo cuantitativo, consideráronse como unidade de mostraxe os despachos de avogados/as con número de teléfono de contacto. En canto ao método de recollida de información, este baseouse en entrevistas telefónicas asistidas por ordenador.

5.2.2 Deseño da mostra

Estableceuse unha mostra final de **760 enquisas**, das que se conseguiron 746, o que permitiu cumprir co obxectivo do erro mostral calculado para o conxunto do subámbito. O erro de mostraxe está calculado para un **nivel de confianza do 95,5%** e cunha varianza **$p = q = 0,5$** . O erro neste ámbito é do 3,4%.

A distribución da mostra fíxose de xeito proporcional á distribución do universo en cada provincia, e obtívose a seguinte repartición:

A Coruña		Lugo		Ourense		Pontevedra	
Universo	Mostra	Universo	Mostra	Universo	Mostra	Universo	Mostra
2722	215	540	152	606	169	1867	210

5.2.3 Realización do traballo de campo e saída de datos

O traballo de campo realizouse do 16 de outubro ao 16 de decembro de 2008. Os datos ofrécense globalmente para o conxunto de toda Galicia.

5.3 Análise dos usos lingüísticos

5.3.1 Usos lingüísticos nas comunicacións e elementos de uso externo

Como se pode ver no seguinte gráfico, o castelán é a lingua maioritaria nas comunicacións exteriores dos despachos de avogados/as de Galicia, con porcentaxes que oscilan entre o 63,5% da atención ao público presencial e telefónica e o 91,4% das publicacións periódicas e non periódicas.

Os datos que se mostran aquí tamén reflicten que nas comunicacións exteriores o emprego do galego é algo maior nas comunicacións orais (atención ao público presencial e telefónica e conversas co público e cos provedores), mentres que descende na escrita (publicacións, correo electrónico e escritos a institucións, empresas, clientela etc.).

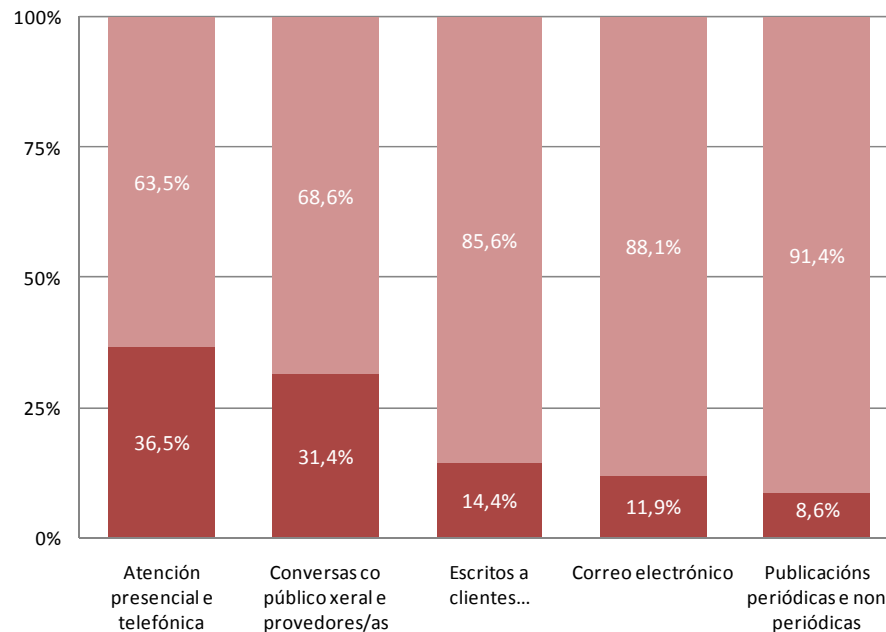


Gráfico 28. Usos lingüísticos nas comunicacións orais e escritas co exterior

Base: despachos de avogados/as de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

■ Castelán

■ Galego

Polo que respecta á lingua empregada no contestador automático dos despachos, máis de oito de cada dez téñeno en castelán e só o 8,5% en galego. Apenas o 1% ten un contestador bilingüe. Non obstante, é preciso ter en conta que máis do 43% dos despachos de avogados/as non dispón deste servizo.

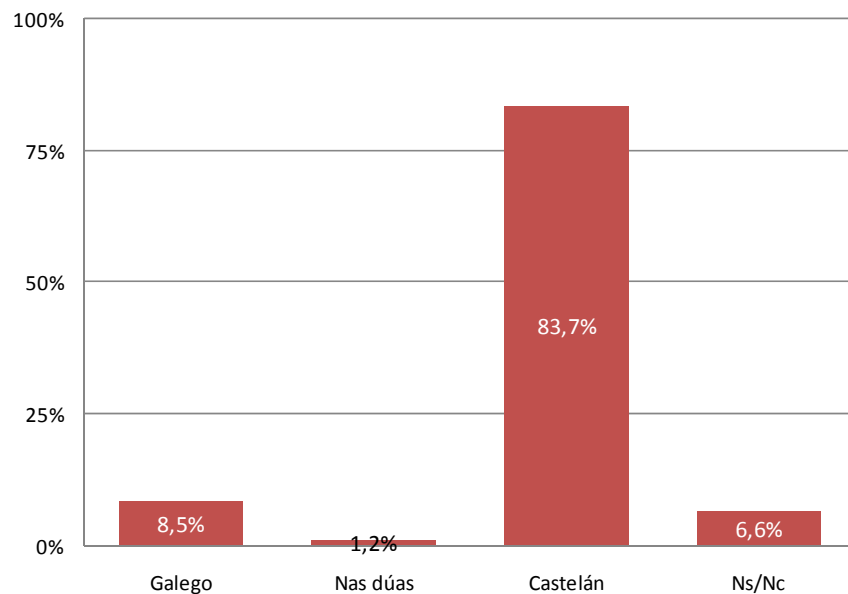
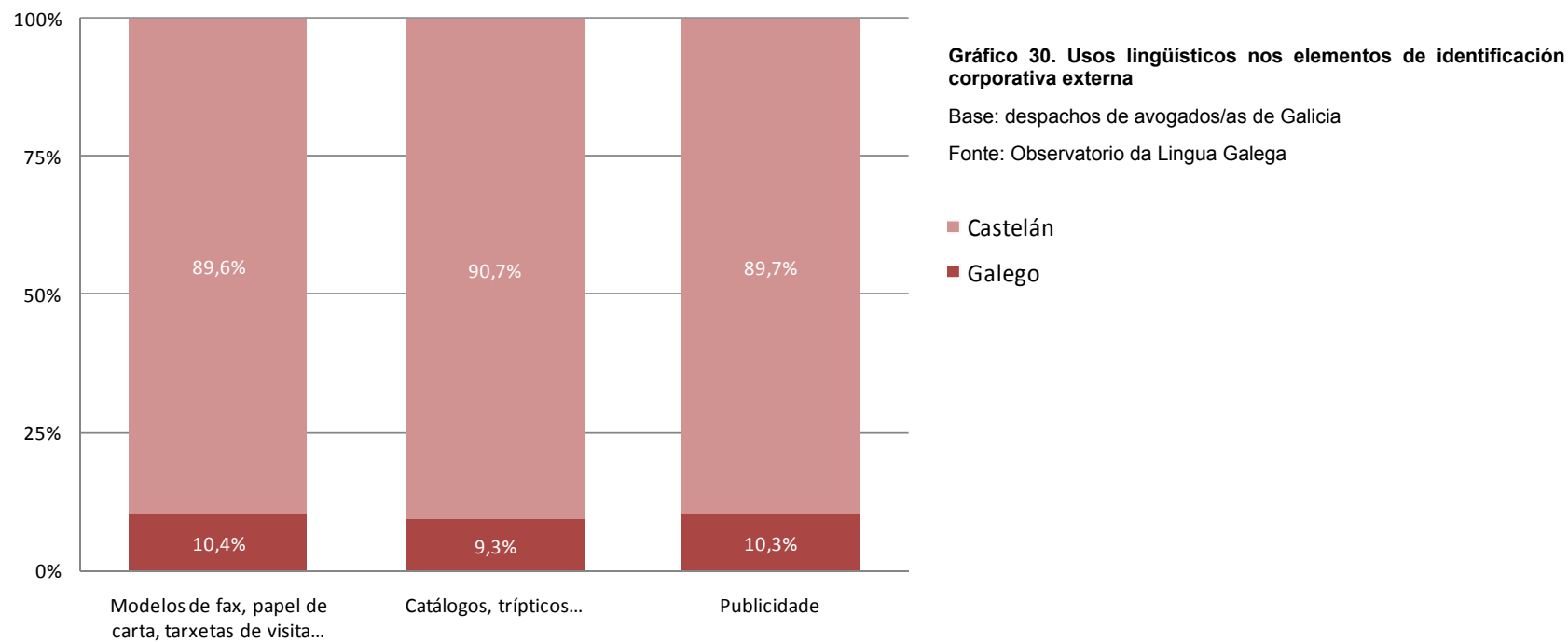


Gráfico 29. Lingua empregada no contestador automático

Base: despachos de avogados/as de Galicia con contestador automático

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

No que se refire aos elementos de identificación corporativa e á documentación exterior, tamén nestes casos o castelán é a lingua predominante, xa que se sitúa arredor do 90% nos modelos de fax, papel de carta, tarxetas de visita, encabezados e pés de páxina..., así como nos documentos de maior difusión externa e na publicidade.



Catro de cada cinco despachos teñen a súa páxina web exclusivamente en castelán, mentres que un de cada dez a ten bilingüe. Só o 6,5% empregou o galego na web. Así e todo, hai que salientar que pouco máis de tres de cada dez despachos contan con páxina web.

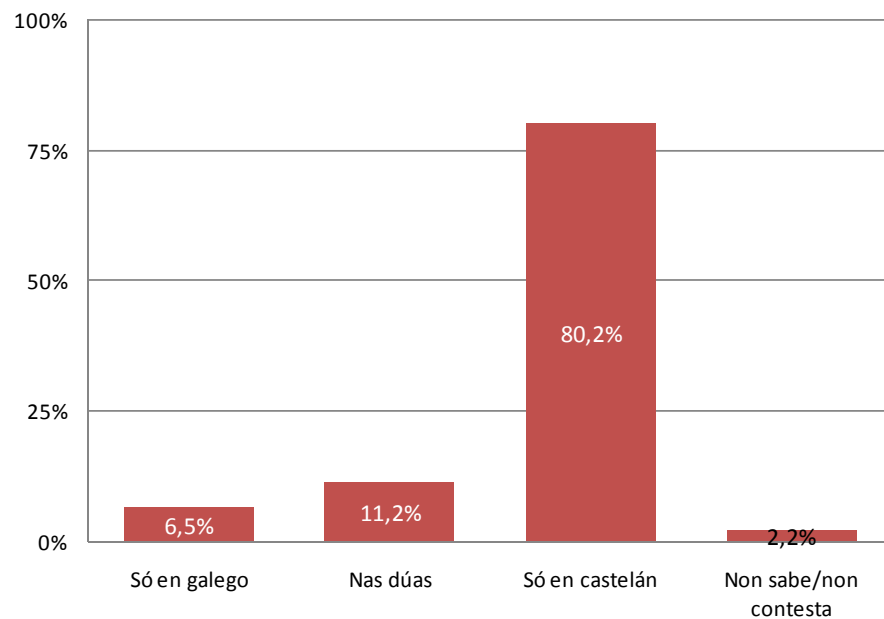


Gráfico 31. Lingua empregada na páxina web

Base: despachos de avogados/as de Galicia con páxina web

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

En canto á lingua utilizada na rotulación, observamos que máis de oito de cada dez despachos teñen os rótulos e o seu nome no papel de carta en castelán e só un de cada dez en galego. Arredor do 2% emprega as dúas linguas nestes elementos de identificación corporativa.

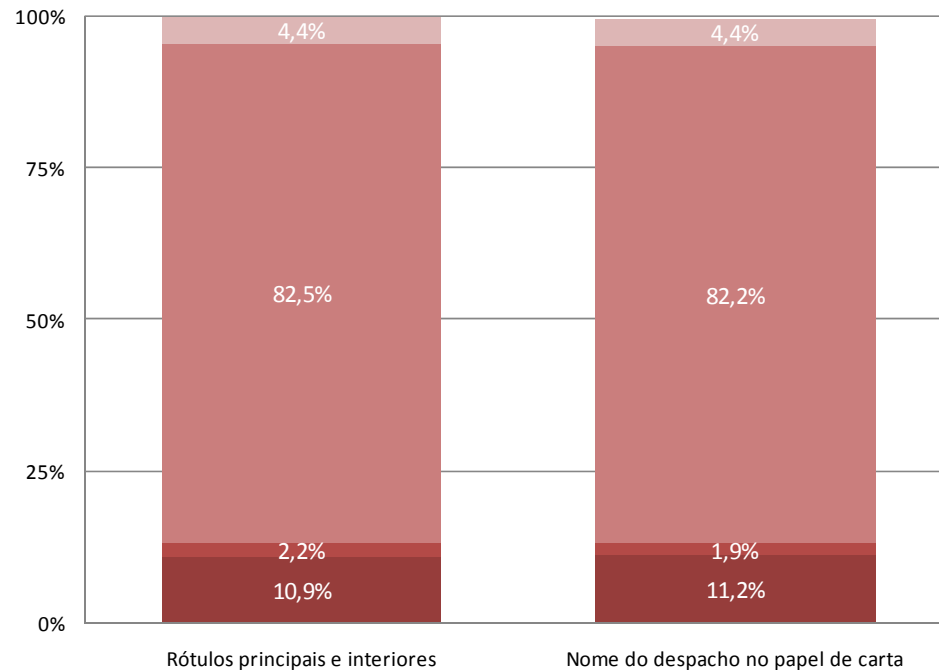


Gráfico 32. Usos lingüísticos nos rótulos e no nome do despacho no papel de carta

Base: despachos de avogados/as de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

5.3.2 Usos lingüísticos na documentación e nas comunicacións orais internas

Polo que respecta ás comunicacións e aos elementos de uso interno, observamos que o galego é a lingua minoritaria en todos eles. Así, arredor de un de cada dez despachos redacta circulares, notas internas, actas etc. en galego. No caso dos materiais de cursos, a porcentaxe deles nesta lingua é do 9,7%, e nos formularios e impresos do 6,5%. O peor dato para o galego atopámolo na aplicación informática de uso máis frecuente, pois só no 5,7% dos despachos está neste idioma.



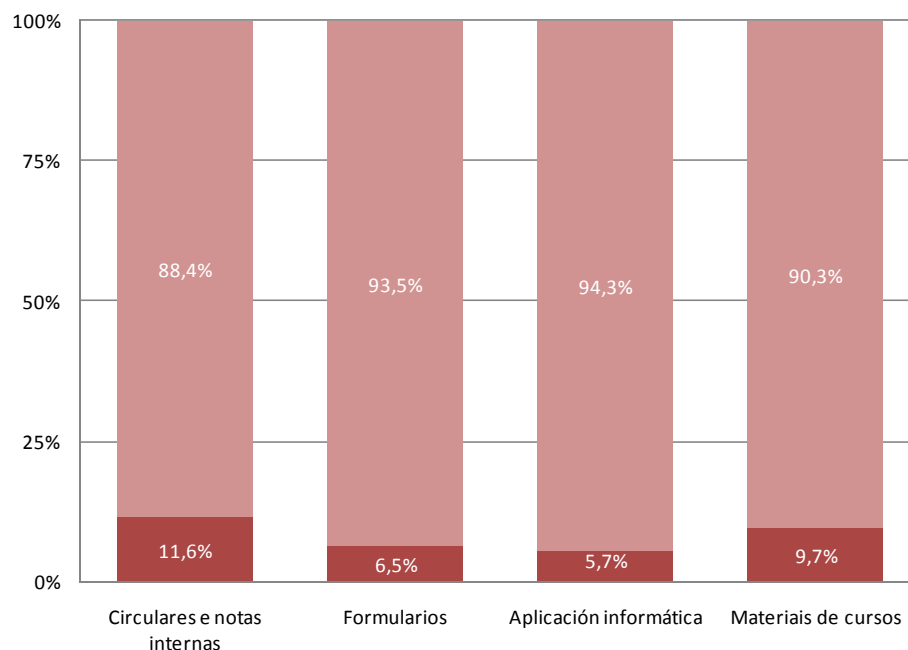


Gráfico 33. Usos lingüísticos na documentación interna

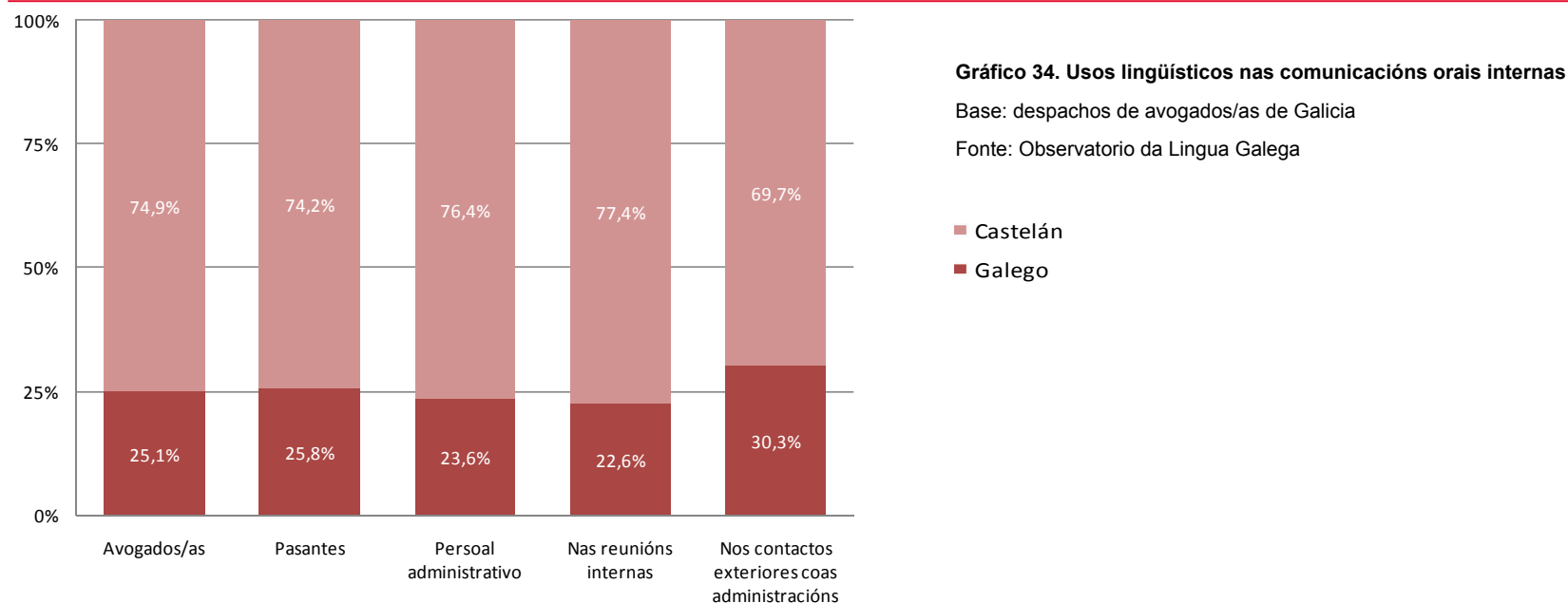
Base: despachos de avogados/as de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

■ Castelán

■ Galego

Se o gráfico anterior mostraba os datos dos usos lingüísticos internos na documentación escrita, no seguinte poden verse as porcentaxes nas comunicacións orais, nas que, aínda que tamén é o castelán a lingua máis empregada, o galego alcanza un uso algo maior. Así, unha cuarta parte dos avogados/as e dos pasantes úsao nas comunicacións orais, mentres que no caso do persoal administrativo a cifra é moi semellante (o 23,6%). Nas reunións internas descende un pouco este emprego e chega ao 22,6%. Por outra banda, tres de cada dez despachos comunícanse cos contactos exteriores, coas administracións, en galego.



5.4 Normas e criterios de uso lingüístico

Tal e como se pode ver no seguinte gráfico, son unha minoría os despachos que contan con criterios, regras ou normas que especifican que lingua utilizar. Así pois, só un de cada dez ten criterios para a atención oral ao público e tres de cada dez para cando o interlocutor/a pide un cambio de lingua. Son aínda menos os que teñen normas para as comunicacións escritas (un 6,2%) ou para a calidade lingüística na redacción das publicacións e as comunicacións.

Dos que si teñen criterios na atención oral ao público e nas comunicacións escritas, a maior parte faino na lingua do interlocutor/a. No caso de que o interlocutor/a pida un cambio de lingua, case o 100% accede a esta petición.

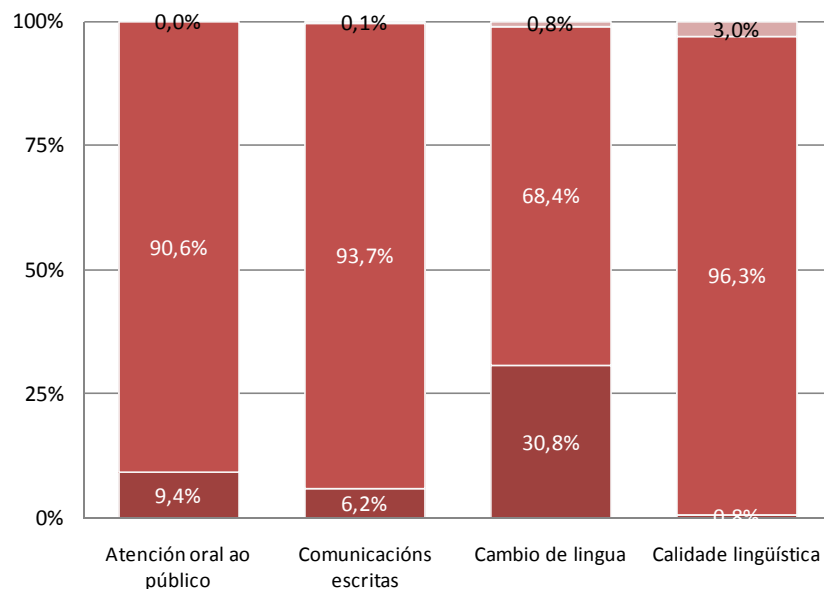


Gráfico 35. Existencia de criterios, regras ou normas que especifican que lingua usar

Base: despachos de avogados/as de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

■ Ns/Nc
■ Non
■ Si

A continuación analizamos outros criterios a respecto da lingua galega nos despachos de avogados/as. Como se pode ver no seguinte gráfico, só nun de cada catro o coñecemento de galego é un criterio que se ten en conta na selección do persoal que contratan. Ademais, os incentivos á formación en lingua galega para o persoal que non posúe os coñecementos axeitados son moi escasos, pois unicamente o 3% dos despachos apoia esta iniciativa. Por outra banda, algo máis da metade pon a disposición do persoal ferramentas de apoio lingüístico en galego como dicionarios, tradutores, correctores etc. Por último, só o 4,4% dos despachos ten algunha persoa que desenvolve tarefas de normalización lingüística.

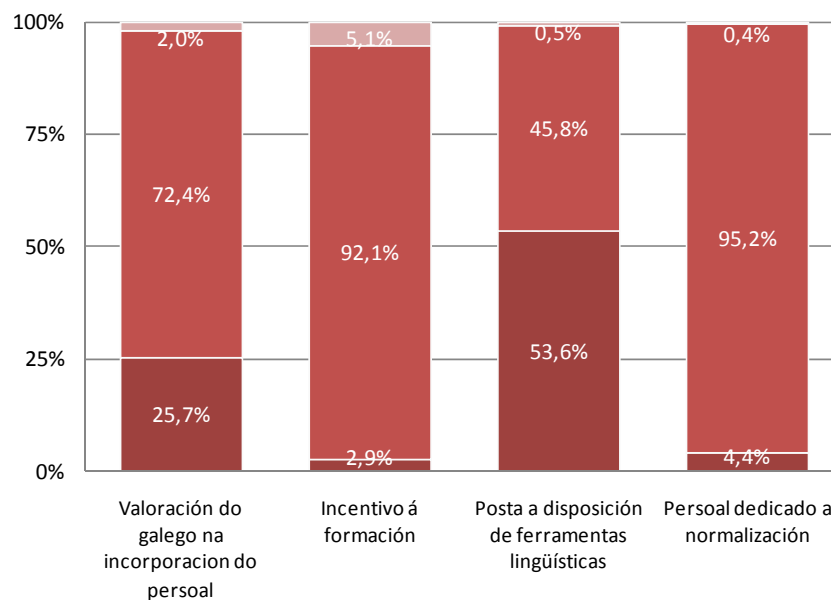


Gráfico 36. Outros criterios respecto do galego

Base: despachos de avogados/as de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

■ Ns/Nc

■ Non

■ Si

Desa cuarta parte de despachos que si valora o galego na incorporación de persoal, case o 33% considérao un requisito, mentres que os restantes o valoran como un mérito.

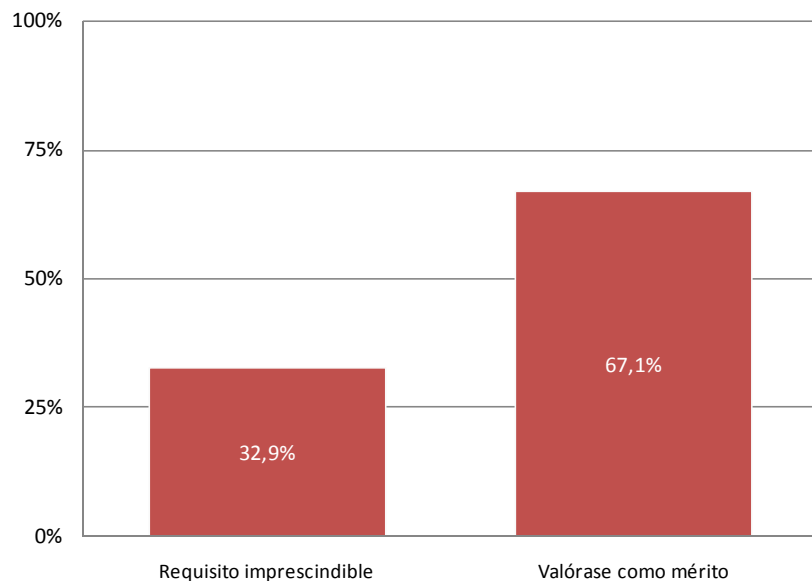


Gráfico 37. Criterio de valoración do galego na contratación directa do persoal

Base: despachos de avogados/as de Galicia que teñen criterios de valoración na contratación directa do persoal

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

5.5 Opinións e actitudes lingüísticas

A continuación mostrarase unha serie de gráficos que dá conta das opinións e actitudes lingüísticas do persoal dos despachos de avogados/as que respondeu a enquisa. No primeiro destes gráficos amósanse as actividades consideradas máis necesarias para promover o uso do galego nos despachos, e o primeiro que chama a atención é comprobar que todas as propostas acadan unha porcentaxe bastante baixa, pois non alcanzan en ningún caso o 20%. Así, as que gozan de mellor consideración son as ferramentas lingüísticas e a formación, que se sitúan arredor do 19%. No outro extremo sitúanse o establecemento de normas claras (10,2%) e a posta en marcha dun plan de accións (8,6%).

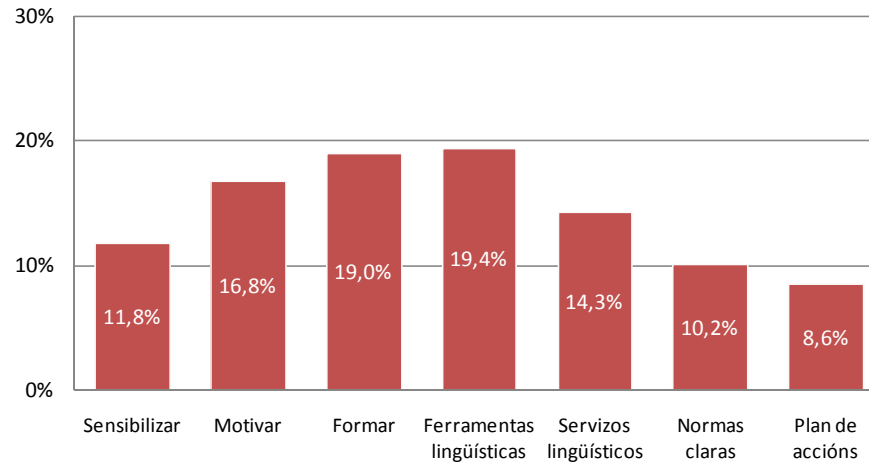


Gráfico 38. Opinión sobre as actividades máis necesarias para promover o uso do galego

Base: despachos de avogados/as de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

No que se refire á utilidade dos diversos recursos lingüísticos, podemos comprobar que os máis valorados son, por esta orde, os dicionarios (76,3%), os correctores ortográficos (66,2%) e os tradutores automáticos (50,8%). No lado oposto, sitúanse os programas informáticos (37,9%), os servizos lingüísticos (46,4%) e os modelos de documentos en galego (47,5%), que foron os peor valorados polas persoas que responderon a enquisa.

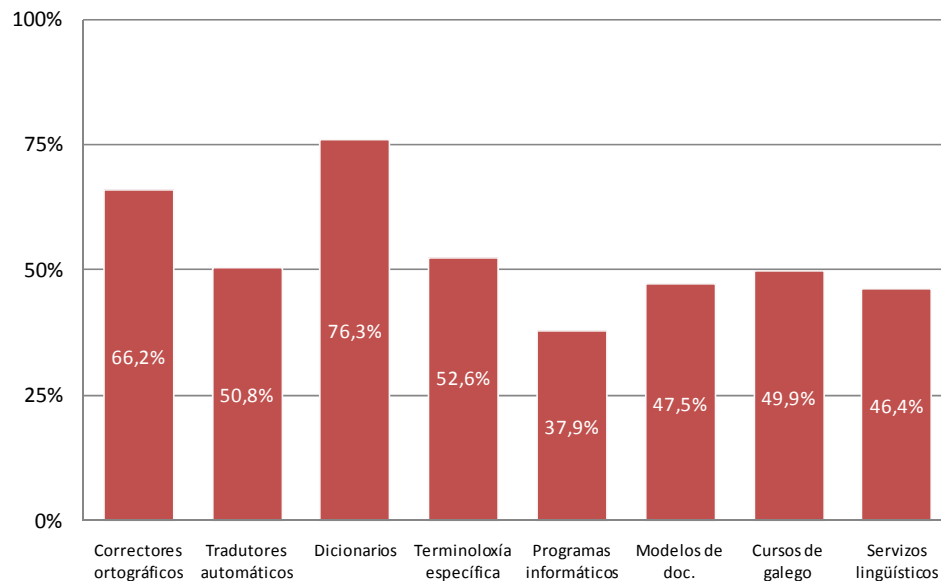


Gráfico 39. Utilidade dos diferentes recursos lingüísticos

Base: despachos de avogados/as de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

A continuación, preguntóuselles aos despachos que consideraron de utilidade os recursos lingüísticos se os utilizaban. Os resultados son bastante semellantes aos do gráfico anterior, pois, en xeral, os máis empregados coinciden cos considerados máis útiles. Así, por esta orde, son os dicionarios e os correctores os que máis se empregan. Por outra banda, os cursos de galego e os programas informáticos son os que menos se usan. Chama a atención que estes cursos, que na pregunta anterior se situaban como útiles para case a metade dos despachos, só os realice o 14% deles.

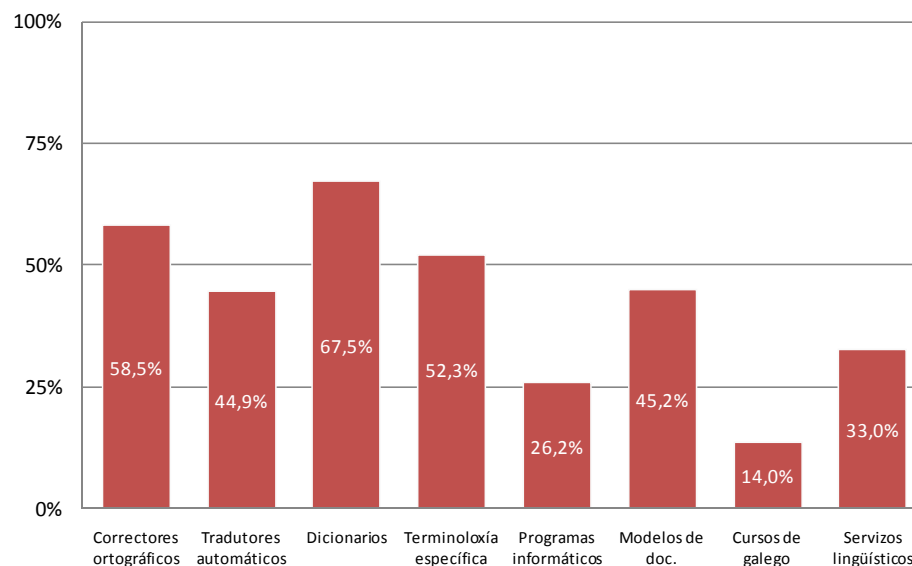


Gráfico 40. Utilización dos diferentes recursos lingüísticos polos despachos de avogados/as que os consideran útiles

Base: despachos de avogados/as de Galicia que consideran de utilidade os recursos lingüísticos

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

No que respecta á evolución do uso do galego nos últimos cinco anos, a maioría, máis das tres cuartas partes, manifestou que a situación lingüística no despacho continúa igual. Só no 18% pensan que aumentou ou aumentou moito, fronte ao 3% que opina que diminuíu ou diminuíu moito. Os que din que se incrementou o emprego do galego dan como principais razóns un maior uso e unha maior demanda por parte da clientela e da Administración, unha maior concienciación e o feito de que cada vez haxa máis xente que traballa nos despachos que se expresa nesa lingua e que acaba influíndo no resto do persoal. Os que afirman que diminuíu pensan, pola contra, que os clientes/as non utilizan o galego. Ademais, outro motivo que adoitan dar para xustificar este descenso é ir en contra da política lingüística do Goberno galego, que consideran unha imposición.

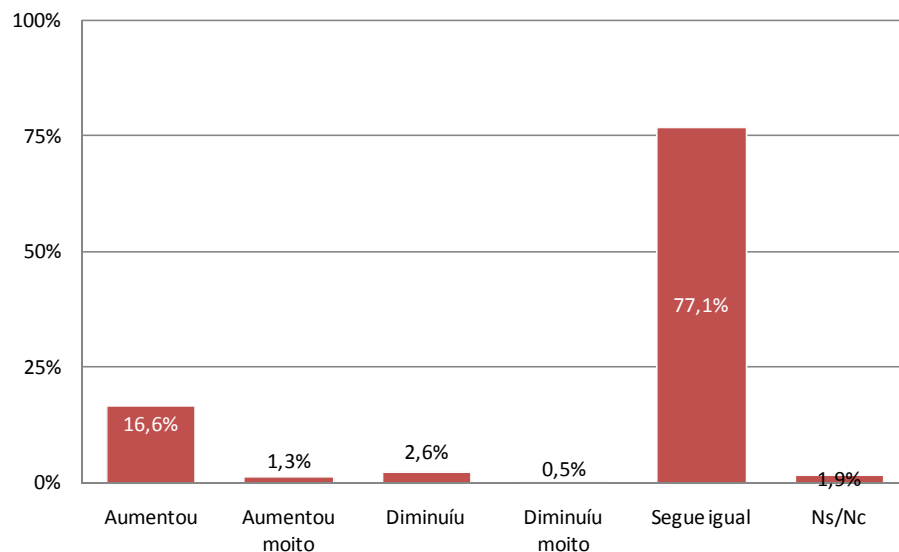


Gráfico 41. Evolución do galego nos últimos cinco anos

Base: despachos de avogados/as de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

En relación coas perspectivas de aumento do galego nos despachos de avogados/as nos próximos doce meses e nos vindeiros cinco anos, unicamente no 7% pensan que se incrementará o seu uso. Por outra banda, en tres de cada dez opinan que o galego ten vantaxes e no 8,3% que ten desvantaxes.

Entre as vantaxes que ten o emprego do galego no seu traballo citouse principalmente a mellor comunicación cos clientes galegofalantes. O emprego desta lingua con estas persoas proporciónalles máis proximidade e confianza.

Entre as desvantaxes, as máis comentadas foron as dificultades para a clientela, xuíces... e, en xeral, para todos os castelanfalantes; as dificultades para facer as traducións ao galego, principalmente polo descoñecemento da terminoloxía específica; e o rexeitamento por parte de certos clientes, sobre todo, de determinados sectores empresariais.

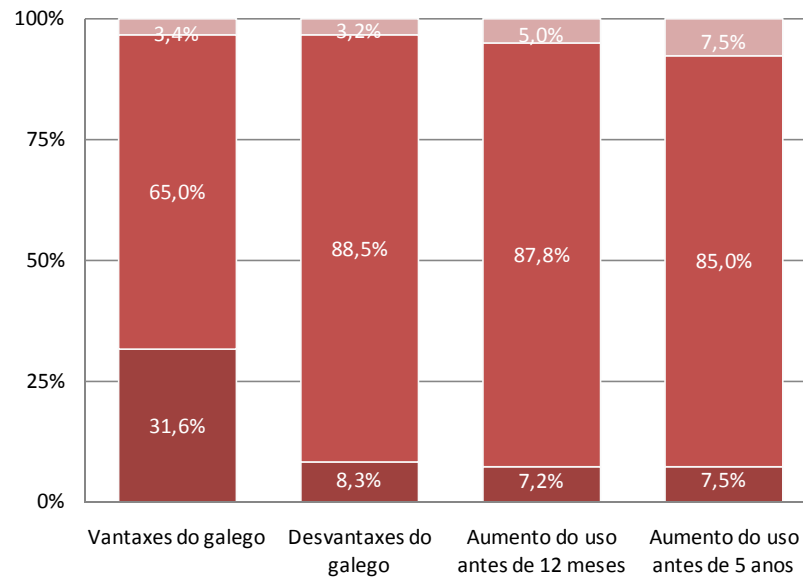


Gráfico 42. Vantaxes, desvantaxes e evolución do futuro do galego

Base: despachos de avogados/as de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

■ Ns/Nc
■ Non
■ Si

A continuación preséntase un gráfico que demostra que case nove de cada dez despachos de avogados/as non usan recurso lingüístico ningún dos que pon a disposición dos usuarios/as a Xunta de Galicia.

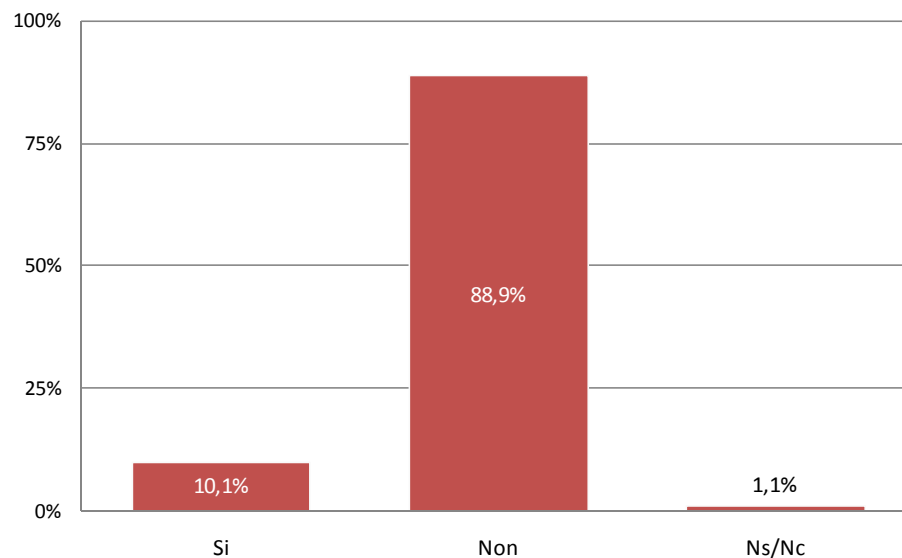
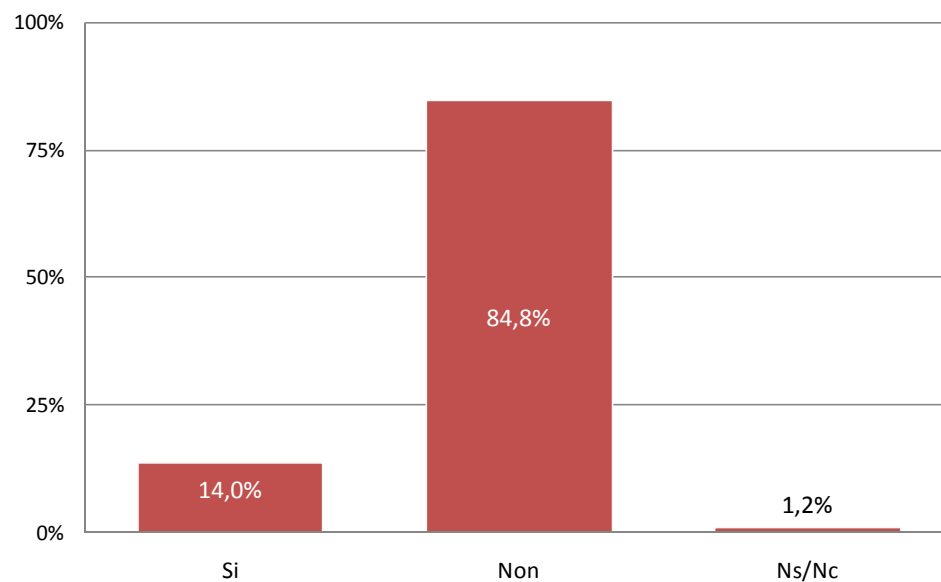


Gráfico 43. Uso dalgún recurso lingüístico da Xunta de Galicia

Base: despachos de avogados/as de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Dese case 90% de despachos que non usa os recursos lingüísticos da Xunta de Galicia a maioría non os coñece, en concreto o 85%. Pola contra, só o 14%, a pesar de coñecelos, non os utiliza. Isto demostra que é preciso un labor de divulgación destes recursos, escasamente coñecidos polos despachos de avogados/as.



No que se refire ao uso do galego nos despachos de avogados/as de Galicia, en máis da metade pensan que esta lingua se emprega pouco ou nada. Nunha cuarta parte cren que se utiliza moito ou bastante, mentres que nos restantes opinaron que este uso é normal.

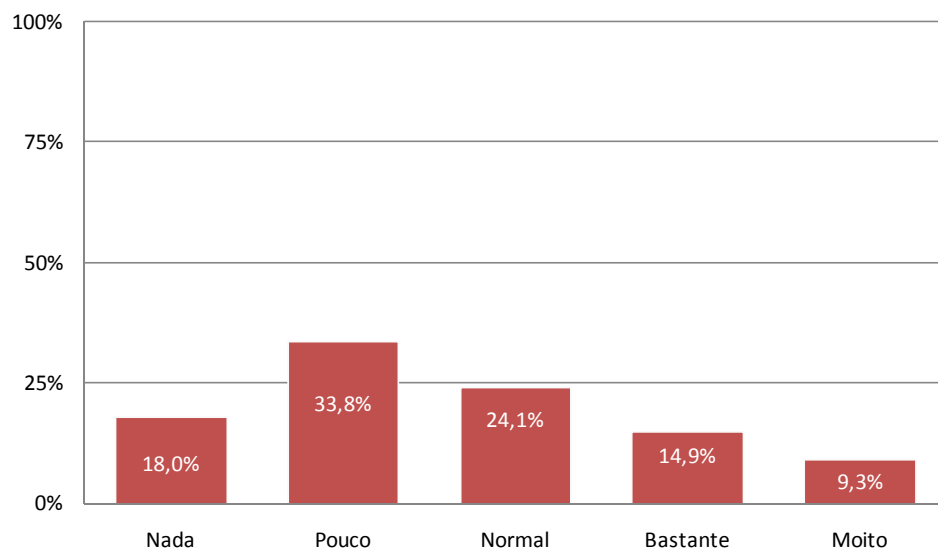
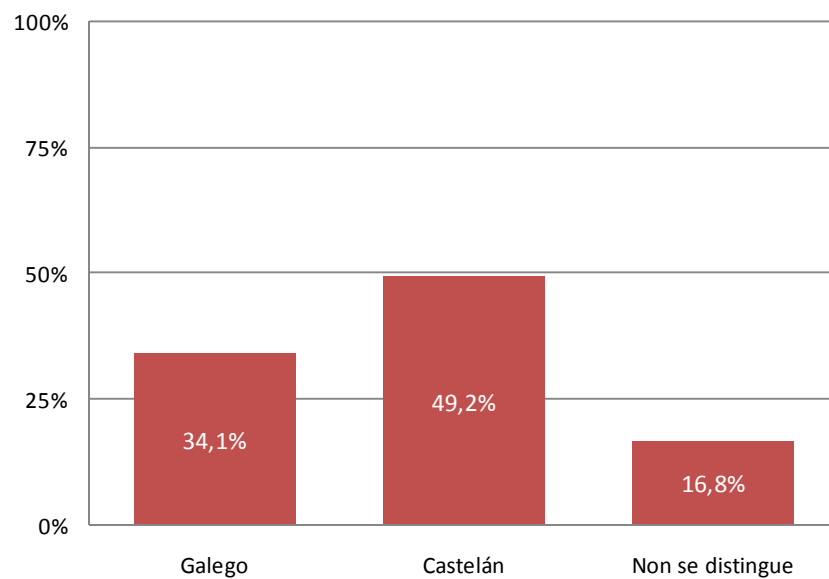


Gráfico 45. Uso do galego nos despachos de avogados/as

Base: despachos de avogados/as de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Como se pode apreciar no gráfico que se presenta a continuación, na metade dos despachos enquisados atenderon o teléfono en castelán cando se chamou para realizarlles a enquisa. No 34% fixérono en galego, mentres que no 16,8% dos casos foi imposible distinguir a lingua de atención telefónica.

**Gráfico 46. Idioma co que atenden por defecto**

Base: despachos de avogados/as de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

A pesar dos datos mostrados no gráfico anterior, o seguinte amósanos, non obstante, que só dous de cada dez escolleron o castelán como lingua para que se lles realizase a enquisa, mentres que máis de seis de cada dez optaron polo galego. Para o 16% foille indiferente esta cuestión.

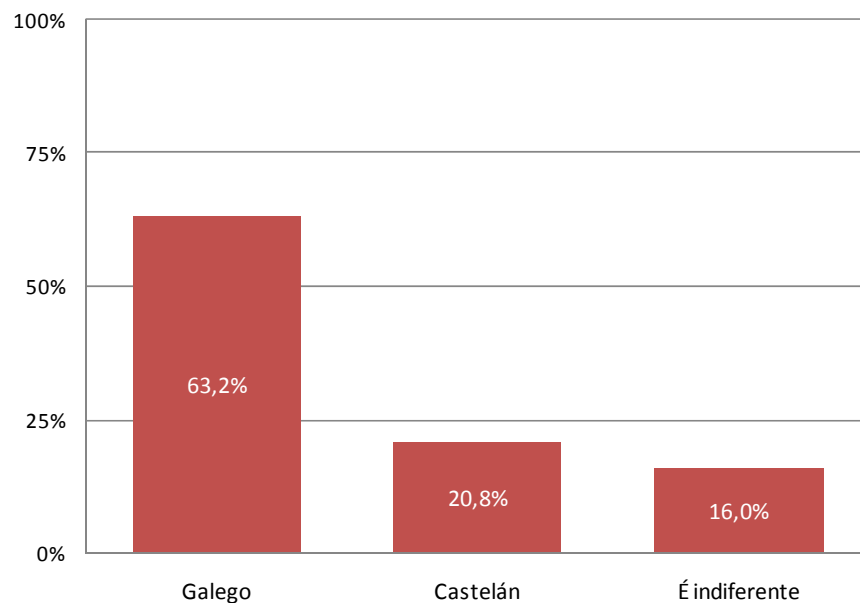


Gráfico 47. Lingua elixida para a realización da enquisa

Base: despachos de avogados/as de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

5.6 Competencias lingüísticas

O gráfico que se presenta a continuación reflicte as opinións expresadas sobre as necesidades do persoal nas catro destrezas: escribir, ler, falar e entender. Como se pode comprobar, na metade dos despachos enquisados pensan que as maiores carencias están na escrita. Nas outras tres competencias, as porcentaxes dos que cren que existen necesidades son bastante baixas, pois non alcanzan en ningún caso o 20% e mesmo na comprensión oral apenas un de cada dez notou carencias.

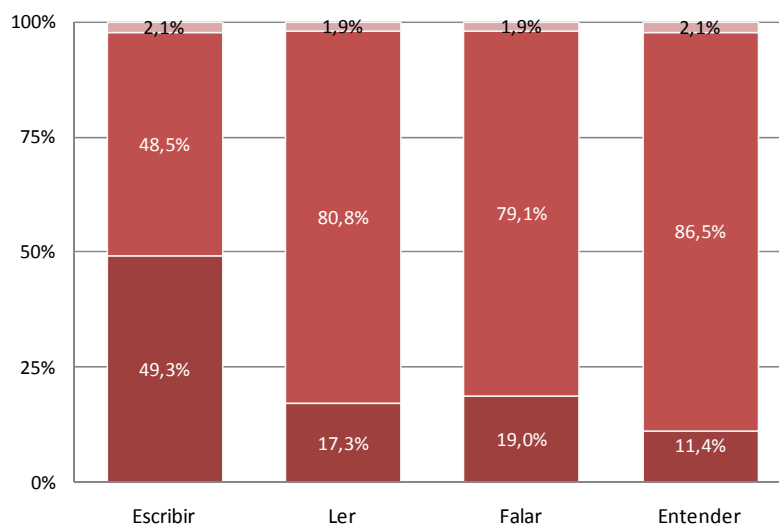
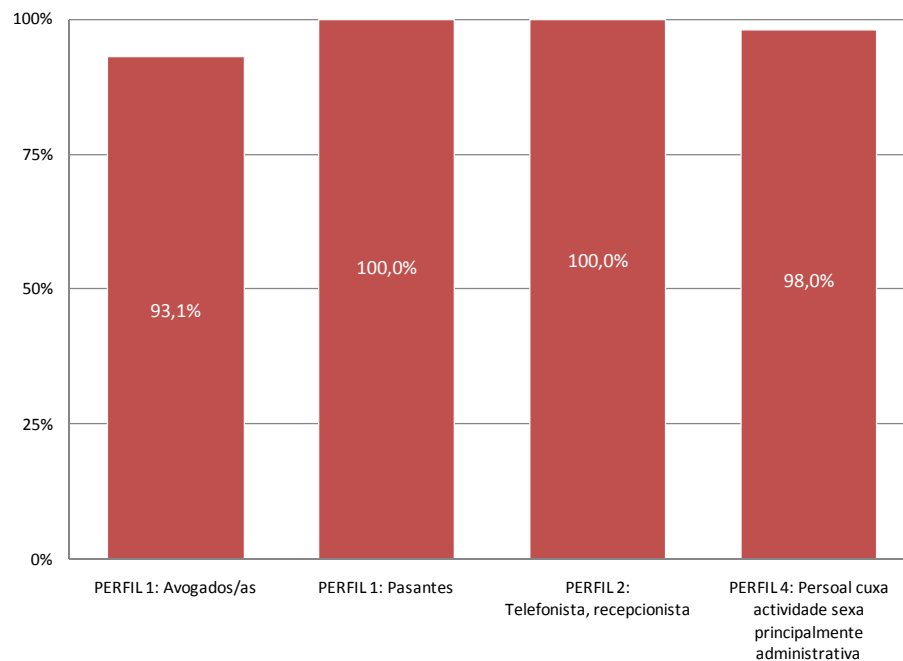


Gráfico 48. Opinión sobre necesidades en materia de destrezas lingüísticas do persoal

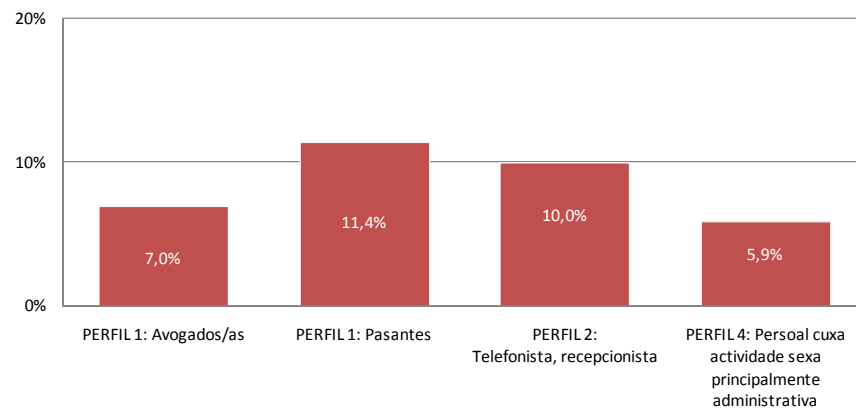
Base: despachos de avogados/as de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

O gráfico seguinte mostra a porcentaxe de traballadores/as que posúe un nivel de coñecementos de galego axeitado para o posto de traballo que desenvolve. Sorprende o elevado das cifras en todos os perfís, pois en todos son superiores ao 90%, o cal significa que a percepción dos coñecementos que ten o persoal é bastante optimista. Cómpre ter en conta, en calquera caso, que se trata dunha percepción da persoa que respondeu a enquisa. Así, vemos que o 100% de pasantes e telefonistas/recepcionistas ten un nivel de galego adecuado ao seu posto, porcentaxe que descende ata o 98% no caso do persoal administrativo e ata o 93% no dos avogados/as.



En relación coa formación do persoal, observamos como no último ano só no 11,4% dos despachos houbo pasantes que fixeron formación, porcentaxe que descende ata o 10% no caso de telefonistas/recepcionistas, o 7% nos avogados/as e o 6% do persoal administrativo.



5.7 Uso de linguas estranxeiras

No que se refire ao uso de linguas estranxeiras, podemos comprobar no gráfico seguinte que só unha cuarta parte dos despachos emprega outras linguas diferentes ao galego e ao castelán.



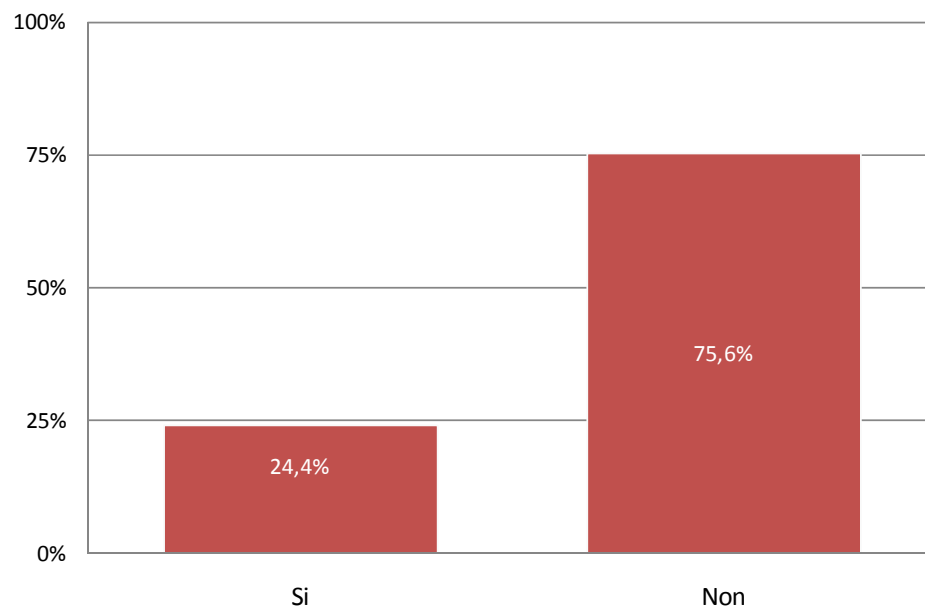
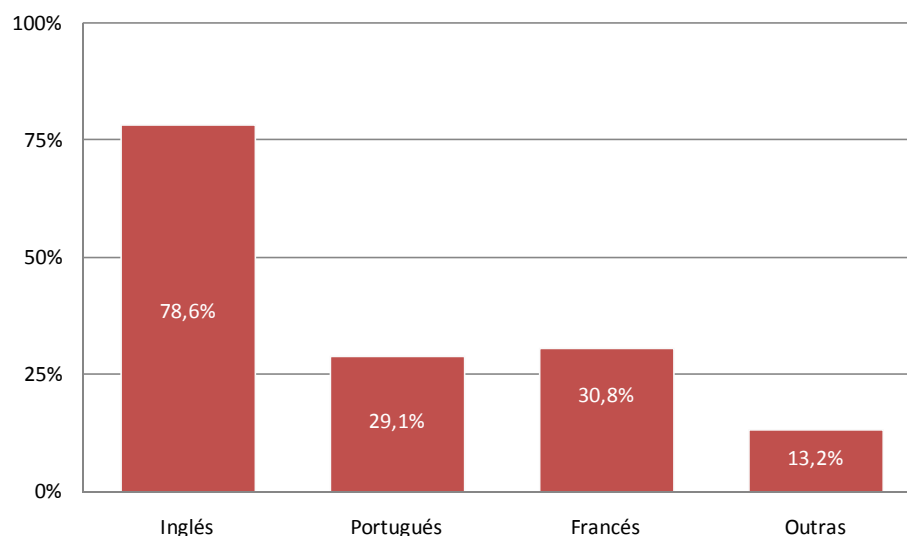


Gráfico 51. Uso de linguas estranxeiras

Base: despachos de avogados/as de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Dese 25% de despachos de avogados/as que si emprega linguas estranxeiras, a maioría usa o inglés (case o 80%), seguido do francés e do portugués con porcentaxes moi semellantes, próximas ao 30%.

**Gráfico 52. Linguas estranxeiras utilizadas**

Base: despachos de avogados/as de Galicia que empregan linguas estranxeiras

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

5.8 Índice de normalización lingüística

O índice de normalización lingüística (INL) dos despachos de avogados/as de Galicia é de 28,68, nunha escala de 0 a 100, o que amosa un baixo nivel de normalización lingüística neste tipo de organizacións.

O factor 2, adecuación lingüística do persoal, é, como se pode comprobar no gráfico, o que presenta un valor máis elevado (54,90), moi superior ao de todos os demais. Este resultado ten a súa explicación no feito de que case a totalidade do persoal que traballa nos despachos considera que posúe un nivel de coñecementos de galego axeitado para o traballo que desenvolve.

Só outro dos factores, o 6, relativo á comunicación e documentación interna, obtén un valor por riba da media, pois sitúase en 28,78.

Os factores restantes obteñen unha puntuación por debaixo da media. Tal é o caso do factor 4, documentación de uso externo, que é o que obtén un menor valor: 16,97. Esta cifra débese ao reducido número de documentos de difusión externa que emiten os despachos de avogados/as en lingua galega.

Pola súa banda, os factores 5, 3 e 1 acadan valores tamén bastantes baixos, pois tanto na imaxe e rotulación, como na existencia de criterios de uso lingüístico e na comunicación exterior o emprego do galego é minoritario.

Este INL demostra que os despachos de avogados/as de Galicia están moi lonxe de conseguir un nivel de normalización lingüística aceptable para o galego, aínda que o valor obtido para o factor 2, ao ser superior a 50, mostra que o persoal que traballa neste tipo de establecementos conta cuns coñecementos de galego axeitados para o seu posto de traballo, o que significa que non tería problemas para empregar esta lingua cando desempeña as tarefas que lle corresponde.

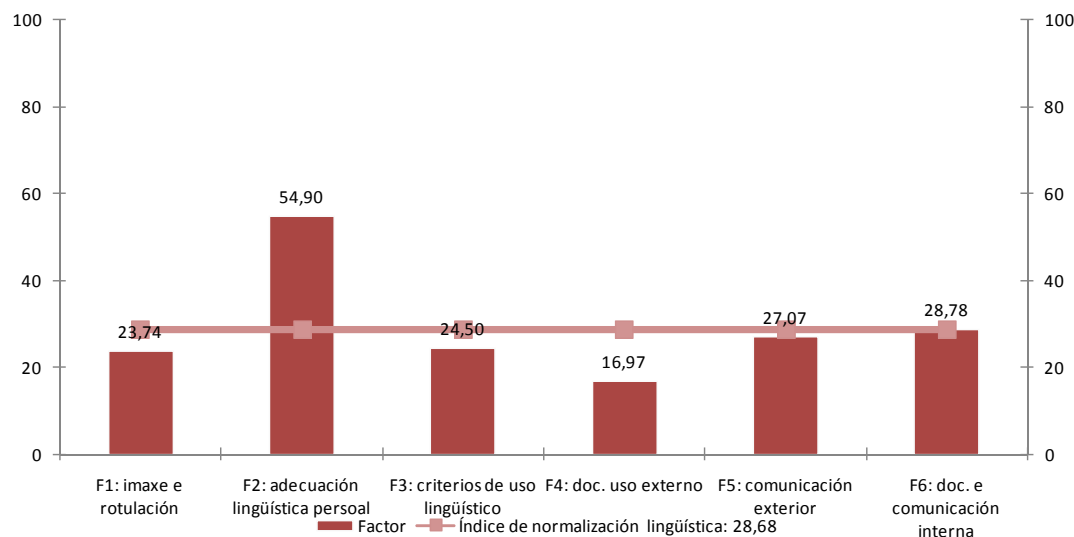


Gráfico 53. Índice de normalización lingüística

Base: despachos de avogados/as de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

5.9 Panel de escoita sobre os usos lingüísticos nos despachos de avogados/as

Este panel de escoita celebrouse na cidade de Vigo o 14 de xaneiro de 2009. Acudiron a esta reunión avogados/as diferentes zonas de Galicia, un total de cinco, e tivo unha duración aproximada de dúas horas.

5.9.1 Desenvolvemento do panel

Esixencia do galego polos clientes

Coméntase que cada un fala na lingua que quere, mesmo no exercicio do seu traballo. Tamén aseguran que no seu ámbito non hai esixencia por parte do cliente e que ademais todos entenden galego e castelán. Por iso, non hai problemas á hora de traducir os autos. Ponse o exemplo dun xulgado de violencia de xénero que saca todos os autos e sentenzas en galego.

Coméntase que é moi típico dicir que non se fala ben a lingua galega para xustificarse e non empregala. Hai diversidade de opinións sobre se é mellor falalo e escribilo aínda que non se faga ben ou non.

En xeral, hai unanimidade na percepción de que a esixencia espontánea do galego é nula e que non existe presión para empregar o galego. Faise alusión ás presións para que os avogados/as usen o castelán, pois identifícase esta lingua coas grandes cuestións da vida social.

Comentan que moitos clientes cambian de lingua ao chegar aos seus despachos, aínda que afirman que algún lles pide o galego e non hai problema ningún. Neste sentido, sinalan que o contexto xeográfico condiciona bastante. Cítase o caso de Santiago de Compostela, onde alguén afirma que é máis sinxelo empregar o galego..

O galego como factor de risco

Ante a pregunta de se facer o traballo en galego supón un risco, os asistentes ao panel teñen diferentes opinións, pois algúns consideran que si supón un risco e outros que non.

Coméntase que pode haber fiscais de fóra de Galicia que non saiban galego, e alguén lembra que existe o dereito e o deber de saber castelán, pero non o deber de saber galego, só o dereito.

Faise alusión á vantaxe que ten o galego de ser comprendido pola maioría da xente.

A maioría dos participantes coincide na idea de que a Administración debe respectar os dereitos dos administrados, entre eles os lingüísticos.



Alguén recoñece que se un xuíz é de fóra o emprego do galego pode condicionar a sentenza. Apúntase que isto podería solucionarse a través de intérpretes, pero considérase que non hai vontade nin presión por parte da Administración. Ademais, sinálase que este colectivo adoita preferir o castelán

Algún dos asistentes afirma que o castelán continúa a ser a lingua empregada nas situacións formais. Tamén hai quen sente que non existe interese na Administración por incentivar o galego.

Por último, tamén se apunta a idea de que non existen conflitos entre os avogados/as por razón de lingua.

Oferta positiva / informativa a favor do galego

Coméntase que este tipo de oferta faría moito polo galego, aínda que algún recoñece que require un esforzo e que ademais o emprego do galego lle crea inseguridade.

Hai quen opina que por escribir en galego non se vai conseguir nada. Pensa que o colectivo dos avogados/as non pode facer nada por aumentar o uso do galego. Engade que a xente tende a ir á lingua de encontro e esa é o castelán, por economía e por educación.

Propónse como medida efectiva a inclusión do galego nos estudos de Dereito na facultade, posto que nesta carreira apenas se usa. A falta de formación na linguaxe xurídica é unha barreira.

Algún dos participantes comenta que o uso oficial do galego non aumenta o número de galegofalantes, pero considera que é o único camiño: afianzar, xeneralizar e depurar o uso oficial desta lingua e insistir en que se cumpran os principios do Estatuto de Autonomía, a Lei de normalización lingüística, o Plan xeral de normalización da lingua galega etc. Engade que por moito escrito que se faga á Administración non se vai falar máis galego nin tampouco mellor. Non se invertería a corrente de desgaleguización. Debe haber un uso oficial xeneralizado e liderar, xa que só así se pode recuperar terreo da lingua galega. En canto aos políticos, estes deben autoimpoñer os principios que din profesar.

O papel da lingua no ámbito da avogacía

Alguén apunta que preguntar pola lingua por defecto é “pintoresco”. En xeral, hai bastante unanimidade na idea de que o xuíz debería usar o galego se o procedemento vai todo en galego, pois trátase dun funcionario.

Tamén se comenta que implementar a lingua depende de cada despacho, cada profesional etc. e que o que lle importa ao cliente é que lle resolvan o problema e, se non sae del, non hai oferta de galego. Máis ben é el quen se adapta á lingua que emprega o avogado/a. Outro dos participantes cre que eles non poden facer ningunha contribución ao fomento do galego, pois son profesionais e adáptanse ao que piden os clientes. Pero estes fan o que lles diga o avogado/a.

Para algúns, que o cliente escolla a lingua si é unha alternativa que se podería dar nos despachos. Alguén engade que o cliente ten que demandar expresamente o uso do galego. O despacho fai o que está habituado a facer, a non ser que o cliente explicitamente demande o contrario.

Hai quen apunta que o “problema” lingüístico non se pode trasladar aos despachos de avogados/as.

Formación en galego e competencias

Alguén opina que a inexistencia de formación si que condiciona o uso do galego nos despachos. Outro dos participantes engade que os modelos de documentos axudan, pero que non por telos un avogado/a vai usar esta lingua.

Faise referencia tamén aos cambios normativos no galego, que non favorecen a súa utilización. Tamén se apunta á existencia de inseguridade no seu emprego. Coméntase que empregar o galego supón un esforzo que a maioría non está disposta a facer.

Ferramentas lingüísticas

Faise referencia ao descoñecemento destas entre os profesionais, pero recoñécese que axudan. Engádese que estes instrumentos son máis útiles para o galego que para o castelán, pero o problema é que son moi descoñecidos. Tamén existe o problema da soberbia: xente que pensa que non os precisa. Indícase que os tradutores son pouco prácticos e os formularios pouco útiles. Si se considera necesario un corpus de voces xurídicas.

Papel dos colexios de avogados/as

Opínase que as corporacións deben expresarse ben en galego, tamén por escrito. Tamén cren que debe haber axudas para promover a súa utilización, económicas, en forma de instrumentos como tesouros ou formularios. Un dos participantes considera fundamental acudir ás fontes portuguesas para os cultismos, pois pensa que o portugués ten que ser a referencia para a terminoloxía.

Medidas para favorecer a presenza do galego

Alguén apunta que a celebración de reunións do estilo deste panel é importante. Outro dos asistentes cre fundamental a creación dun repertorio léxico o máis completo posible. Outros consideran fundamentais os formularios.

Un dos participantes di que cómpre influír nos que participan no mundo xurídico con potestades e como titulares dunha parte do poder público, especialmente da xudicatura, para que se impliquen co deber de usar o galego e de usalo ben.

Insístese moito na necesidade de concienciación e sensibilización, e tamén na importancia da formación en galego na Universidade.

Un dos asistentes engade que a lealdade ao cliente fai que os despachos de avogados/as teñan pouco que facer a prol do galego.

Alguén menciona a importancia de que o funcionariado empregue o galego e a incidencia positiva que isto tería na clientela. Tamén se insiste en que non debe haber imposicións e en que as inercias e os hábitos fan que se empregue o castelán como lingua de traballo.

Perspectivas de futuro

En xeral, outórganlle un papel fundamental á Administración. Existe bastante unanimidade á hora de considerar a obriga desta co administrado e o deber do funcionariado de coñecer o galego para atender o cliente.

Alguén percibe que non existe a necesidade de usar o galego, que esta é unha opción persoal.



Por último, tamén se recoñece que se deixan levar polas inercias e que o hábito os leva a empregar o castelán. Fai falta moita concienciación.

5.9.2 Conclusións do panel

Estas son as principais conclusións que se poden extraer do dito neste panel de escoita sobre os usos lingüísticos nos despachos de avogados/as:

- Segundo os participantes neste panel, non detectan, entre a súa clientela, demanda de galego. Non senten presión nin esixencia para empregar esta lingua.
- Algúns asistentes afirman que se adaptan á lingua do cliente, aínda que recoñecen que ao final este acaba adaptándose á lingua que utilice o avogado/a.
- En xeral, todos se mostran favorables a que o persoal da Administración debe saber galego para atender correctamente os administrados/as. Neste sentido, consideran fundamental o papel da Administración na promoción desta lingua.
- Non existe unanimidade entre os asistentes sobre se a utilización do galego no exercicio da súa profesión supón ou non un risco, aínda que en xeral admiten que no mundo da Xustiza, principalmente no caso dos xuíces, se prefire o castelán.
- Case todos recoñecen que o uso do galego lles supón un esforzo, pois é unha lingua na que se senten inseguros. Fáltalles formación xurídica en galego. Ademais, existe moita inercia no uso do castelán.
- Os participantes coinciden en afirmar que eles, dende o seu ámbito, non poden facer nada pola promoción do galego.
- Recoñécese a utilidade das ferramentas lingüísticas, aínda que comentan que existe un gran descoñecemento destas.

5.10 Conclusións do subámbito dos despachos de avogados/as

A continuación expóñense as principais conclusións que se poden extraer sobre o emprego do galego nos despachos de avogados/as de Galicia. É importante sinalar que, como se verá, practicamente as mesmas conclusións que se presentaron para os servizos de asesoramento e xestión poderían extrapolarse para os despachos de avogados/as, aínda que neste caso, se cabe, con resultados, en xeral, algo máis negativos para a lingua galega:

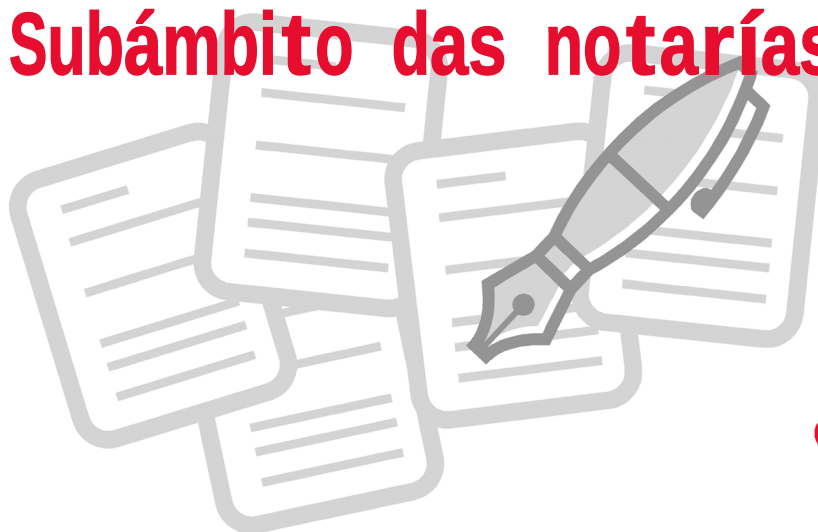
- Así, podemos concluír que o uso do castelán é predominante tanto nas comunicacións orais coma nas escritas, aínda que con porcentaxes algo máis altas para o galego nas orais. Na escrita apenas se supera o 10% nos escritos a clientes (14,4%) e nos correos electrónicos (11,9%), nas notas internas (11,6%) ou nalgúns elementos de identificación corporativa (que roldan o 10%),

mentres que no resto deste tipo de comunicacións nin sequera se chega a esa porcentaxe. Nas conversas, o emprego do galego sitúase entre o 36,5% na atención oral e telefónica e o 22,6% nas reunións internas.

- Na rotulación, no contestador automático e na páxina web o castelán está presente en máis do 80% dos casos.
- Na maior parte dos despachos non contan con criterios nin regras que especifiquen que lingua usar en determinadas situacións.
- Só unha cuarta parte dos despachos valora os coñecementos de galego cando contrata persoal, e os que si o valoran considéranos, en xeral, un mérito e non un requisito.
- Os incentivos á formación para o persoal que carece dos coñecementos axeitados de galego son practicamente inexistentes, pois apenas o 3% dos despachos afirma que existen. Pola contra, algo máis da metade pon a disposición dos traballadores/as ferramentas lingüísticas de apoio.
- Os recursos máis valorados son os dicionarios, que tamén son os que máis se usan. Os menos valorados son os programas informáticos en galego, aínda que os que menos se empregan son os cursos.
- Na maior parte dos despachos opinan que a situación do galego respecto a hai cinco anos continúa igual. Tamén son maioría os que pensan que non aumentará o seu uso nin nos próximos doce meses nin antes de cinco anos.
- A opinión máis estendida neste colectivo profesional é que o galego non ten vantaxes nin tampouco desvantaxes no seu traballo. Tamén é maior o número dos que cren que o seu uso nos despachos é escaso (33,8%) ou normal (24,1%).
- As maiores necesidades no que a destrezas lingüísticas se refire considérase que están na escrita (opción escollida por case a metade dos despachos enquisados).
- É moi elevada a porcentaxe de persoal con coñecementos axeitados de galego para o posto de traballo que desempeña segundo a opinión das persoas que responderon a enquisa. Así, nos catro perfís supérase o 90% de adecuación.
- Só unha cuarta parte dos despachos de avogados/as emprega algunha lingua diferente ao galego ou o castelán.
- O INL obtido para os despachos é baixo, cun valor de 28,68, o que significa que aínda queda moito por facer para conseguir a plena normalización do galego nestas organizacións. Os resultados, no entanto, poden ter unha lectura positiva se temos en conta que o persoal destes despachos considera axeitados para o seu posto os coñecementos de galego que posúe, o que significa que están capacitados para facelo se teñen vontade.

Situación da lingua galega na sociedade

Observación no ámbito dos organismos de intermediación
Subámbito das notaría



= lingua
galega

6. SUBÁMBITO DAS NOTARÍAS

6.1 Introducción

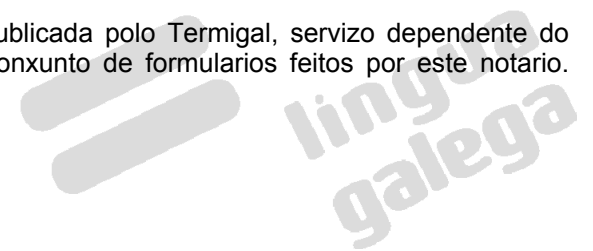
Os notarios/as son profesionais do dereito que realizan unha función pública para proporcionarlle á cidadanía a seguridade xurídica no ámbito do tráfico xurídico extraxudicial.

Cada vez máis a cidadanía vese obrigada a acudir aos servizos dun notario/a para realizar trámites como a adquisición dunha vivenda, reclamacións a unha compañía de seguros, repartición de herdanzas etc. Por este motivo, é moi importante que o galego estea presente neste sector que goza de prestixio e respecto social, posto que o contacto coa poboación é moi frecuente. Ademais, trátase dun colectivo tradicionalmente moi desgaleguizado, polo que cómpre poñer en marcha actuacións prácticas para inverter esta situación.

Nos últimos tempos téñense levado a cabo algunhas iniciativas que teñen a finalidade de conseguir un maior grao de galeguización destes servizos tradicionalmente tan alleos á lingua galega. Neste sentido, no ano 2008 creouse, da man da Asociación de Funcionarios pola Normalización Lingüística, a Irmandade Xurídica Galega, asociación que pretende impulsar o uso do galego en todos os órganos xurisdiccionais e que pretende aglutinar maxistrados, fiscais, notarios e persoal da Administración de Xustiza que operan na comunidade galega na actualidade.

Tamén a Secretaría Xeral de Política Lingüística da Xunta de Galicia, a través dun convenio co Colexio Notarial de Galicia, levou a cabo unha serie de actuacións para favorecer o aumento dos servizos en galego nas notarías. Así, promoveuse a realización dun curso de formación en linguaxe especializada deste ámbito para permitirlles aos profesionais un maior dominio do idioma; confeccionouse un cartel informativo para as notarías que lles lembraba aos usuarios/as que teñen todo o dereito de usar e de solicitar os seus documentos en calquera das linguas oficiais, sen que ningunha das opcións supoña custo adicional ningún nin atraso na redacción ou na autorización do documento.

Así mesmo, o notario Victorino Gutiérrez Aller escribiu unha obra, *Formulario notarial*, publicada polo Termigal, servizo dependente do Centro Ramón Piñeiro para a Investigación en Humanidades, en 1998, que inclúe un conxunto de formularios feitos por este notario.



Trátase dun conxunto de textos xurídicos, de fácil comprensión, que lles facilita aos notarios que redacten en galego as palabras técnicas que expresan as ideas de forma clara e precisa.

A seguir reproducimos o obxectivo específico que recolle o Plan xeral de normalización da lingua galega (2006: 74) para as notaría:

- *Introducir o galego como lingua normal de traballo nas notaría.*

Como medidas de actuación (2006: 74) propóñense as que reproducimos a continuación:

- *Facilitarlles ás notaría os medios técnicos e terminolóxicos para que os seus titulares poidan desenvolver a súa actividade en galego doadamente.*
- *Establecer un programa de capacitación dirixido aos traballadores das notaría.*
- *Posta en marcha dunha campaña de información sobre os dereitos lingüísticos dos usuarios das notaría e da plena validez dos documentos en galego.*
- *Establecer que en todas as notaría de Galicia exista, en lugar ben visible da sala de espera e do despacho do notario, un cartel que indique o dereito do cidadán a que o documento se lle redacte e asente en lingua galega polo mesmo prezo e co mesmo valor xurídico.*
- *Establecer a norma de que nas notaría, antes do inicio do procedemento, se pregunte de oficio cal é a lingua habitual do cidadán e que esa sexa a lingua de toda a actuación, tanto oral coma documental.*
- *Crear un premio anual á notaría que máis destaque pola introdución do galego no seu traballo profesional.*

6.2 Metodoloxía

6.2.1 Consideracións xerais

Neste subámbito, tal e como se fixo tamén nos outros dous que compoñen este estudo, realizouse unha análise cuantitativa mediante enquisas telefónicas que foi posteriormente completada con informacións de carácter cualitativo.

O universo de estudo estivo constituído polas notaría presentes en Galicia e recollidas polo Colexio Xeral do Notariado de España na súa web <http://www.notariado.org/>. En total, esta páxina establece para a nosa comunidade un total de 132 notaría.

Para realizar o traballo de campo cuantitativo, consideráronse como unidade de mostraxe as notaría con número de teléfono de contacto. En canto ao método de recollida de información, este baseouse en entrevistas telefónicas asistidas por ordenador.

6.2.2 Deseño da mostra

Estabeceuse unha mostra final de **119 enquisas**, das que se conseguiron un total de 106, o que permitiu cumprir co obxectivo do erro mostral calculado para o conxunto do subámbito. O erro de mostraxe está calculado para un **nivel de confianza do 95,5%** e cunha varianza **$p = q = 0,5$** e neste ámbito alcanza o 4,3%.

De acordo con estas premisas de deseño, a distribución da mostra fíxose de xeito proporcional por provincia nun primeiro nivel e segundo se situaba nun concello de máis de 50000 habitantes ou nun de menos de 50000.

Provincia	Concellos > 50.000 hab.	Concellos < 50.000 hab.	Total
A Coruña	19	26	45
Lugo	2	12	14
Ourense	4	7	11
Pontevedra	13	23	36

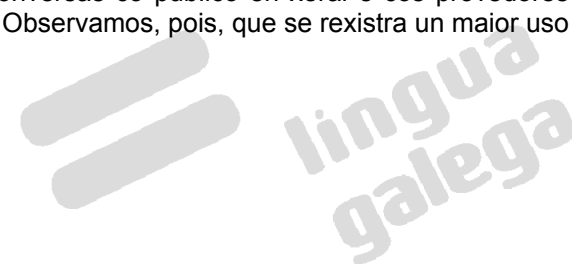
6.2.3 Realización do traballo de campo e saída de datos

O traballo de campo durou algo máis dun mes, pois levouse a cabo entre os días 19 de novembro e 16 de decembro de 2008. Os datos ofrécese globalmente para o conxunto de toda Galicia.

6.3 Análise dos usos lingüísticos

6.3.1 Usos lingüísticos nas comunicacións e elementos de uso externo

No relativo ás comunicacións e elementos de uso externo, observamos que o uso do castelán é predominante, aínda que con diferenzas segundo o tipo de comunicación analizado. Así pois, na atención presencial e telefónica o galego alcanza unha porcentaxe do 43,9%, mentres que nas publicacións só chega ao 2%. Entre estes dous extremos sitúanse as conversas co público en xeral e cos provedores (40%), os escritos a clientes/as (14,4%) e o correo electrónico, cunha porcentaxe do 10,4%. Observamos, pois, que se rexistra un maior uso do galego nas comunicacións orais ca nas escritas.



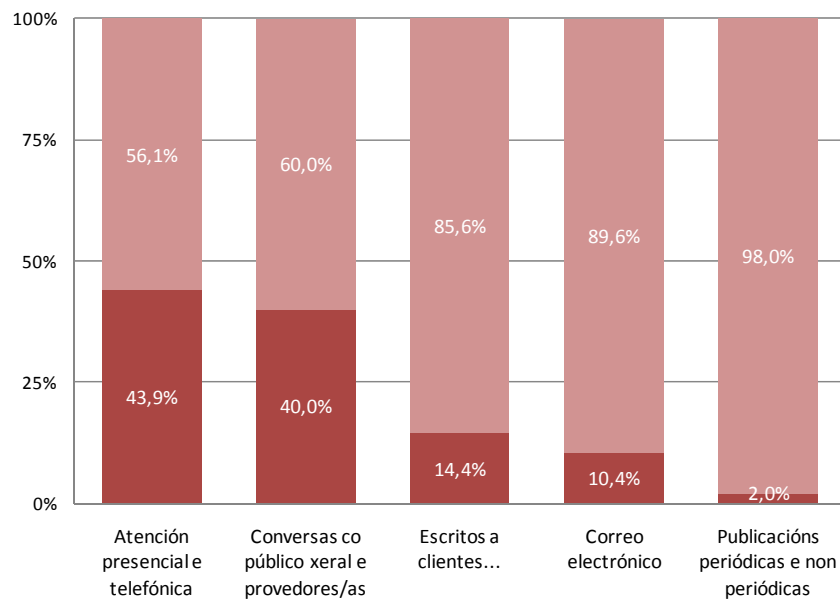


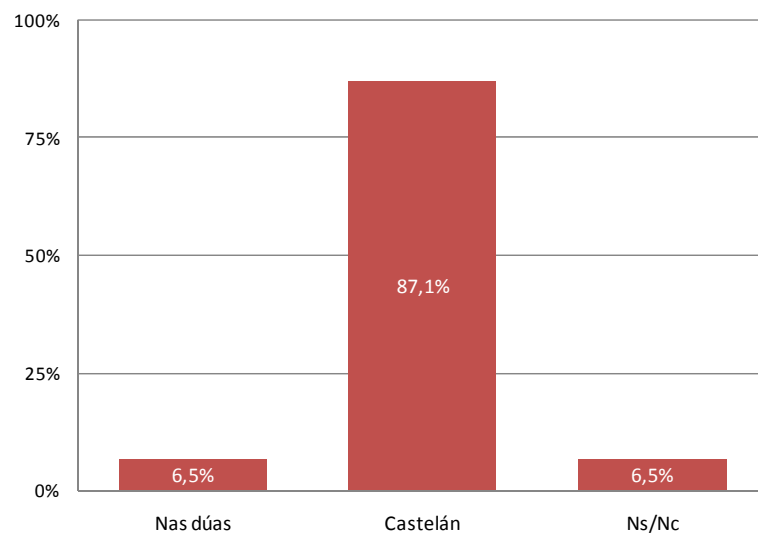
Gráfico 54. Usos lingüísticos nas comunicacións orais e escritas co exterior

Base: notaría de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

■ Castelán
■ Galego

Polo que respecta á lingua utilizada no contestador automático, en primeiro lugar debemos apuntar que sete de cada dez notaría enquisadas non dispoñen deste servizo. Non obstante, das que si contan con contestador advertimos que ningunha delas o ten en galego, e só o 6,2% o ten nas dúas linguas, mentres que o 87% dispón de contestador unicamente en castelán.

**Gráfico 55. Lingua empregada no contestador automático**

Base: notaría de Galicia con contestador automático

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Polo que respecta aos elementos de identificación corporativa, observamos que o galego nas notaría ten unha presenza moi reducida, agás na publicidade, pois a metade delas emprega neste caso o galego. Non obstante, cómpre ter en conta que case o 98% non fai publicidade ningunha. Nos modelos de fax, papel de carta ou tarxetas de visita, a presenza do galego redúcese ao 5,6%, mentres que nos documentos de maior difusión externa, como catálogos, trípticos etc., a porcentaxe está próxima ao 10%.

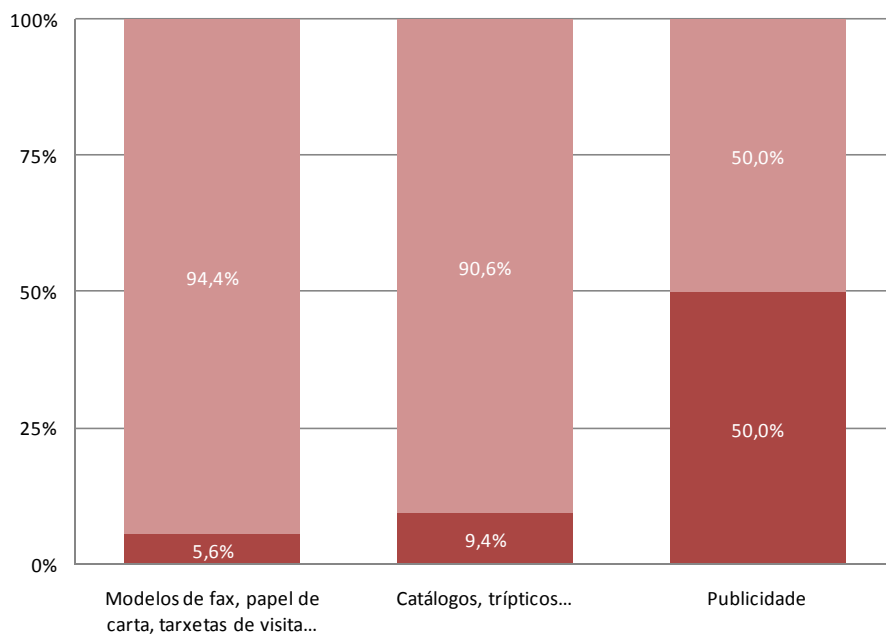


Gráfico 56. Usos lingüísticos nos elementos de identificación corporativa externa

Base: notaría de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

■ Castelán

■ Galego

Na enquisa realizada tamén se preguntaba pola lingua utilizada na páxina web da notaría, en caso de que contase con ela. Dos datos obtidos despréndese que a maioría non dispón de páxina web, concretamente un 84%. Do 16% restante, observamos que ningunha notaría a ten exclusivamente en galego, e só o 6% ten versións nas dúas linguas. Por outra banda, a porcentaxe das que contan cunha web unicamente en castelán elévase ao 88,2%.

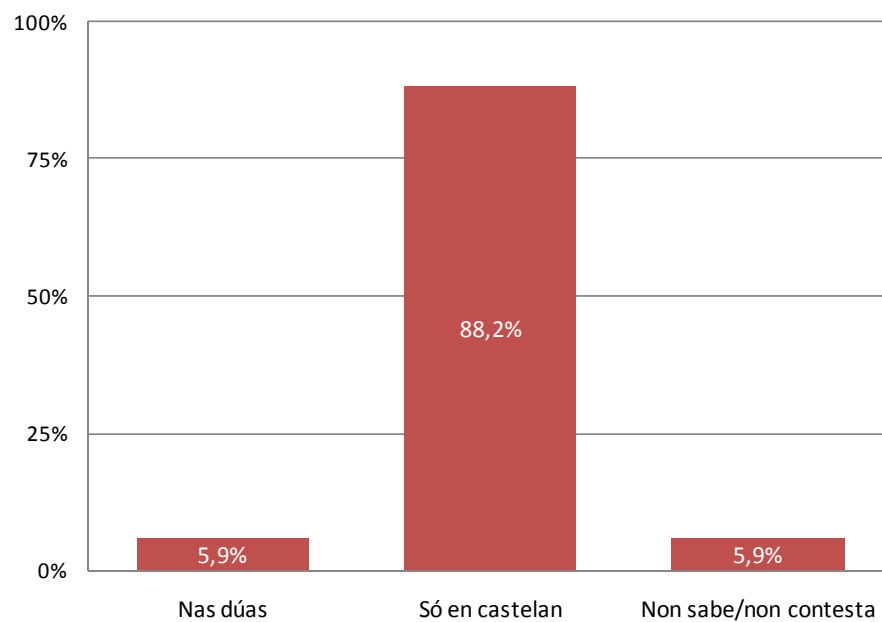
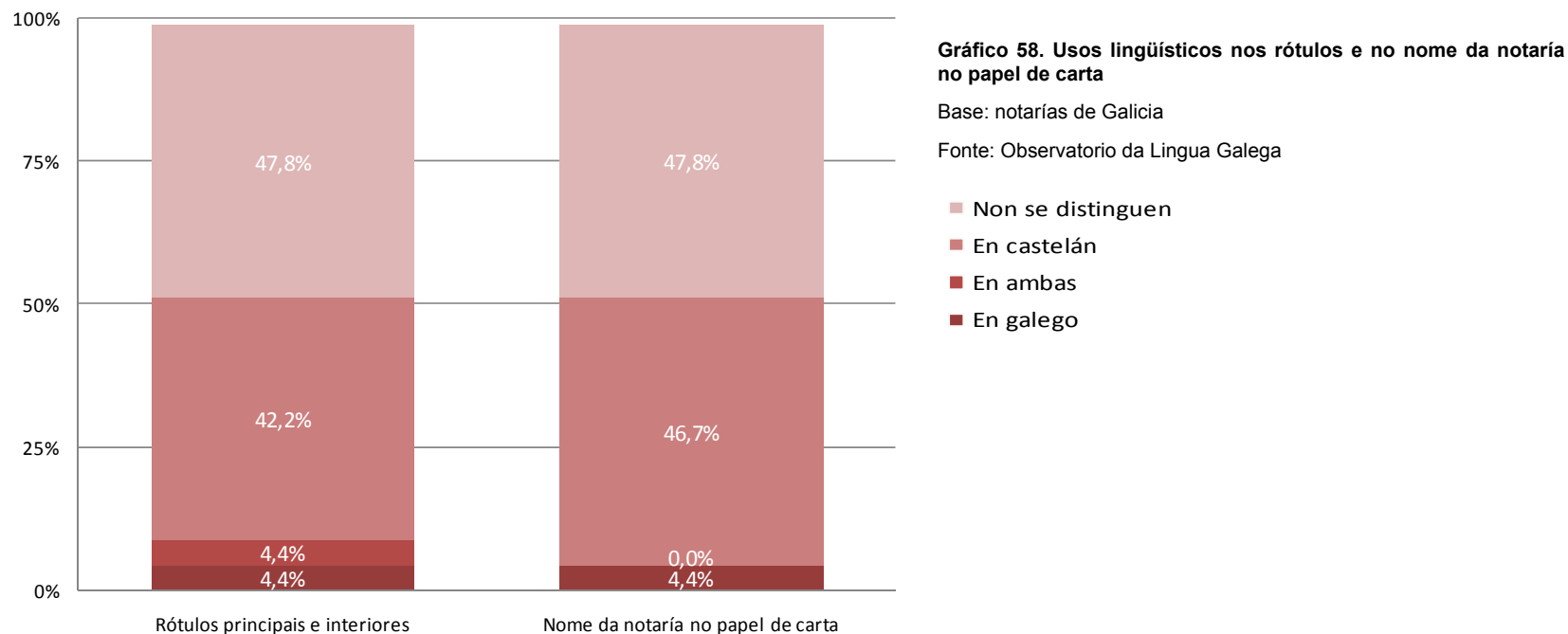


Gráfico 57. Lingua empregada na páxina web da notaría

Base: notarías de Galicia con páxina web

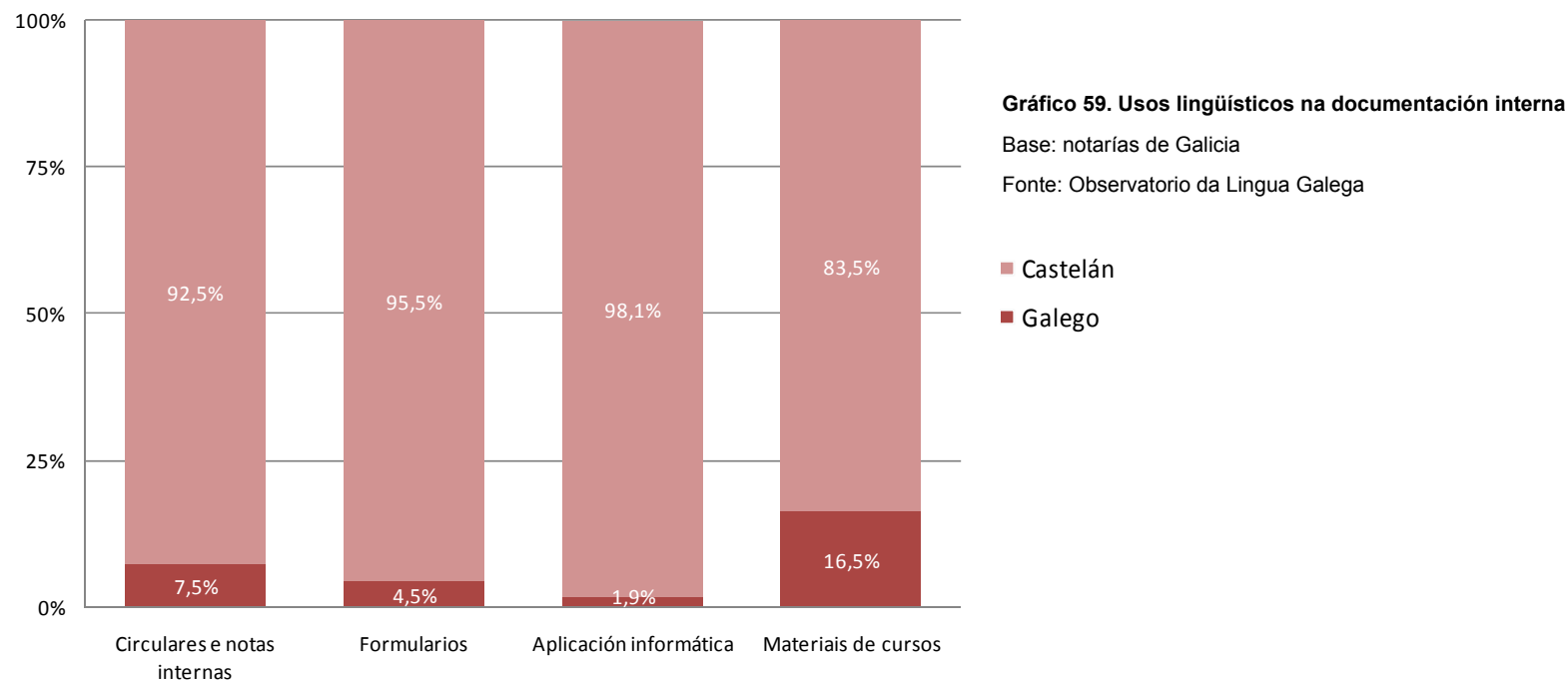
Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Polo que respecta á lingua utilizada nos rótulos, tanto nos principais coma nos interiores, e no nome da notaría no papel de carta, o castelán é a lingua predominante, aínda que cómpre destacar que nos dous casos en case a metade das notarías non se distingue a lingua en que están escritos. Cando si existe diferenza, o emprego do galego sitúase no 4,4%.



6.3.2 Usos lingüísticos na documentación e nas comunicacións orais internas

Polo que respecta á documentación de carácter interno, o galego apenas está presente na aplicación informática máis usual (1,9% das notaría), e alcanza o 16,5% nos materiais dos cursos. No relativo ás circulares e notas internas, o galego ten unha presenza do 7,5 e do 4,5% nos formularios. É, polo tanto, o castelán a lingua predominante na documentación interna das notaría de Galicia.



Se nas comunicacións escritas internas o castelán é a lingua predominante, o mesmo acontece nas comunicacións orais, aínda que en porcentaxes menores. Neste caso a presenza do galego é algo maior, pois chega ao 32% entre os oficiais. Como se pode ver no gráfico que aparece a continuación, son os notarios/as os que menos o empregan, pois só unha cuarta parte deles utiliza esta lingua neste tipo de comunicacións.

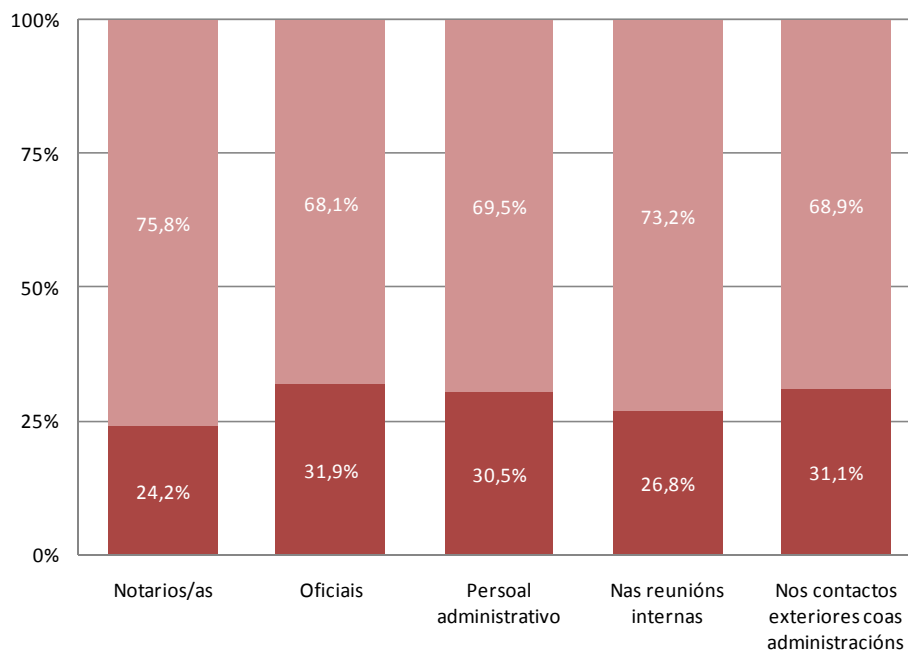


Gráfico 60. Usos lingüísticos nas comunicacións orais internas

Base: notaría de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

■ Castelán

■ Galego

6.4 Normas e criterios de uso lingüístico

No gráfico que se reproduce a continuación amósanse os resultados derivados da pregunta de se existen normas que especifican que lingua usar. Como se pode ver, en gran parte dos casos non existe ningún tipo de criterio, agás no caso en que o interlocutor/a pide un cambio respecto á lingua coa que se lle atendeu inicialmente. Nesta situación, a metade das notaría si conta con criterios que indican que idioma usar e ademais todas elas teñen como norma cambiar de lingua. En canto á atención oral, tres de cada dez notaría si dispoñen de normas, e nas comunicacións escritas dúas de cada dez. A porcentaxe redúcese ao 4,7% na existencia de criterios para a calidade lingüística dos textos.

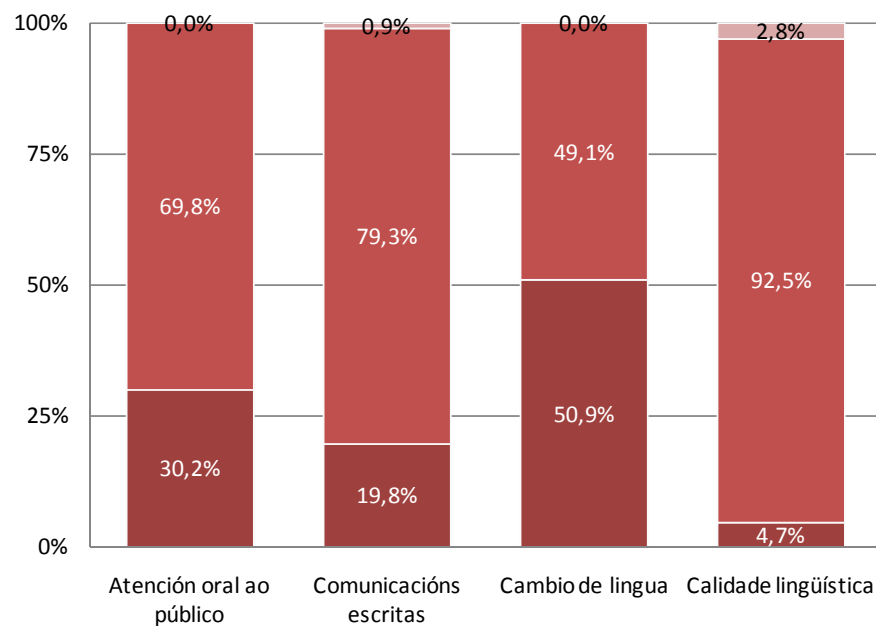


Gráfico 61. Existencia de criterios, regras ou normas que especifican que lingua usar

Base: notarías de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

■ Ns/Nc

■ Non

■ Si

Do 30% de notarías que si ten criterios que especifican que lingua usar na atención oral ao público, o 12,5% ten como norma facelo por defecto en galego, fronte ao 84,4% que utiliza o castelán. Por outra banda, a porcentaxe das que o fan na lingua do interlocutor/a é do 3%.

= lingua galega

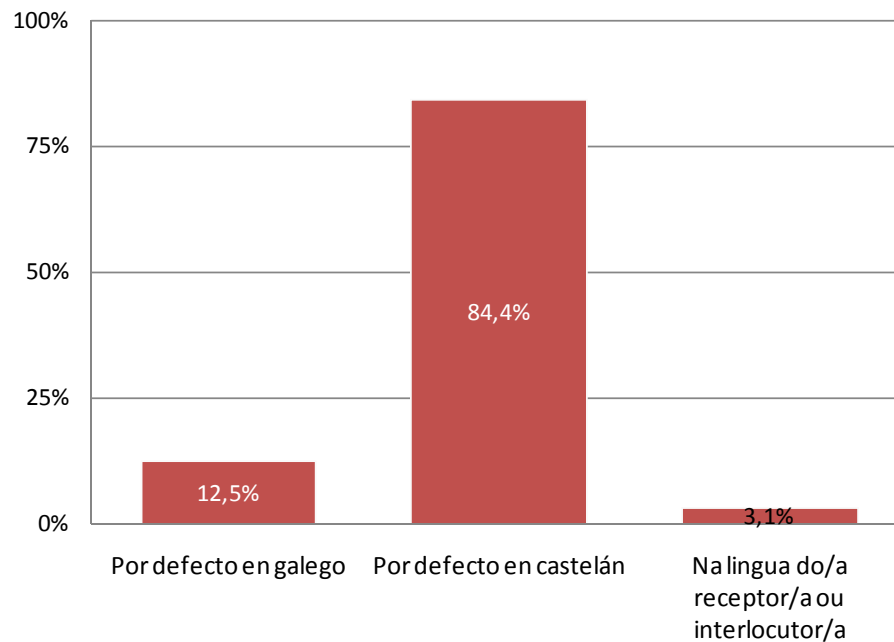
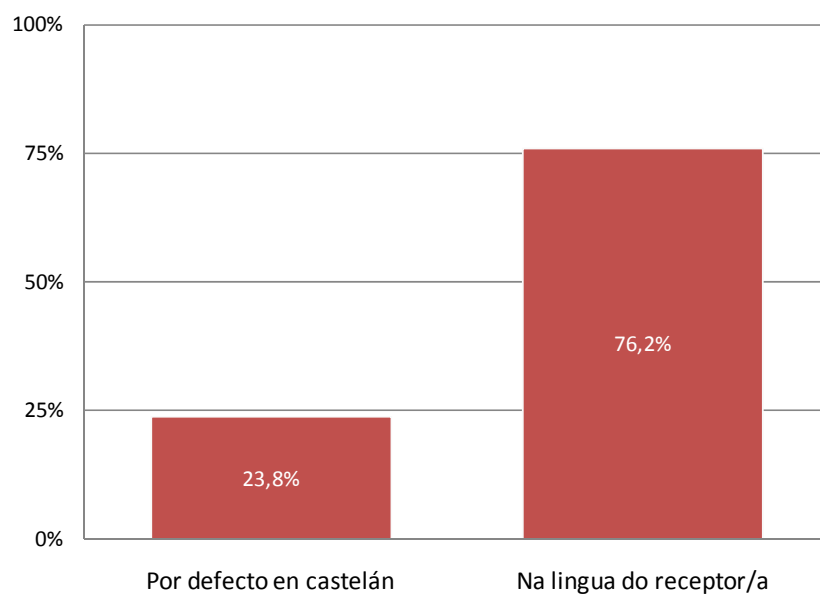


Gráfico 62. Normas na atención oral ao público

Base: notarías de Galicia que teñen criterios que especifican que lingua usar na atención oral ao público

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Do 20% de notarías que si ten criterios que especifican que lingua usar nas comunicacións escritas, chama a atención que ningunha delas ten como norma facelo por defecto en galego nin por defecto en galego e castelán. Nas tres cuartas partes a norma é empregar a lingua do receptor/a, mentres que nas notarías restantes usan por defecto o castelán.

**Gráfico 63. Normas nas comunicacións escritas**

Base: notarías de Galicia que teñen criterios que especifican que lingua usar nas comunicacións escritas

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Do 4,7% de notarías que si ten criterios para a calidade lingüística das publicacións, na metade delas a norma é aplicalos nalgúns textos e nunha terceira parte en todos eles.

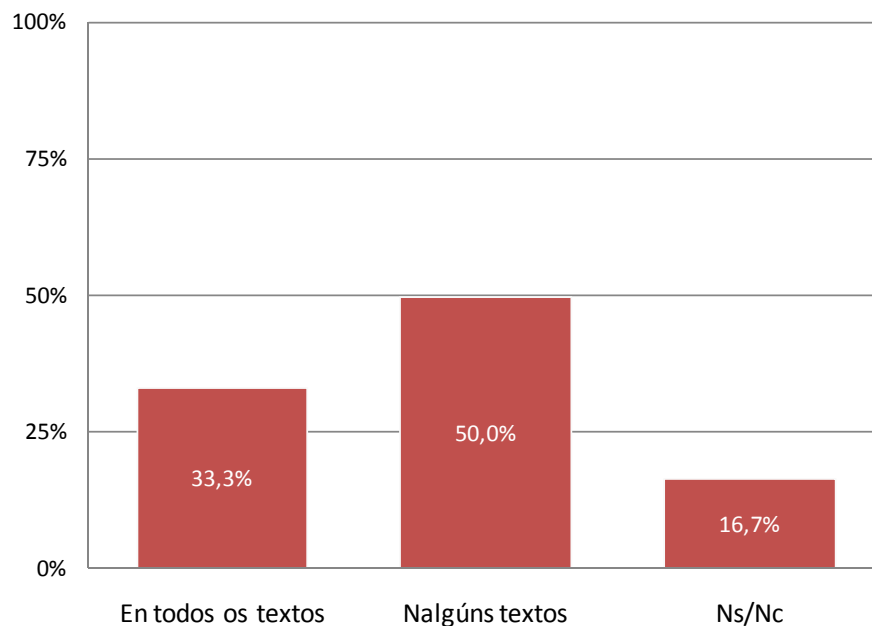


Gráfico 64. Normas na calidade lingüística das publicacións

Base: notarías de Galicia que teñen criterios na calidade lingüística das publicacións

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

En canto a outros criterios respecto do galego nas notarías, advertimos que o trazo xeral máis salientable é a práctica ausencia destes. Só no caso da posta a disposición do persoal dalgunha ferramenta de apoio lingüístico, como dicionarios, correctores, tradutores etc., máis das tres cuartas partes das notarías si ofrecen esta posibilidade. O incentivo á formación en lingua galega para o persoal sen coñecementos axeitados de galego só se dá no 1% destas, mentres que a porcentaxe das que valoran o galego na selección do persoal que contratan é do 17,5%. Ademais, só o 2,8% das notarías conta con algunha persoa que desenvolve tarefas ou actividades de normalización lingüística.

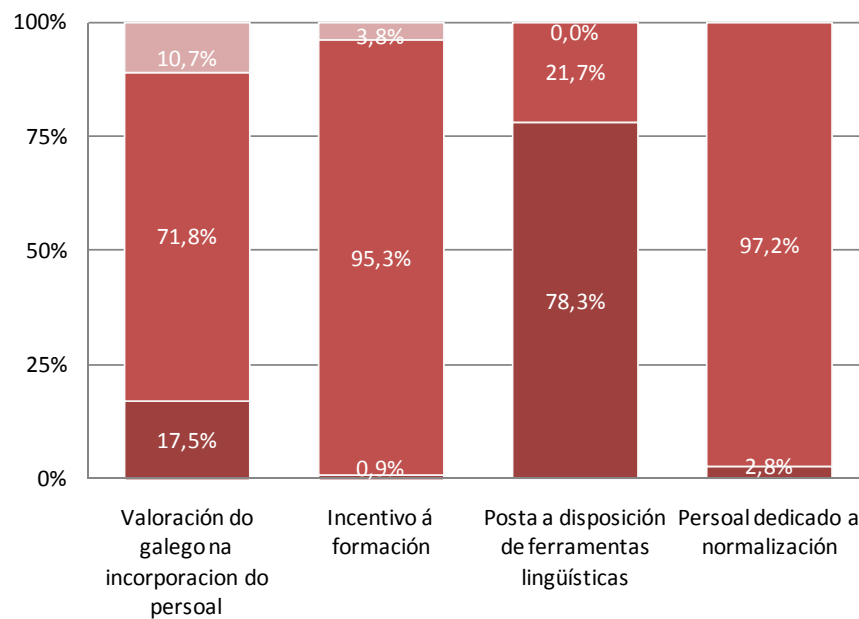


Gráfico 65. Outros criterios respecto do galego

Base: notarías de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

■ Ns/Nc
■ Non
■ Si

De entre a baixa porcentaxe de notarías que valora o galego na incorporación do persoal (o 17,5%), só para un 16,7% constitúe un requisito, mentres que o restante 83,3% o considera como un mérito.

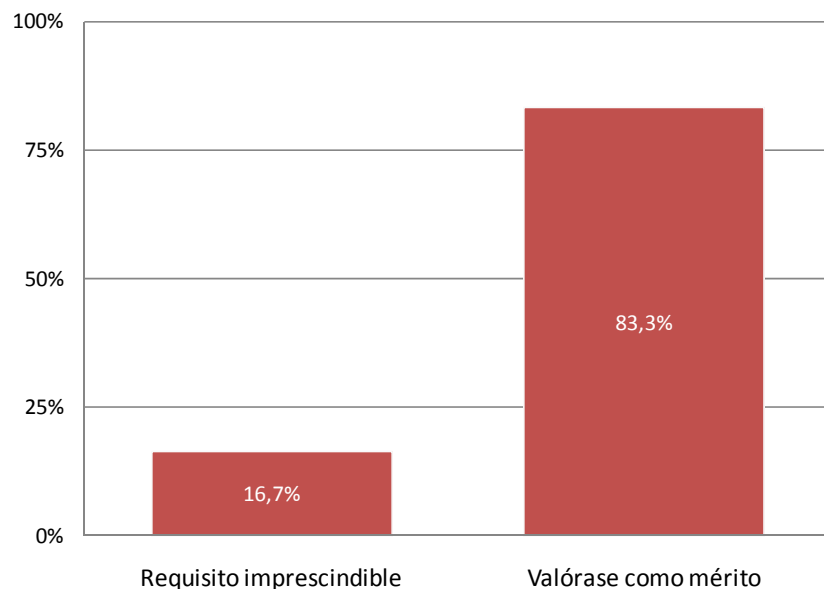


Gráfico 66. Criterio de valoración do galego na contratación directa do persoal

Base: notarías de Galicia que valoran o galego na contratación directa de persoal

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

6.5 Opinións e actitudes lingüísticas

A continuación abordamos as opinións e as actitudes lingüísticas que se desprenden da enquisa realizada ás notarías de Galicia. En primeiro lugar, preguntóuselles aos enquisados/as sobre as actividades que consideran máis necesarias para promover o uso da lingua galega. A opción máis valorada foi a da formación, pois case unha cuarta parte das notarías seleccionou esta opción como actividade máis necesaria. No outro extremo sitúase o establecemento e execución dun plan con accións de apoio, opción só escollida polo 5,7% destas.

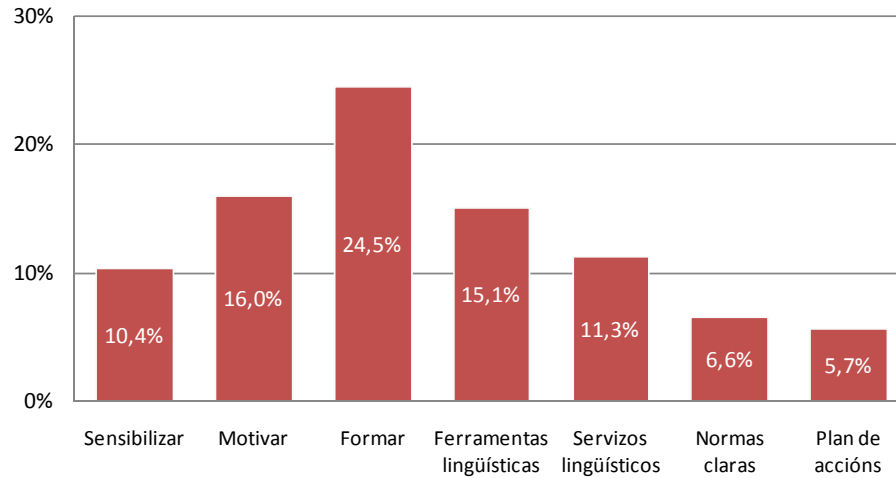


Gráfico 67. Opinión sobre as actividades máis necesarias para promover o uso do galego

Base: notarías de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

En segundo lugar, e polo que respecta á utilidade dos recursos lingüísticos, obtemos porcentaxes moi elevadas na maioría das opcións propostas. Así, máis das tres cuartas partes das notarías opinan que os dicionarios e os correctores ortográficos son recursos útiles. A opción menos escollida foi a dos programas informáticos en lingua galega, elixida polo 43,4%.

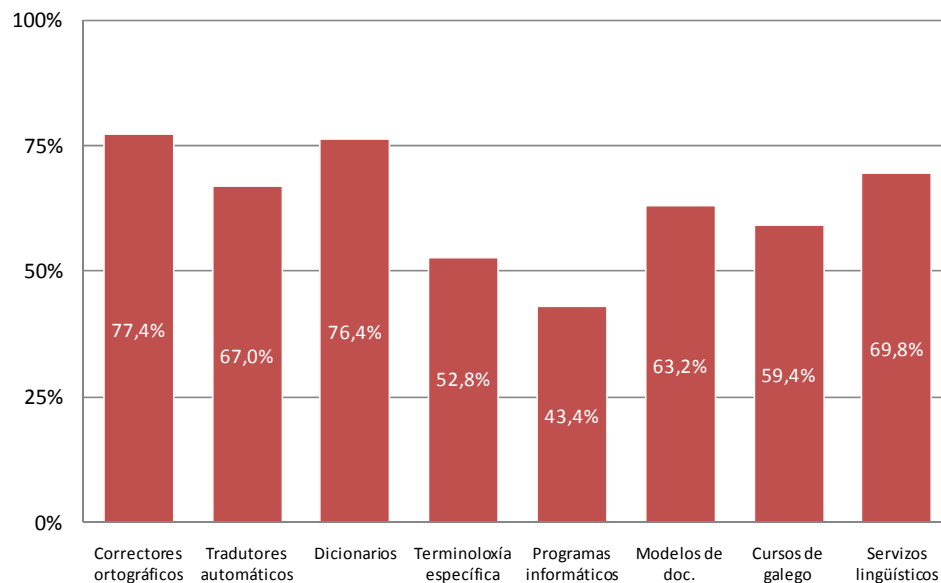


Gráfico 68. Opinión sobre a utilidade dos diferentes recursos lingüísticos

Base: notarías de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Polo que respecta ao emprego deses recursos lingüísticos, tamén neste caso as porcentaxes son, polo xeral, bastante altas, agás no caso dos cursos de galego, utilizados só polo 8% das notarías, cifra que contrasta co 59% que afirmaba que os consideraba útiles, e dos programas informáticos en galego, usados por un 15,2%. No outro extremo sitúanse os correctores ortográficos, que, igual que eran considerados os máis útiles, tamén son os máis empregados, seguidos da terminoloxía en galego específica do ámbito das notarías, opción seleccionada polo 64,3%.

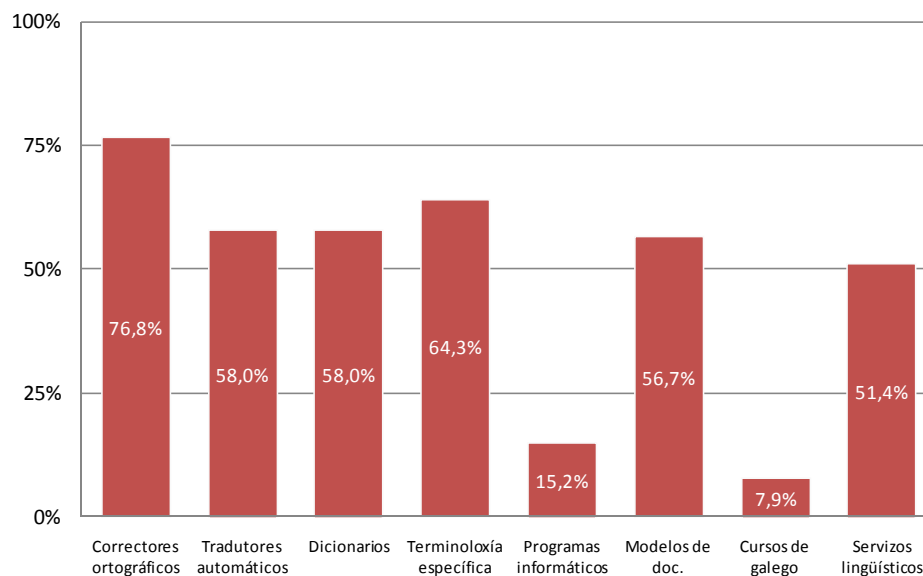


Gráfico 69. Utilización dos diferentes recursos lingüísticos polas notarías que os consideran útiles

Base: notarías de Galicia que consideraron de utilidade os recursos lingüísticos

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

En canto á evolución do galego nos últimos cinco anos, a opinión maioritaria, escollida pola metade das notarías, é que o uso do galego continúa igual. En segundo lugar, sitúanse as que afirmaron que o seu emprego aumentou ou aumentou moito, opcións de resposta seleccionadas por case o 37% destas. As razóns que explicarían este aumento son, na opinión das persoas que contestaron a enquisa, unha maior demanda por parte da clientela e da Administración e a existencia dunha maior conciencia na sociedade. A porcentaxe das que opinan que diminuíu ou diminuíu moito non chega nin ao 3%, e dan como motivo unha maior demanda de castelán por parte da clientela.

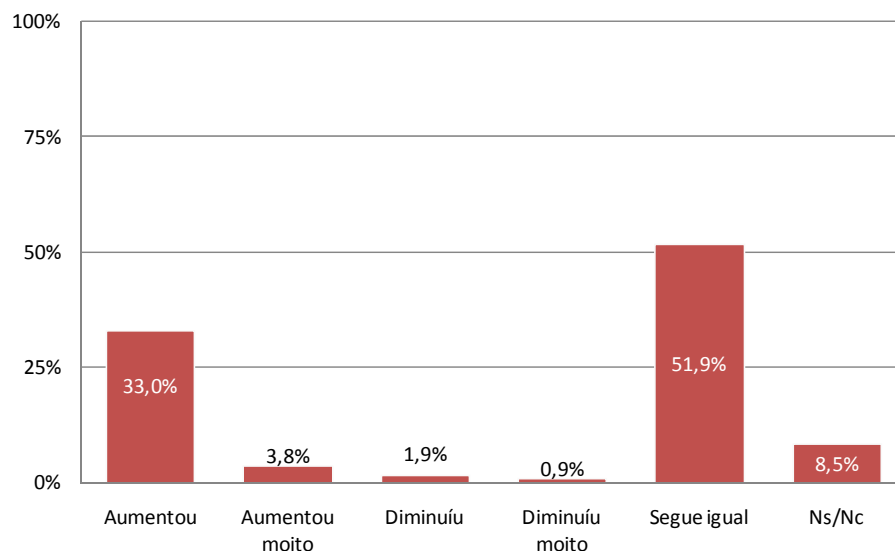


Gráfico 70. Evolución do galego nos últimos cinco anos

Base: notaría de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Nunha cuarta parte das notaría enquisadas opinan que o emprego da lingua galega ten vantaxes, fronte ao 11,3% das que dixeron que ten desvantaxes. No entanto, na maioría delas responderon que este idioma non presenta nin vantaxes (67%) nin desvantaxes (83%).

Entre as vantaxes que se citan para o galego destacan a procura dunha mellor comunicación coa clientela e unha maior proximidade a esta. Entre as desvantaxes, as máis citadas foron as dificultades para redactar en galego e a atención á clientela de fóra de Galicia.

Respecto ao futuro do galego, máis de oito de cada dez cren que na notaría non aumentará o seu emprego antes de cinco anos nin nos próximos doce meses.

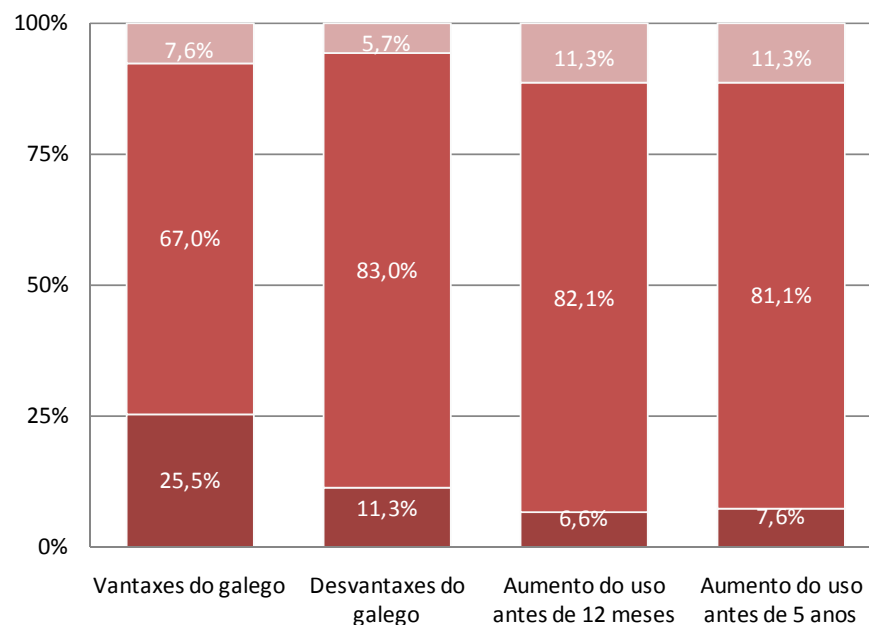


Gráfico 71. Vantaxes, desvantaxes e evolución do futuro do galego

Base: notaría de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

■ Ns/Nc

■ Non

■ Si

Case a metade das notaría usa algún recurso ou axuda lingüística da Xunta de Galicia. Do 47,2% restante, case o 80% non os coñece, razón que explicaría esa non utilización dos recursos dispoñibles.

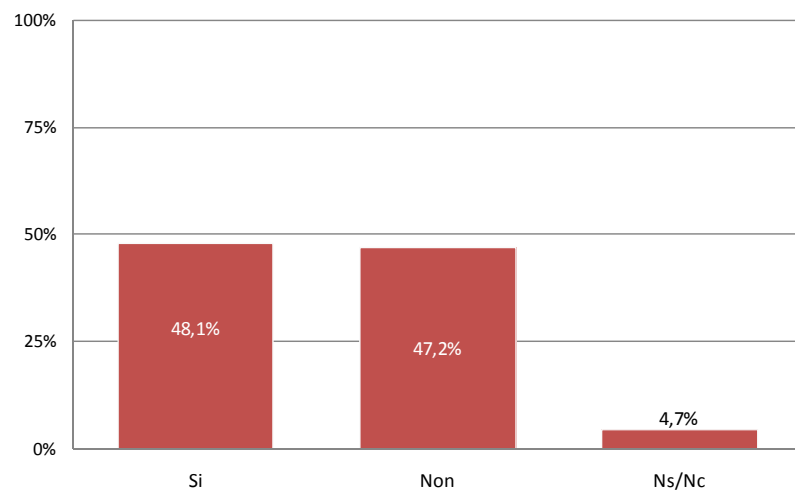


Gráfico 72. Uso dos recursos lingüísticos da Xunta de Galicia

Base: notaría de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

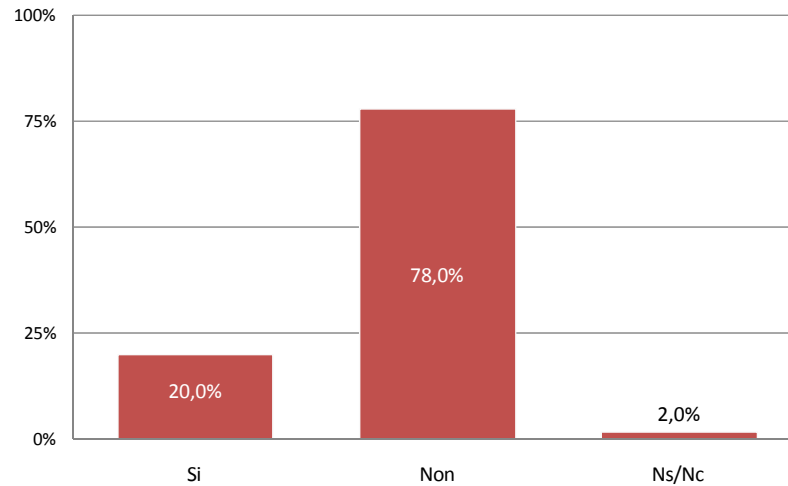


Gráfico 73. Coñecemento dos recursos lingüísticos da Xunta de Galicia polas notarías que non os empregan

Base: notarías de Galicia que non os usan

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

En canto ao uso do galego nas notarías de Galicia, as opinións están bastante divididas. Tres de cada dez opinan que o seu uso é normal, mentres que arredor do 46% pensa que se emprega pouco ou nada. Por outra banda, algo máis do 23% cre que se utiliza bastante ou moito.

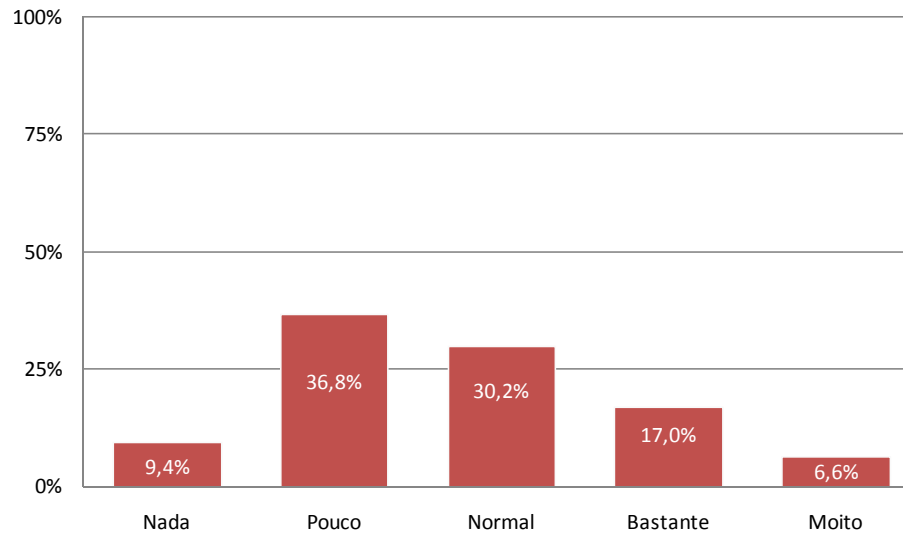
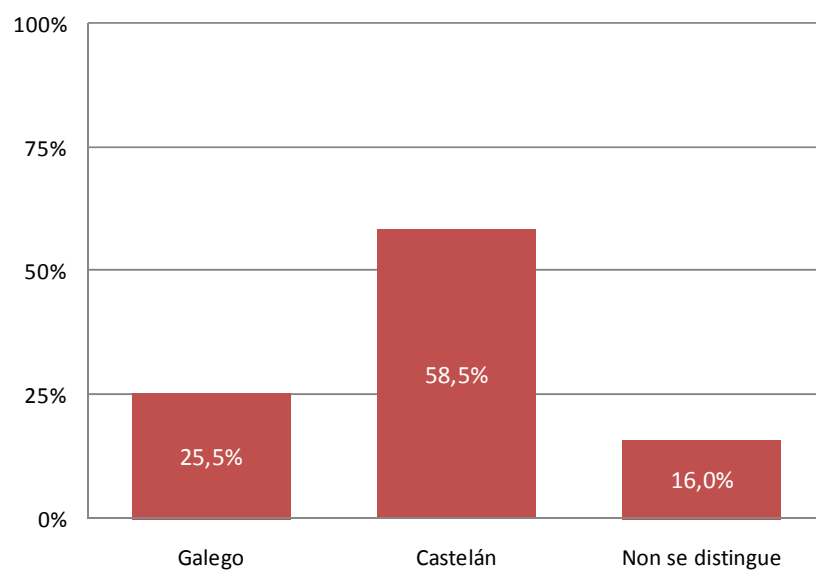


Gráfico 74. Uso do galego nas notarías de Galicia

Base: notarías de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

O seguinte gráfico presenta o idioma utilizado por defecto na atención telefónica nas notarías enquisadas cando se lles realizou o cuestionario. Como se pode ver, en case seis de cada dez a lingua utilizada foi o castelán, mentres que o galego o usou unha cuarta parte delas. Por outra banda, no 16% das notarías non foi posible facer a distinción da lingua empregada.

**Gráfico 75. Idioma con que atenden por defecto**

Base: notarías de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Polo que respecta á lingua elixida para a realización da enquisa, dúas de cada dez escolleron o castelán, mentres que o galego foi elixido por case o 45% das notarías. O 35,9%, pola súa banda, mostrouse indiferente ante esta cuestión. Chama a atención que, aínda sendo o castelán a lingua por defecto máis empregada na atención telefónica das notarías, non obstante, o galego é o idioma preferido para a realización do cuestionario.

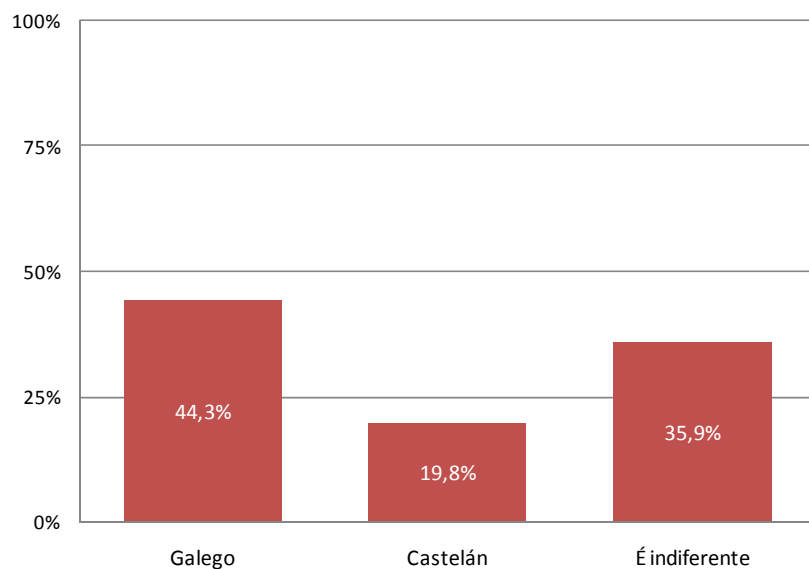


Gráfico 76. Lingua elixida para a realización da enquisa

Base: notarías de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

6.6 Competencias lingüísticas

Polo que respecta ás competencias lingüísticas, observamos que a expresión escrita, cunha porcentaxe próxima ao 40%, é a destreza na que os profesionais das notarías presentan unha maior necesidade de coñecementos. A continuación sitúanse a expresión oral, destreza na que o 18,9% do persoal das notarías mostra carencias. A comprensión oral e a comprensión escrita, con porcentaxes do 10,4 e o 13,2%

respectivamente, son destrezas nas que a maior parte dos enquisados/as afirmou ter poucos problemas. Como se pode ver, a excepción da expresión escrita, as persoas enquisadas teñen unha percepción bastante positiva en canto ao seu dominio da lingua galega.

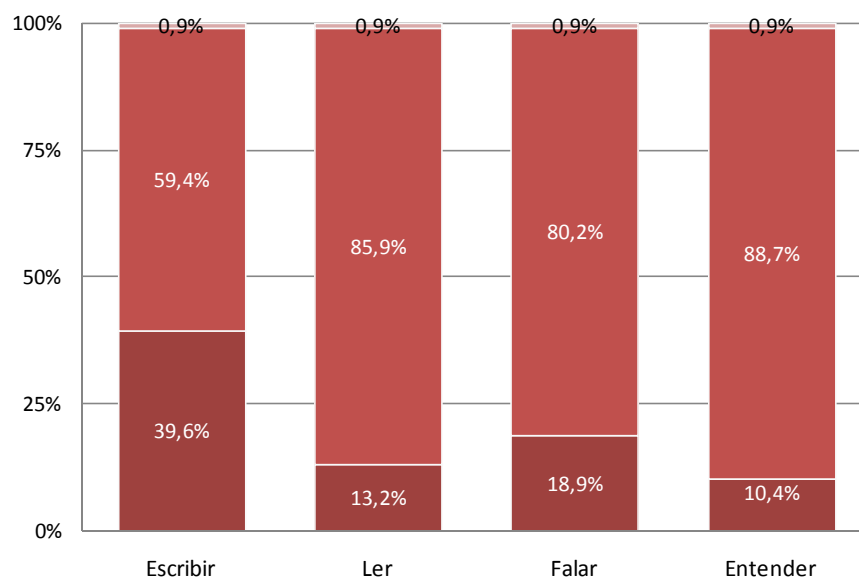


Gráfico 77. Opinión sobre necesidades en materia de destrezas lingüísticas do persoal

Base: notaría de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

- Ns/Nc
- Non
- Si

No gráfico seguinte preséntase a porcentaxe de persoal das notaría que conta con coñecementos adecuados de galego para o posto que ocupa. Como se pode ver, as porcentaxes oscilan moi lixeiramente entre o 100% de telefonistas/recepcionistas e o 94,6% dos oficiais. Así pois, na opinión das persoas que responderon a enquisa, os coñecementos de lingua galega non parecen ser un obstáculo para o seu uso nin unha barreira para unha futura extensión desta lingua no ámbito das notaría, percepción que explicaría a baixa porcentaxe de persoal que realizou no último ano formación de galego.

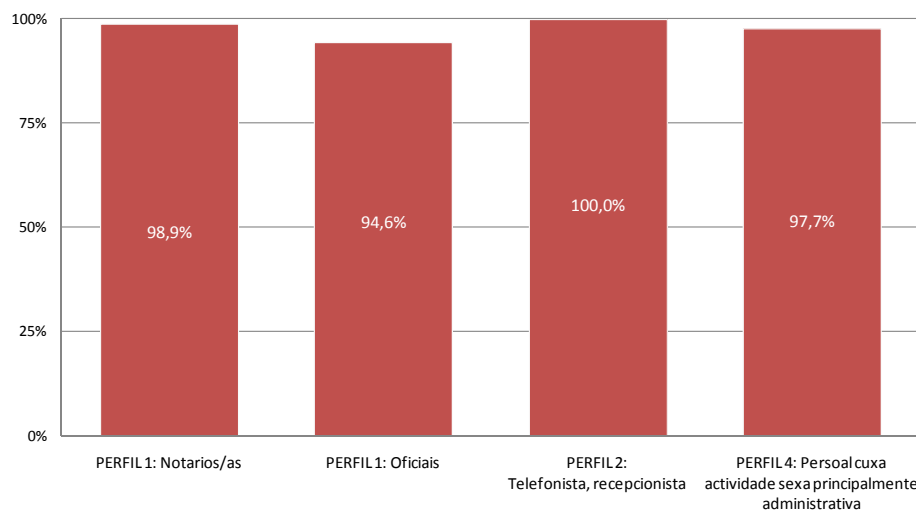
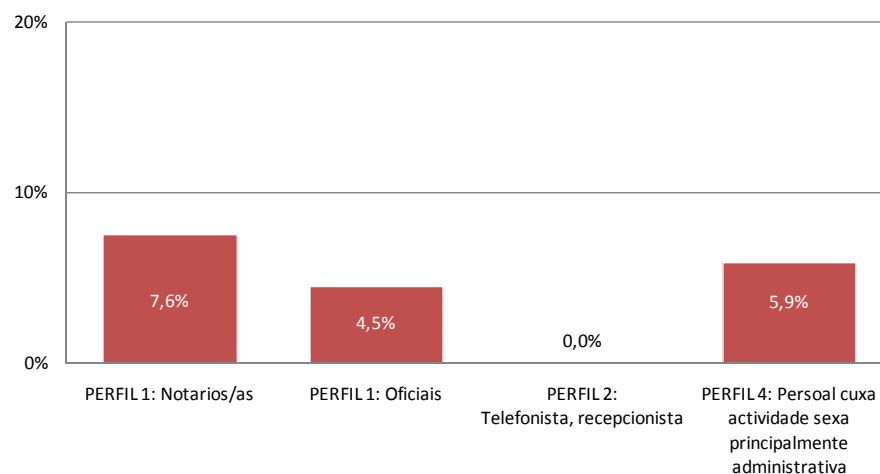


Gráfico 78. Persoal empregado con coñecementos axeitados de galego para o seu posto de traballo por perfís lingüísticos

Base: notaría de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Como xa se comentou, a porcentaxe de persoal das notaría de Galicia que fixo formación de galego no último ano é moi baixa en todos os perfís. Así, destaca o caso do persoal que realiza tarefas de telefonista/recepcionista, perfil no que ningunha persoa fixo esta formación. No 4,5% das notaría houbo oficiais que fixeron formación, porcentaxe que ascende ao 5,9% do persoal administrativo. Por último, os notarios/as son os que nunha porcentaxe maior levaron a cabo algunha actividade deste tipo: o 7,6%.



6.7 Uso de linguas estranxeiras

O uso de linguas estranxeiras é pouco frecuente nas notarías, pois só no 16% destas empregan algún idioma diferente do galego ou o castelán.



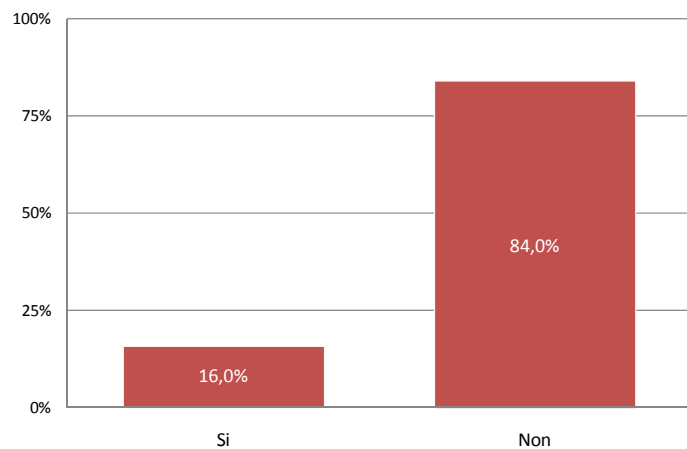
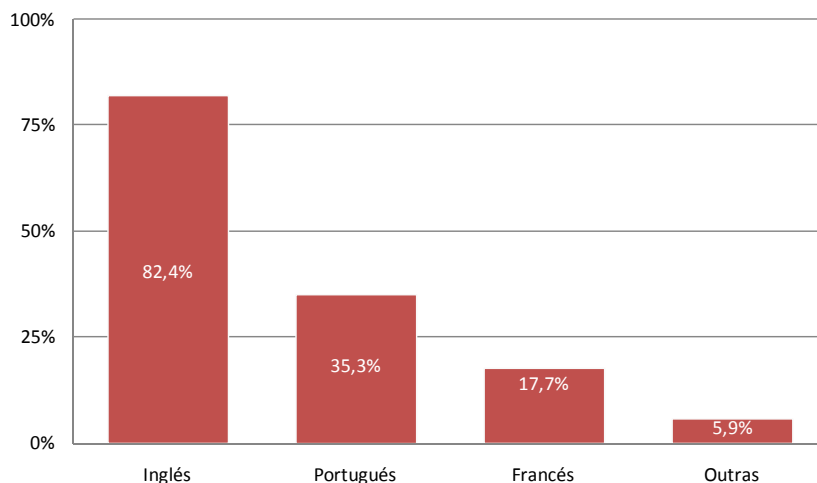


Gráfico 80. Uso de linguas estranxeiras

Base: notarías de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

Desa porcentaxe de notarías que si usa linguas estranxeiras, o 16%, máis de oito de cada dez utilizan o inglés, seguido do portugués co 35,3% e o francés co 17,7%. O resto de idiomas, co 5,9%, apenas teñen cabida nas notarías

**Gráfico 81. Linguas estranxeiras usadas**

Base: notaría de Galicia que empregan linguas estranxeiras

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

6.8 Índice de normalización lingüística

O índice de normalización lingüística (INL) das notaría de Galicia é de 28,33, nunha escala de 0 a 100, o que amosa un baixo nivel de normalización lingüística.

Como se pode ver, o factor 2, adecuación lingüística do persoal, é o que obtén un valor máis elevado (35,15). Isto explícase grazas ao feito de que a maior parte do persoal que traballa nas notaría considera que posúe un nivel de coñecementos de galego axeitado para o posto que desempeña. Lixeiramente por riba do INL sitúanse tamén o factor 5, comunicación exterior, que alcanza 31,22; o factor 6, documentación e comunicacións internas, cun 29,28; e o factor 1, imaxe e rotulación, cun 28,67.

Os dous factores restantes atópanse por debaixo da media. Tal é o caso do factor 3, criterios de uso lingüístico, que queda en 28,19, posto que os elementos que inciden neste factor presentan unha porcentaxe baixa de utilización do galego. O factor 4, relativo á documentación

de uso externo, é o que obtén un valor máis baixo: 16,58. Esta cifra débese ao feito da case práctica inexistencia de documentos de difusión externa en lingua galega.

Este INL demostra que as notaría de Galicia aínda se atopan lonxe da normalización lingüística esperada, aínda que o valor do factor 2, ao ser superior a 50, pode ser considerado un camiño para a esperanza dunha futura maior presenza da lingua galega neste sector, posto que se o persoal ten, supostamente, uns coñecementos de galego axeitados para desenvolver correctamente o seu posto de traballo non habería problema entón para que se decidisen a empregar esta lingua.

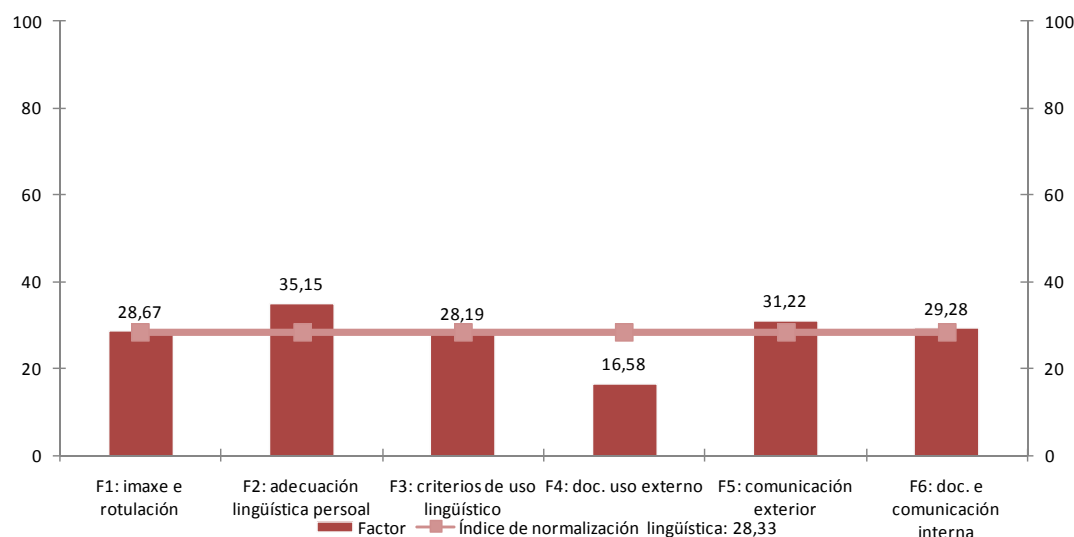


Gráfico 82. Índice de normalización lingüística

Base: notaría de Galicia

Fonte: Observatorio da Lingua Galega

6.9 Panel de escoita sobre os usos lingüísticos nas notaría

Este panel de escoita desenvolveuse en Santiago de Compostela o día 26 de xaneiro de 2009. Acudiron a esta reunión notarios/as e persoal de notaría procedentes de diferentes zonas de Galicia, un total de cinco, e tivo unha duración aproximada de dúas horas.

6.9.1 Desenvolvemento do panel

Oferta positiva / informativa en lingua galega

Cando se pregunta pola posibilidade de facer oferta positiva en galego, un dos participantes comenta que o galego é un instrumento de traballo, un método de comunicación e, como tal, sitúase nun segundo plano. Os notarios procuran que o cidadán estea o máis cómodo posible, pois séntese máis cómodo falando na súa lingua. Engade que a notaría é un espello da sociedade e que o idioma é puramente instrumental. Ademais, indica que a súa preocupación é resolver o tema que presenta o cidadán. Apunta que o tema lingüístico pode xurdir noutro momento, nunha segunda fase, cando se pasa á acción, pero non é unha cuestión que de entrada apareza. Ademais, di que unha parte do seu traballo non é elaborada por eles, como as pólizas, que veñen dos bancos e, salvo excepcións, a maioría está en castelán. Opina que existe unha inercia histórica que custa traballo superar, pero pensa que moi pouco a pouco se vai notando a evolución. Ademais, fala de que existe unha certa inseguridade derivada da tradución dos termos xurídicos a galego, porque teñen formación xurídica en castelán. Engade que o uso correcto dos termos é esencial, pois unha mala tradución pode dar lugar a interpretacións erradas, e en galego teñen vacilacións, inseguridade. Remata a súa intervención dicindo que a precisión nos termos xurídicos é unha preocupación que leva a unha inseguridade á hora de redactar en galego.

Fálase da desconfianza, da falta de orgullo e do sentimento de inferioridade que moitas veces mostra a sociedade galega. Neste sentido, apúntase que, aínda que as persoas non reclamen o galego nas notaría, podería ofrecérselles. Por exemplo, cando alguén fala galego, fáiselle o traballo nesta lingua. Ou ter por norma facer as cousas en galego a non ser que alguén pida o contrario. ¿Por que partir sempre do castelán? Coméntase que, ademais, o uso oral do galego é moi alto.

Recursos lingüísticos

En relación co tema da terminoloxía, pregúntaselles aos participantes pola utilidade dos recursos lingüísticos, como dicionarios, glosarios etc. Unha persoa indica a este respecto que as normativas están en castelán e que a tradución para o galego é complicada. Ademais, comenta que ás veces se suscitan discusións arredor de determinados termos. Pensa que hai moitos termos e xiros específicos que non se deben cambiar. Engade que existe certo medo a redactar en galego pola inseguridade no emprego da terminoloxía.

En xeral, parece que o coñecemento das ferramentas lingüísticas está estendido entre os participantes. Neste sentido, coméntase a posibilidade de poñer un enlace na nova páxina web do Colexio Notarial con estes recursos.

Cando se lles pregunta a quen acoden cando teñen dúbidas, apúntase que sería positivo a existencia dun servizo ao que dirixirse. Indícase a posibilidade de facer consultas ao Termigal, ou usar o nomenclátor para empregar ben a toponimia cando hai problemas.

Formación en lingua galega

En relación con este tema, dubídase de que haxa que agardar polas novas xeracións, como propón algún participante, pois existe a posibilidade de actualización da formación. Recoñécese que actualmente hai xente sen formación en galego nas notarías e que hai moita normativa e leis que aplican que está en castelán.

Tamén se apunta que o problema co idioma hai que resolvelo xa, agora, que non se pode esperar polas novas xeracións, porque cada vez fala galego menos xente. Non todos os participantes se mostran de acordo con esta idea, pois algúns cren que si se fala moito.

Alguén di que, ademais, o emprego do galego está asociado a unha determinada ideoloxía política. Tamén hai quen opina que cómpre chegar á normalidade e, se a persoa fala galego, o testamento, ou o documento que sexa, fáiselle en galego, e viceversa, sen preguntar.

Traballar en galego

Cando se pregunta que fai que non se realice o traballo das notarías en galego, se é a inseguridade, a falta de formación ou de recursos..., alguén responde que o traballo na notaría require axilidade e que o importante é resolver o problema no momento. Isto provoca que se fagan as cousas en castelán, pois élleis máis cómodo.

En canto ao tema dos programas informáticos, coméntase que estes non dispoñen de opción de galego. Existe un software específico para notarías, pero cada unha ten o seu.

Pregúntase se o feito de pedir a documentación en galego supón algún atraso. Respóndese que iso pasaba noutros tempos, pero non agora. Cando se pide a opinión sobre a utilidade dos formularios e dos modelos de documentación en galego, recoñecen a súa existencia e tamén a utilidade, pero engaden que non todo o que escriben está estandarizado.

Apúntase, ademais, que existe xente formada, pero falta a vontade de querer facelo, e que o que ocorre nas notarías pasa tamén noutros ámbitos, como cos médicos.

En relación coa importancia que teñen as notarías á hora de condicionar a lingua a favor do castelán, pregúntase tamén se o galego é un elemento de risco para eles, se causa demoras ou inseguridade xurídica. Tamén se engade que, ademais dos recursos e da formación para coñecer a terminoloxía, é moi importante ter vontade. Por iso, pregúntaselles se cómpre seguir investindo en lingua.

Alguén indica que as cousas cambiarán cando cheguen notarios ás notarías aos que lles sexa máis fácil escribir en galego ca en castelán. Neste sentido, pensa que serán as novas xeracións, que xa estudaron galego, as que mudarán as cousas.

Criterios respecto do galego

Cando se lles pregunta se a lingua é un tema do que se fala na notaría, para establecer directrices, para contratar persoal..., respóndese que non é un tema que se debata. Á hora de realizar contratacións, un dos participantes apunta que, canto máis saiba a persoa, mellor, e que si contan como mérito o coñecemento do galego. Pero o prioritario é que fagan ben o seu traballo.

Alguén engade que, polo xeral, contratan xente nova, que xa ten coñecementos de galego, e que entón non se presenta o problema. En relación con este tema pregúntase se os oficiais coñecen terminoloxía xurídica, ao que contestan que maioritariamente estes teñen estudos administrativos e que normalmente o que hai é autoaprendizaxe. Alguén engade que si hai notarios que forman os seus empregados.

Coméntaselles a posibilidade de que aos notarios se lles esixa o coñecemento do galego, pois son “funcionarios”.

Un dos participantes di que houbo cambios significativos na actitude e na capacidade para facer escrituras en galego, pois están máis capacitados e concienciados. Ademais, son de moita utilidade os modelos de documentos e os tradutores automáticos.

Alguén engade que os programas están pensados en castelán, e os automatismos están nesta lingua: por ex. os pés. Tendo en conta que estes programas que utilizan son de poucas empresas especializadas en notarías e rexistros, esta pode ser unha posibilidade de actuación, é dicir, contactar con unha desas empresas para que ofrezca a posibilidade do galego. Coméntase que o problema é que cada notario ten o seu modelo.

Engádesse que hai falta de vontade para incorporar o galego, que o uso desta lingua depende da sensibilidade e da conciencia de quen fai o traballo. Coméntase tamén que a inercia leva a traducir a castelán o que un cliente di en galego.

Promoción do uso do galego nas notarías

Un dos asistentes indica que todos os notarios deben cumprir a lei a respecto do galego e, desde o punto de vista corporativo, o uso desta lingua ten que estar garantido nas notarías de Galicia.

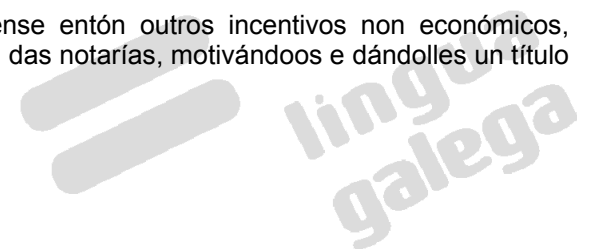
Non todo o mundo está de acordo con esta opinión e dubida de que ese dereito estea asegurado. Ademais, alguén pensa que probablemente existan notarías que carecen de persoal preparado para escribir en galego.

Alguén apunta que todas as escrituras da Administración se fan en galego e que na aplicación do dereito civil de Galicia se usa bastante esta lingua. No entanto, recoñécese que noutros temas, como os bancarios, se utiliza pouco.

Cando se apunta a posibilidade de que a SXPL subvencionase as escrituras en galego, un dos participantes comenta que o incentivo económico axudaría. Pero non todos están de acordo, pois hai quen pensa que o fondo do problema é que non hai inquietude da demanda do documento escrito en galego. Tamén se indica que hai un problema de inercias.

Unha persoa opina que é difícil de implementar na práctica o incentivo económico. Ademais, hai quen pensa que habería protestas. Outro dos participantes cre que o galego está en minoría e sendo agredido, polo que precisa discriminación positiva.

Alguén dubida de que estes incentivos sexan éticos, parécenlle indefendibles. Propóñense entón outros incentivos non económicos, carpetas, por exemplo. Así mesmo, proponse ofrecer cursos de formación para empregados das notarías, motivándoos e dándolles un título oficial que lles sirva.



En relación con esta proposta, alguén pensa que para iso os notarios deben darlles a posibilidade aos oficiais de deixar facer esta formación en horas de traballo. Tamén solicita, neste sentido, a implicación do Colexio Notarial.

Medidas de futuro

Con relación ás medidas que se poden adoptar para o futuro, todos pensan que a páxina web do Colexio Notarial vai ser moi útil, porque van acceder habitualmente. Por este motivo, ter instrumentos alí terá efectividade.

Tamén se apunta que precisan máis seguridade para facilitar as traducións ao galego. Un dos participantes cre que con cartos se pode avanzar dunha maneira rápida. O incentivo económico sería a única forma de cambiar as cousas.

Alguén conclúe que empregan máis o castelán por escrito por comodidade. Tamén se indica que a chegada das novas xeracións mudará as cousas, pois teñen máis preparación en galego que a súa xeración.

6.9.2 Conclusións do panel

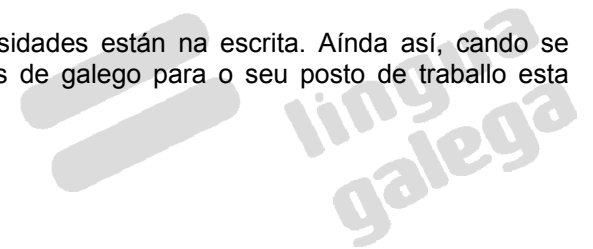
As principais conclusións que se poden extraer do dito neste panel sobre os usos lingüísticos nas notaría de Galicia son as seguintes:

- A lingua non é un tema prioritario nas notaría, senón un instrumento de traballo. Por este motivo, non se pensa, en xeral, na posibilidade de realizar unha oferta positiva en galego, e a maioría dos participantes prefire adaptarse á lingua do cliente/a para que este se sinta máis cómodo.
- A utilización maioritaria do castelán asóciase á existencia de inercias que son difíciles de superar e a que resulta máis cómodo empregar esta lingua na que se senten máis seguros.
- O emprego de terminoloxía en galego provócalles inseguridade, xa que a súa formación foi maioritariamente en castelán. Neste sentido, algúns dos asistentes opinan que a chegada ás notaría de novas xeracións con máis formación en galego pode inverter a situación actual.
- A maioría da normativa que manexan está en castelán e a tradución ao galego resúltalles complicada.
- Os asistentes son coñecedores das ferramentas lingüísticas existentes, que ademais afirman manexar habitualmente. Considéranas útiles, principalmente os modelos de documentos en galego. A próxima creación da web do Colexio Notarial de Galicia, na que se poderán incluír enlaces destas ferramentas, pensan que estenderá e facilitará o seu emprego.
- O tema lingüístico parece non ser un asunto que se trate habitualmente nas notaría, e, cando se contrata persoal, por exemplo, os coñecementos de galego considéranse un mérito, pero o principal é que a persoa faga ben o traballo.
- Unha das propostas, coa que non todos os participantes están de acordo, é a creación de incentivos para as escrituras que se fagan en galego, aínda que, en xeral, cren que serían efectivos.

6.10 Conclusións do subámbito das notaría

A partir do dito sobre os usos lingüísticos nas notaría de Galicia podemos concluír o seguinte:

- Como acontecía cos servizos de asesoramento e xestión e cos despachos de avogados/as, a presenza do castelán é maioritaria nas notaría galegas, aínda que con algúns matices.
- Igual que nos dous subámbitos anteriores, aínda que tanto na escrita como na fala predomina o castelán, o uso oral do galego é algo superior que o escrito. Deste xeito, nas conversas co público e con provedores, así como na atención presencial e telefónica supera o 40%. As porcentaxes son inferiores nos usos orais internos, nos que o galego se sitúa entre o 31,9% no caso dos oficiais e o 24,2% nos notarios/as.
- Na escrita, en todos os casos a utilización do castelán supera o 80% das comunicacións, tanto externas coma internas.
- Tanto na rotulación como nos elementos de identificación corporativa o emprego do galego non chega nin ao 10%.
- O contestador automático e a páxina web están en castelán en case nove de cada dez notaría de Galicia.
- O máis frecuente é que as notaría galegas nos dispoñan de regras nin criterios que especifican que lingua usar en determinadas situacións. Só no caso de que o interlocutor/a pida un cambio de lingua, a metade das enquisadas dispón de criterio.
- Sete de cada dez notaría non valoran os coñecementos de galego cando contratan persoal e practicamente ningunha dá incentivos á formación en galego para os traballadores/as que non teñen coñecementos axeitados desta lingua.
- Máis das tres cuartas partes das notaría poñen a disposición do persoal ferramentas lingüísticas de apoio (dicionarios, tradutores, correctores etc.).
- Os correctores ortográficos son os recursos considerados máis útiles e tamén os máis empregados. No lado contrario, opinan que os de menor utilidade son os programas informáticos, que non coinciden cos menos usados, que son os cursos de galego.
- Na metade das notaría cren que o uso do galego continúa igual que hai cinco anos, mentres que nunha terceira parte pensan que aumentou. En máis do 80% opinan que este emprego non se incrementará antes de doce meses nin nos próximos cinco anos.
- Na maior parte das notaría pensan que o galego non ten vantaxes, pero tampouco desvantaxes. Son maioría as que cren que o uso desta lingua na notaría é escaso (36,8%) ou normal (30,2%).
- A opinión máis estendida é que nas destrezas lingüísticas as maiores necesidades están na escrita. Aínda así, cando se pregunta pola porcentaxe de persoal que conta con coñecementos axeitados de galego para o seu posto de traballo esta aproxímase ao 100% en todos os perfís.



- Só o 16% das notaría de Galicia emprega linguas estranxeiras.
- O INL das notaría é do 28,33, o que, nunha escala de 0 a 100, supón un nivel baixo de normalización lingüística destas organizacións. É, ademais, o índice máis baixo dos tres subámbitos analizados neste estudo. É no factor 2, adecuación lingüística do persoal, no que se acadan os valores máis elevados, do 35,15, mentres que no factor 4, documentación de uso externo, descende ata o 16,58.

7. INDICADORES LINGÜÍSTICOS PARA O ÁMBITO DOS ORGANISMOS DE INTERMEDIACIÓN

A continuación móstrase un gráfico que amosa unha comparativa entre os índices de normalización lingüística dos tres subámbitos pertencentes aos organismos de intermediación. Como se pode comprobar, os tres teñen uns INL moi semellantes, que ademais indican un escaso grao de normalización da lingua galega. Os valores destes INL sitúanse entre o 28,33 das notaría (o máis baixo) e o 34,23 dos servizos de asesoramento e xestión (o máis elevado).

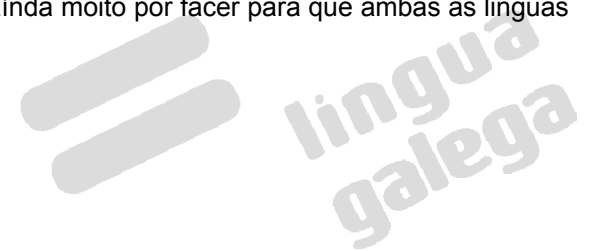
Ademais, chama a atención, analizando os datos factor a factor, que as porcentaxes son moi semellantes e mostran tendencias parellas. Así pois, nos tres grupos o factor 2, referido á adecuación lingüística do persoal, é o que ten un valor máis alto, a causa da percepción tan positiva que nos tres subámbitos mostraron cando se lles preguntou por esta cuestión.

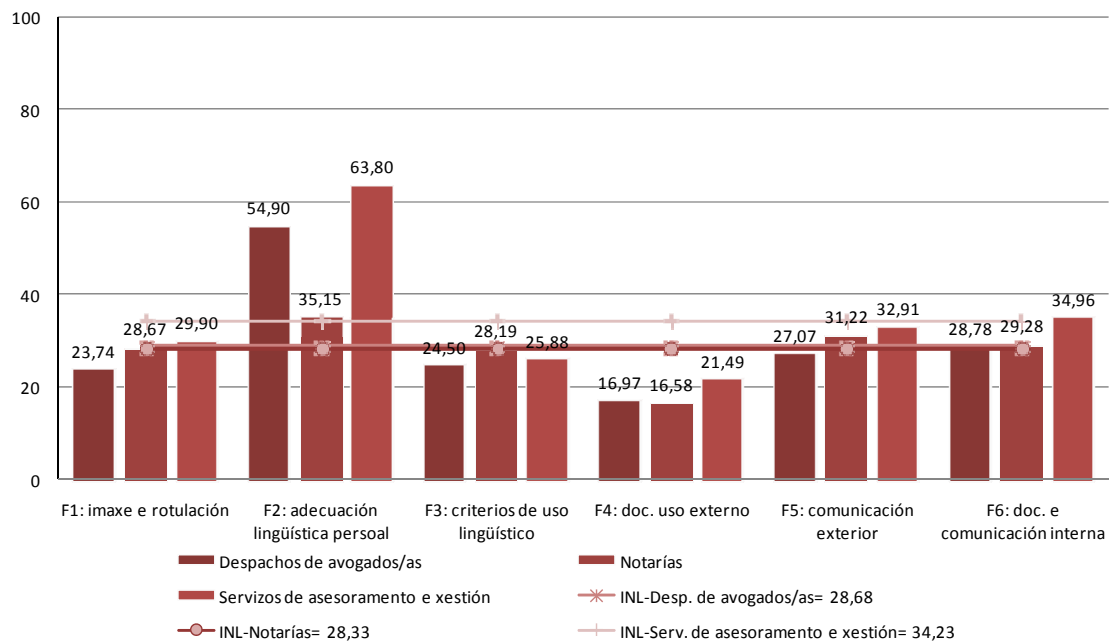
Tamén coinciden no factor co valor máis baixo, o 4, referido á documentación de uso externo, no que ten un peso considerable o elevado emprego do castelán neste tipo de documentos destinados ao exterior da organización.

Os restantes factores tamén se sitúan nuns valores moi semellantes, entre o 28,78 e o 34,96 o 6 (documentación e comunicación interna); entre o 27,07 e o 32,91 o 5 (comunicación exterior); entre o 23,74 e o 29,90 o 1 (imaxe e rotulación); e entre 24,50 e 28,19 o 3 (criterios de uso lingüístico).

Estas coincidencias dan conta das semellanzas existentes entre estes tres tipos de organizacións, que comparten tarefas similares, como o de servir de intermediadoras entre a cidadanía e as empresas, e a Administración, e nas que, polo tanto, detectamos uns usos lingüísticos moi parecidos, cunha presenza escasa da lingua galega nas comunicacións escritas, na rotulación, nos elementos de identificación corporativa e tamén, aínda que en menor medida, nas comunicacións orais, internas e externas.

Polo tanto, os organismos de intermediación constitúen un ámbito no que semella necesario actuar para poder acadar unha normalización plena do uso da lingua galega, nos tres tipos de organizacións estudados, e no que queda aínda moito por facer para que ambas as linguas oficiais, galego e castelán, cheguen a unha situación equilibrada.

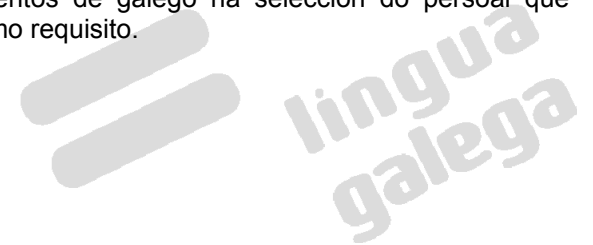




8. CONCLUSIÓNS FINAIS

As principais conclusións que se poden extraer de todo o dito neste estudo acerca dos usos lingüísticos nos organismos de intermediación son as seguintes.

- Estamos ante un sector moi castelanizado, conclusión que se pode aplicar aos tres subámbitos estudados. O emprego da lingua galega está relegado, na maior parte dos casos, á oralidade. Nas comunicacións orais, aínda así, o castelán é o idioma predominante e o galego supera o 40% en raras excepcións.
- Non existe unha oferta positiva / informativa, en xeral, a prol da lingua galega. A maior parte destes servizos nos ofertan o galego por defecto para a realización dos trámites da súa clientela, e esta, na maioría das ocasións, descoñece os seus dereitos lingüísticos.
- Tamén inflúe no escaso emprego do galego que se produce neste ámbito a inexistencia dunha demanda expresa por parte dos usuarios/as destes servizos.
- Normalmente, a nivel oral, os profesionais destes sectores adáptanse á lingua do clientes, pero, na escrita, adoita acontecer o contrario, pois son eles quen impoñen o idioma de traballo.
- Na escrita, en todo tipo de comunicacións, tanto internas coma externas, o emprego do galego é moi escaso, pois non supera en ningún dos tres subámbitos o 25% en ningún dos documentos escritos.
- Na identificación corporativa, así como na rotulación e noutros elementos como contestador automático, web etc., o emprego do galego é moi minoritario, con porcentaxes que, polo xeral, se sitúan entre o 10 e o 20%.
- Na maior parte destes establecementos non contan con normas nin criterios que especifican que lingua usar no trato coa clientela.
- Son minoría os organismos deste ámbito que teñen en conta os coñecementos de galego na selección do persoal que contratan, e os poucos que o fan valóranlo, case sempre, como mérito e non como requisito.



- Practicamente son inexistentes os incentivos á formación en lingua galega para o persoal destes establecementos que carece de coñecementos axeitados de galego. Si é frecuente, non obstante, que poñan á súa disposición ferramentas de apoio lingüístico en lingua galega.
- Dicionarios e correctores ortográficos son os recursos mellor valorados nestes organismos e tamén os máis usados, mentres que os que obteñen unha peor valoración son os programas informáticos, aínda que o recurso do que menos se bota man é o dos cursos de galego.
- A opinión maioritaria neste tipo de establecementos é que a situación do galego nestes continúa igual con respecto a hai cinco anos, e son minoría os que pensan que o seu uso aumentou ou diminuíu. Na maior parte deles cren, así mesmo, que este emprego non se incrementará nin antes de doce meses nin nos próximos cinco anos.
- A crenza máis estendida nos organismos de intermediación é que o galego non comporta vantaxes, pero tampouco desvantaxes. Na maioría opinan que o uso desta lingua nos seus traballos é escasa.
- Todos coinciden en afirmar que as maiores necesidades do persoal no que a destrezas se refire están na escrita, dato que contrasta coa boa percepción que se amosa ao preguntar se o persoal destes establecementos conta cos coñecementos axeitados de galego para o seu posto, xa que nos tres subámbitos a percepción é que esta adecuación supera o 90% en todos os perfís.
- Son minoría os organismos de intermediación onde se empregan linguas diferentes ao galego e o castelán.
- Os INL dos tres subámbitos son moi semellantes, pois sitúanse no 34,23 nos servizos de asesoramento e xestión, no 28,68 nos despachos de avogados/as e no 28,33 nas notarías, nunha escala de 0 a 100, o que dá conta do escaso nivel de normalización lingüística que existe neste ámbito. Ademais, nos tres coincide que é o factor 2, referido á adecuación lingüística do persoal, o que amosa uns valores máis elevados, e o 4, relativo á documentación de uso externo, os máis baixos.

9. BIBLIOGRAFÍA

- CASTELLS, A. (2003): "Indexplà. Programa d'avaluació de les organitzacions", *Noves SL. Revista de sociolingüística* (primavera 2003), <http://cultura.gencat.net/llengcat/noves>.
- ESCOLÀ, A.; T. MATAIX; J. URGELL; J. SOLÉ CAMARDONS, & A. DUARTE (1996): "Indexplà: programa de seguiment i avaluació de plans i acords de gestió lingüística per a les organitzacions", *Llengua i Ús: revista tècnica de normalització lingüística*, n.º 5 (1.º cuatrimestre 1996), Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, Direcció General de Política Lingüística, 19-24.
- FORMOSO GOSENDE, V. (2003): "Linguaxe e empresa en Galicia. Aproximación a usos e actitudes", *Cadernos de Lingua*, n.º 25, A Coruña: Real Academia Galega.
- GONZÁLEZ MARTÍNEZ, X. & PÉREZ VAQUERO, C. (coord.) (2008): *En galego, agora e sempre*. Pío García Edicións.
- GUTIÉRREZ ALLER, V. (1998): *Formulario notarial*. Santiago de Compostela: Dirección Xeral de Política Lingüística, Centro Ramón Piñeiro para a Investigación en Humanidades.
- JAIME, L.; X. MITJÀ & J. SOLÉ CAMARDONS (1995): "Objectius i indicadors de resultat: exemples de formació", *Llengua i Ús: revista tècnica de normalització lingüística*, n.º 2 (1.º cuatrimestre 1995), Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, Direcció General de Política Lingüística, 15-20.
- SECCIÓN DE LINGUA DO CONSELLO DA CULTURA GALEGA (2005): *A sociedade galega e o idioma. A evolución sociolingüística de Galicia (1992-2003)*. Santiago de Compostela: Consello da Cultura Galega.
- SECRETARÍA XERAL DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA (2006): *Plan xeral de normalización da lingua galega*. Santiago de Compostela: Xunta de Galicia.





SERVIZO DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA (2005): *Estudio e proposta para a extensión do uso do galego na Escola Universitaria de Relacións Laborais*. Santiago de Compostela: Universidade de Santiago de Compostela.

TORRES, J. (coord.) (2005): *Estadística sobre els usos lingüístics a Catalunya 2003*. Barcelona: Secretaria de Política Lingüística.

10. ANEXOS

Anexo I: enquisa do uso da lingua galega en empresas de servizos de asesoramento e xestión

Aclaración para o enquisado/a: pedímoslle unicamente o valor da porcentaxe en galego. Entenderase que o resto é en castelán. Se non usan o galego en ningún caso, a porcentaxe de uso do galego sería 0%. No caso de que algunha pregunta non sexa aplicable á súa empresa pode indicar “Non procede”. Tamén pode responder “Non sabe/non contesta”.

C1. Aproximadamente, ¿cantas persoas traballan na súa empresa?

N.º de persoas que traballan na empresa (aproximado):

Comunicacións exteriores

C2. Na súa empresa, ¿en que porcentaxe usan o galego nas seguintes comunicacións exteriores?



Comunicacións orais e escritas co exterior			% de uso galego	Np	NsNc
Na atención directa presencial e telefónica ao público, etc.?				☐	☐
Nas conversacións máis habituais co público en xeral e provedores?				☐	☐
Nos escritos aos pacientes, provedores, usuarios, empresas e institucións de Galicia?				☐	☐
Na atención por correo electrónico, mensaxería etc.?				☐	☐
Publicacións periódicas e non periódicas?				☐	☐
	Galego	Castelán	Nas dúas	Np	NsNc
En que lingua está o contestador automático?	☐	☐	☐	☐	☐

Imaxe, rotulación e documentación de uso externo

C3. Na súa empresa, ¿en que porcentaxe usan o galego nas seguintes cuestións de imaxe, rotulación e documentación de uso externo?

Elementos de identificación corporativa para o exterior			% de uso galego	Np	NsNc	
Nos modelos de fax, papel de carta, tarxetas de visita, encabezados e pés de páxina dos correos electrónicos, circulares...?				☐	☐	
Nos documentos de <u>maior difusión externa</u> das actividades e servizos da súa empresa?				☐	☐	
Na publicidade da súa empresa?				☐	☐	
	Galego	Castelán	Nas dúas	Np	NsNc	G=C ¹
Na páxina web da súa empresa	☐	☐	☐	☐	☐	
<u>Nos rótulos</u> principais e rótulos interiores da empresa	☐	☐	☐	☐	☐	☐ G=C.
<u>No nome</u> da empresa no papel de carta.	☐	☐	☐	☐	☐	☐ G=C

C4. ¿Que medios usa habitualmente para dar información ou facer publicidade?²

¹ **Enquisador/a:** dar a posibilidade de que o entrevistado/a poida escoller a opción de que os rótulos en galego e castelán son iguais e non se diferencian.

² **Enquisador/a:** resposta múltiple.

TV	Prensa	Radio	Trípticos e folletos	Internet	Non usan
2 Si.	2 Si.	2 Si.	2 Si.	2 Si.	2 Si.
1 Non	1 Non	1 Non	1 Non	1 Non	1 Non

Documentación interna

C5. Na súa empresa, ¿en que porcentaxe usan o galego na seguinte documentación interna?

Documentacións internas	% uso galego	Np	NsNc
Nas circulares internas, notas escritas internas, actas e ordes do día das reunións?		☐	☐
Nos formularios, impresos e memoria anual?		☐	☐
No programa de tratamento de textos ou na aplicación informática máis usual?		☐	☐
Nos materiais de cursos de formación internos para o persoal (excluíndo os cursos de idiomas)?		☐	☐

Comunicacións orais internas

C6. Na súa empresa, ¿en que porcentaxe usan o galego nas comunicacións orais internas?

Grupos	% uso galego	Np	NsNc
Xestores/as, asesores/as...		☐	☐
Persoal técnico		☐	☐
Persoal administrativo		☐	☐
Nas reunións internas		☐	☐
Nos contactos exteriores coas diferentes administracións (Administración de Xustiza, Xunta de Galicia, concellos etc.)?		☐	☐

Normas e criterios de uso lingüístico

C7. A) Sen considerar os criterios individuais de cada persoa, ¿na súa empresa teñen e están aplicando criterios, regras ou normas prácticas que especifican que lingua usar **B)** (nas afirmativas) Se ten e aplica, ¿cal é esa norma ou criterio?



Comunicacións	B) (Se ten e aplica) Cal é a norma
7.1.A Na atención oral ao público? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	7.1.B. ¿Cal é a norma? ☐ 1 Por defecto en galego ☐ 2 Por defecto en castelán ☐ 3 Na lingua do receptor/interlocutor
7.2.A. Nas comunicacións escritas? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	7.2.B. ¿Cal é a normal? ☐ 1 Por defecto en galego ☐ 2 Por defecto en castelán ☐ 3 Por defecto en ambas ☐ 4 Na lingua do receptor
7.3.A. Cando o interlocutor pide un cambio de lingua respecto á lingua coa que se lle atendeu inicialmente? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	7.3.B. ¿Cal é a norma? ☐ 1 Cámbiase de lingua ☐ 2 Séguese na inicial
7.4.A. Na calidade lingüística das publicacións ou comunicacións?³ ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non	7.4.B. ¿Cal é a norma? ☐ 1 En todos os textos ☐ 2 Nalgúns textos

³ Nota enquisador/a: se teñen criterios de calidade para a redacción de publicacións ou comunicacións.

☐ NsNc

C8. A) Na súa empresa, ¿o coñecemento do galego é un criterio a ter en conta na selección do persoal que se contrata directamente? **B)** (nas afirmativas) Se se considera ¿é un requisito imprescindible ou un mérito?

A) ¿Hai criterio na incorporación de persoal?	B) Requisito / Mérito
8.A) Na empresa, ¿o <u>coñecemento do galego</u> é un criterio que se ten en conta na <u>selección do persoal</u> que se contrata directamente? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ Ns/Nc ☐ Np. (Non procede, Non contrata)	8.B) ¿É un requisito imprescindible ou valórase como mérito? ☐ 1 Requisito imprescindible ☐ 2 Valórase como mérito

C9. A) ¿A súa empresa dá algún incentivo ou apoio á formación en lingua galega para o persoal sen coñecementos axeitados de galego (independentemente de quen organice ou imparta a formación)? **B)** (nas afirmativas) Se existe, ¿que criterio segue a empresa incentivar ou apoiar esa formación?

A) ¿Hai incentivo á formación en galego ?	B) Criterios para incentivar (resposta múltiple)
9.A) ¿A súa empresa dá algún <u>incentivo ou apoio</u> á <u>formación en lingua galega</u> para o <u>persoal sen coñecementos axeitados</u> de galego (independentemente de quen organice ou imparta a formación)? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non	9.B) Se existe, ¿que <u>criterio</u> segue a empresa para incentivar ou apoiar esa formación? ☐ 1 Financia todo ou parte ☐ 2 Permite facelo en horario laboral ☐ 3 Ten carácter obrigatorio

☐ NsNc

☐ Non sabe/non contesta

C10. ¿Sen considerar as accións individuais de cada persoa, a súa empresa puxo a disposición do persoal algunha ferramenta de apoio lingüístico en galego como dicionarios, correctores, tradutores etc.?

☐ Si 2

☐ Non 1

☐ NsNc

C11. ¿A súa empresa ten algunha persoa que desenvolve actividades de normalización lingüística?

☐ Si 2

☐ Non 1

☐ NsNc

Opinións

C12. Na súa empresa, ¿que actividades serían máis necesarias para promover o uso do galego?

Aclaración para o/a entrevistado/a: pode seleccionar varias actividades

Actividades axeitadas para promocionar o uso do galego	Si (2)	Non (1)	NsNc
Sensibilizar a organización e os seus responsables	☐	☐	☐

Motivar e apoiar o persoal	☐	☐	☐
Dar formación	☐	☐	☐
Empregar ferramentas lingüísticas de axuda	☐	☐	☐
Apoiarse con servizos lingüísticos puntuais	☐	☐	☐
Establecer normas claras	☐	☐	☐
Establecer un plan coas accións de apoio e executalo	☐	☐	☐

C13. Na súa empresa, ¿que necesidades ten o persoal nas destrezas do uso do galego?

Necesidades	Si (2)	Non (1)	NsNc
Escribir	☐	☐	☐
Ler	☐	☐	☐
Falar	☐	☐	☐
Entender	☐	☐	☐

C14. **A)** Para empresa, independentemente de que xa se use ou non, ¿son de utilidade ... **B)** (nas afirmativas) ¿Actualmente úsanos?

Recursos	A) Utilidade				B) Úsanse		
	Si (2)	Non (1)	NsNc		Si (2)	Non (1)	NsNc
14.1.A. Os correctores ortográficos ?	☐	☐	☐		☐	☐	☐
14.2.A. Os tradutores automáticos?	☐	☐	☐		☐	☐	☐
14.3.A. Os dicionarios?	☐	☐	☐		☐	☐	☐
14.4.A. Terminoloxía en galego específica do seu ámbito?	☐	☐	☐		☐	☐	☐
14.5.A. Os programas informáticos en galego?	☐	☐	☐		☐	☐	☐
14.6.A. Os modelos de documentos en galego ?	☐	☐	☐		☐	☐	☐
14.7.A. Os cursos de galego?	☐	☐	☐		☐	☐	☐
14.8.A. Os servizos lingüísticos (tradución, revisión, consultas, etc.)?	☐	☐	☐		☐	☐	☐
14.9.A. Outras (especificar): _____	☐	☐	☐		☐	☐	☐

C15. Actualmente, respecto a hai 5 anos, ¿cre que o uso do galego na súa empresa aumentou (1), aumentou moito (2), diminuíu (3), diminuíu moito (4) ou segue igual (5)? ¿Por que o cre?

A) Aumentou / Diminuíu							
1	2	3	4	5	NsNc	B) ¿Por que?	
☐	☐	☐	☐	☐	☐	>	
						>	
						>	

C16. Para a súa empresa, ¿cre que o galego ten vantaxes? (Se ten vantaxes) ¿cales son?

A) Vantaxes?				B) (Se ten vantaxes) ¿Cales son?	
Si (2)	Non (1)	NsNc			
☐	☐	☐	>		
			>		

C17. Para a súa empresa, ¿cre que o galego ten desvantaxes? (Se ten desvantaxes) ¿Cales son?

A) Desvantaxes?				B) (Se ten desvantaxes) ¿Cales son?	
Si (2)	Non (1)	NsNc			
☐	☐	☐	>		
			>		

C18. ¿Cre que na súa empresa teñen a intención de aumentar o uso do galego? ¿Por que motivos?

	A) Aumentar?			B) (Se ten intención de aumentar) ¿Por que motivos?
	Si (2)	Non (1)	NsNc	
Nos próximos 12 meses	☐	☐	☐	>
Antes de 5 anos	☐	☐	☐	>
				>

C19. Na actualidade, na súa empresa...

¿Usan algún recurso ou axuda lingüística da Xunta de Galicia ?	☐ Si (2)	☐ Non (1)	☐ NsNc
(Se non o usan) ¿Coñecen os recursos e axudas lingüísticas dispoñibles?	☐ Si (2)	☐ Non (1)	☐ NsNc

Na súa empresa o galego úsase	1 ☐ Nada	2 ☐ Pouco	3 ☐ Normal	4 ☐ Bastante	5 ☐ Moito
-------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

Datos da empresa

C20. ¿Quen é o principal destinatario dos servizos da súa empresa?

ORGANISMOS DE INTERMEDIACIÓN

1 ☐ Empresas	2 ☐ Organismos públicos	3 ☐ Usuario final	4 ☐ Outros	5 ☐ NsNc
-------------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------------------------------

C21. Na empresa, ¿que porcentaxe...

	%	Np NsNc
Dos seus clientes e usuarios están en Galicia?		☐ ☐
Dos seus provedores están en Galicia?		☐ ☐

Adecuación lingüística do persoal

C22. A.) ¿Aproximadamente na súa empresa, cantas persoas hai (en número ou en % sobre o total) en cada un dos seguintes perfís, clasificados en función do uso oral ou escrito dos idiomas?

Posto de traballo	A) Persoas existentes	
	N.º ou	%
Telefonista, recepcionista. Persoal cuxa actividade principal sexa de atención ao público: no seu traballo da informacións orais de atención básica e non precisa escribir habitualmente.		☐ Np ☐ NsNc

Xestores/as, asesores/as... Para o seu traballo precisan escribir e falar galego de forma correcta e fluída.			☐ Np ☐ NsNc
Persoal técnico. No seu traballo escribe textos breves ou de extensión media et amén ten contacto co público.			☐ Np ☐ NsNc
Persoal administrativo. No seu traballo escribe textos breves ou de extensión media.			☐ Np ☐ NsNc
Nº total de empregados ou 100%		100%	

C.22. B) ¿Cantas persoas cre que teñen coñecementos axeitados de galego para o posto que desenvolven (en n.º ou % do total do persoal de cada grupo)?⁴ **C)** No último ano, na súa empresa, ¿fixeron algunha formación de galego promovida pola empresa ou por outro órgano?

⁴ **Nota enquisador/a:** só facer esta pregunta para os grupos con persoas que foron contestadas na pregunta anterior. Recordarlle ao entrevistado o número de persoas que indicou na pregunta anterior.

Posto de traballo	B) Persoas con coñecementos axeitados		C) Formación
	N.º	ou %	
Telefonista, recepcionista. Persoal cuxa actividade principal sexa de atención ao público: no seu traballo da informacións orais de atención básica e non precisa escribir habitualmente.			☐ Si (2) ☐ Non (1) ☐ NsNc
Xestores/as, asesores/as... Para o seu traballo precisan escribir e falar galego de forma correcta e fluída.			☐ Si (2) ☐ Non (1) ☐ NsNc
Persoal técnico. No seu traballo escribe textos breves ou de extensión media et amén ten contacto co público.			☐ Si (2) ☐ Non (1) ☐ NsNc
Persoal administrativo. No seu traballo escribe textos breves ou de extensión media.			☐ Si (2) ☐ Non (1) ☐ NsNc
N.º total de empregados ou 100%	100%		

Uso de linguas estranxeiras

C23. Na súa empresa, o persoal usa habitualmente –falan, len, escriben, escoitan– outras linguas estranxeiras diferentes ao galego ou ao castelán?



☐ Si (2)

☐ Non (1) (FINAL)

C24. (Se usa outras linguas) ¿Que outras linguas usan?

☐ Inglés	☐ Portugués	☐ Francés	☐ Outra	
Si (2)	Si (2)	Si (2)	Si (2)	
Non (1)	Non (1)	Non (1)	Non (1)	

C25. ¿Que porcentaxe representa respecto do uso do conxunto de todas as linguas e (galego, castelán e linguas estranxeiras)?

% de uso

C26. ¿Cal é o seu cargo?

C27. Observacións (comentarios do enquisador/a)

Anexo II: enquisa do uso da lingua galega nos despachos de avogados/as

Aclaración para o enquisado/a: pedímoslle unicamente o valor da porcentaxe en galego. Entenderase que o resto é en castelán. Se non usan o galego en ningún caso, a porcentaxe de uso do galego sería 0%. No caso de que algunha pregunta non sexa aplicable ao seu despacho pode indicar “Non procede”. Tamén pode responder “Non sabe/non contesta”.

C1. Aproximadamente, ¿cantas persoas traballan no despacho?

N.º de persoas que traballan na farmacia (aproximado):

Comunicacións exteriores

C2. No seu despacho, ¿en que porcentaxe usan o galego nas seguintes comunicacións exteriores?



Comunicacións orais e escritas co exterior			% de uso galego	Np	NsNc
Na atención directa presencial e telefónica ao público etc.?				☐	☐
Nas conversacións máis habituais co público en xeral e cos provedores?				☐	☐
Nos escritos aos pacientes, provedores, usuarios, empresas e institucións de Galicia?				☐	☐
Na atención por correo electrónico, mensaxería etc.?				☐	☐
Publicacións periódicas e non periódicas?				☐	☐
	Galego	Castelán	Nas dúas	Np	NsNc
En que lingua está o contestador automático do despacho?	☐	☐	☐	☐	☐

Imaxe, rotulación e documentación de uso externo

C3. No seu despacho, ¿en que porcentaxe usan o galego...

Elementos de identificación corporativa para o exterior			% de uso			
			galego	Np	NsNc	
Nos modelos de fax, papel de carta, tarxetas de visita, encabezados e pés de páxina dos correos electrónicos...?				☐	☐	
Nos documentos de <u>maior difusión externa</u> das actividades e servizos do despacho?				☐	☐	
Na publicidade do seu despacho				☐	☐	
	Galego	Castelán	Nas dúas	Np	NsNc	G=C ⁵
Na páxina web do seu despacho	☐	☐	☐	☐	☐	
<u>Nos rótulos</u> principais e rótulos interiores do despacho	☐	☐	☐	☐	☐	☐ G=C.
<u>No nome</u> do despacho no papel de carta.	☐	☐	☐	☐	☐	☐ G=C

C4. ¿Que medios usa habitualmente para dar información ou facer publicidade?⁶

⁵ **Enquisador/a:** Dar a posibilidade de que o entrevistado/a poida escoller a opción de que os rótulos en galego e castelán son iguais e non se diferencian

⁶ **Enquisador/a:** Resposta múltiple



TV	Prensa	Radio	Trípticos e folletos	Internet	Non usan
2 Si.	2 Si.	2 Si.	2 Si.	2 Si.	2 Si.
1 Non	1 Non	1 Non	1 Non	1 Non	1 Non

Documentación interna

C5. ¿En que porcentaxe usan o galego...

Documentacións internas	% uso galego	Np	NsNc
Nas circulares internas, notas escritas internas, actas e ordes do día das reunións?		☐	☐
Nos formularios, impresos e memoria anual?		☐	☐
No programa de tratamento de textos ou na aplicación informática máis usual?		☐	☐
Nos materiais de cursos de formación (excluíndo os cursos de idiomas)?		☐	☐

Comunicacións orais internas

C6. ¿En que porcentaxe usan o galego nas comunicacións orais...

Grupos	% uso galego	Np	NsNc
Avogados/as		☐	☐
Pasantes		☐	☐
Persoal administrativo		☐	☐
Nas reunións internas		☐	☐
Nos contactos exteriores coas diferentes administración (Administración de Xustiza, Xunta de Galicia, concellos etc.)?		☐	☐

Normas e criterios de uso lingüístico

C7. A) Sen considerar os criterios individuais de cada persoa, ¿no seu despacho teñen e están aplicando criterios, regras ou normas prácticas que especifican que lingua usar... **B)** (nas afirmativas) Se ten e aplica, ¿cal é esa norma ou criterio?

Comunicacións	B) (Se ten e aplica) Cal é a norma
7.1.A Na atención oral ao público? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	7.1.B. ¿Cal é a norma? ☐ 1 Por defecto en galego ☐ 2 Por defecto en castelán ☐ 3 Na lingua do receptor/interlocutor

7.2.A. Nas comunicacións escritas? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	7.2.B. ¿Cal é a normal? ☐ 1 Por defecto en galego ☐ 2 Por defecto en castelán ☐ 3 Por defecto en ambas ☐ 4 Na lingua do receptor
7.3.A. Cando o interlocutor pide un cambio de lingua respecto á lingua coa que se lle atendeu inicialmente? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	7.3.B. ¿Cal é a norma? ☐ 1 Cámbiase de lingua ☐ 2 Séguese na inicial
7.4.A. Na calidade lingüística das publicacións ou comunicacións?⁷ ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	7.4.B. ¿Cal é a norma? ☐ 1 En todos os textos ☐ 2 Nalgúns textos

C8. A) No despacho, ¿o coñecemento do galego é un criterio a ter en conta na selección do persoal que se contrata directamente?. **B)** (nas afirmativas) Se se considera, ¿é un requisito imprescindible ou un mérito?

⁷ Nota enquisador/a: se teñen criterios de calidade para a redacción de publicacións ou comunicacións.

A) ¿Hai criterio na incorporación de persoal?	B) Requisito / Mérito
8.A) Na farmacia, ¿o <u>coñecemento do galego</u> é un criterio a ter en conta na <u>selección do persoal</u> que se contrata directamente? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ Ns/Nc ☐ Np. (Non procede, Non contrata)	8.B) ¿É un requisito imprescindible ou valórase como mérito? ☐ 1 Requisito imprescindible ☐ 2 Valórase como mérito

C9. A) ¿O despacho dá algún incentivo ou apoio á formación en lingua galega para o persoal sen coñecementos axeitados de galego (independentemente de quen organice ou imparta a formación)? **B)** *(nas afirmativas)* Se existe, ¿que criterio segue o despacho para incentivar ou apoiar esa formación?.

A) ¿Hai incentivo á formación en galego ?	B) Criterios para incentivar (Resposta Múltiple)
9.A) ¿ O despacho dá algún <u>incentivo ou apoio á formación en lingua galega para o persoal sen coñecementos axeitados</u> de galego (independentemente de quen organice ou imparta a formación)? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	9.B) Se existe, ¿que <u>criterio</u> segue a farmacia para incentivar ou apoiar esa formación? ☐ 1 Financia todo ou parte ☐ 2 Permite facelo en horario laboral ☐ 3 Ten carácter obrigatorio ☐ Non sabe/non contesta

C10. Sen considerar as accións individuais de cada persoa, ¿o despacho puxo a disposición do persoal algunha ferramenta de apoio lingüístico en galego como dicionarios, correctores, tradutores etc.?

☐ Si 2

☐ Non 1

☐ NsNc

C11. ¿O despacho ten algunha persoa que desenvolve actividades de normalización lingüística?

☐ Si 2

☐ Non 1

☐ NsNc

Opinións

C12. No seu despacho, ¿que actividades serían máis necesarias para promover o uso do galego?

Aclaración para o/a entrevistado/a: pode seleccionar varias actividades

Actividades axeitadas para promocionar o uso do galego	Si (2)	Non (1)	NsNc
Sensibilizar a organización ou os seus responsables	☐	☐	☐
Motivar e apoiar o persoal	☐	☐	☐
Dar formación	☐	☐	☐
Empregar ferramentas lingüísticas de axuda	☐	☐	☐
Apoiarse con servizos lingüísticos puntuais	☐	☐	☐

Establecer normas claras	☐	☐	☐
Establecer un plan coas accións de apoio e executalo	☐	☐	☐

C13. No seu despacho, ¿que necesidades ten o persoal nas destrezas do uso do galego?

Necesidades	Si (2)	Non (1)	NsNc
Escribir	☐	☐	☐
Ler	☐	☐	☐
Falar	☐	☐	☐
Entender	☐	☐	☐

C14. **A)** Para o seu despacho, independentemente de que xa se use ou non, ¿son de utilidade... **B)** (nas afirmativas) ¿Actualmente úsanos?

Recursos	A) Utilidade				B) Úsanse		
	Si (2)	Non (1)	NsNc		Si (2)	Non (1)	NsNc
14.1.A. Os correctores ortográficos ?	☐	☐	☐		☐	☐	☐
14.2.A. Os tradutores automáticos?	☐	☐	☐		☐	☐	☐
14.3.A. Os dicionarios?	☐	☐	☐		☐	☐	☐

14.4.A. Terminoloxía en galego específica do seu ámbito?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14.5.A. Os programas informáticos en galego?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14.6.A. Os modelos de documentos en galego ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14.7.A. Os cursos de galego?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14.8.A. Os servizos lingüísticos (tradución, revisión, consultas, etc.)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14.9.A. Outras (especificar): _____	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

C15. Actualmente, respecto a hai 5 anos, ¿cre que o uso do galego na súa farmacia aumentou (1), aumentou moito (2), diminuíu (3), diminuíu moito (4) ou segue igual (5)? ¿Por que o cre?

A) Aumentou / Diminuíu						B) ¿Por que?	
1	2	3	4	5	NsNc		
☐	☐	☐	☐	☐	☐	>	
						>	
						>	

C16. Para o seu despacho, ¿cre que o galego ten vantaxes? (Se ten vantaxes) ¿Cales son?

A) Vantaxes?	B) (Se ten vantaxes) ¿Cales son?	
Si (2) Non (1) NsNc		
☐ ☐ ☐	>	
	>	

C17. Para o seu despacho, ¿cre que o galego ten desvantaxes? (Se ten desvantaxes) ¿Cales son?

A) Desvantaxes?	B) (Se ten desvantaxes) ¿Cales son?	
Si (2) Non (1) NsNc		
☐ ☐ ☐	>	
	>	

C18. ¿Cre que no seu despacho teñen a intención de aumentar o uso do galego? ¿Por que motivos?

	A) Aumentar?	B) (Se ten intención de aumentar) ¿Por que motivos?
	Si (2) Non (1) NsNc	
Nos próximos 12 meses	☐ ☐ ☐	>
Antes de 5 anos	☐ ☐ ☐	>

C19. Na actualidade, na seu despacho...

¿Usan algún recurso ou axuda lingüística da Xunta de Galicia ?	☐ Si (2)	☐ Non (1)	☐ NsNc
(Se non o usan) ¿Coñecen os recursos e axudas lingüísticas dispoñibles?	☐ Si (2)	☐ Non (1)	☐ NsNc

No seu despacho o galego úsase...	1 ☐ Nada	2 ☐ Pouco	3 ☐ Normal	4 ☐ Bastante	5 ☐ Moito
-----------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

Datos do despacho

C20. ¿Quen é o principal destinatario dos servizos do seu despacho?

1 ☐ Empresas	2 ☐ Organismos públicos	3 ☐ Usuario final	4 ☐ Outros	5 ☐ NsNc
-------------------------------------	--	--	-----------------------------------	---------------------------------

C21. ¿No despacho, que porcentaxe...

	%	Np	NsNc
Dos seus clientes e usuarios están en Galicia?		☐	☐
Dos seus provedores están en Galicia?		☐	☐

C22. ¿En que área legal está especializado o seu despacho? (Resposta única)

Área legal	
Dereito civil	☐
Dereito mercantil	☐
Dereito penal	☐
Dereito tributario	☐
Dereito constitucional	☐
Dereito laboral	☐
Dereito administrativo	☐
Dereito procesual	☐
Outros	☐

Adecuación lingüística do persoal

C23. A.) Aproximadamente no seu despacho, ¿cantas persoas hai (*en número ou en % sobre o total*) en cada un dos seguintes perfís, clasificados en función do uso oral ou escrito dos idiomas?



Posto de traballo	A) Persoas existentes		
	N.º	ou %	
Telefonista, recepcionista. Persoal cuxa actividade principal sexa de atención ao público: no seu traballo da informacións orais de atención básica e non precisa escribir habitualmente.			☐ Np ☐ NsNc
Avogados/as. Par ao seu traballo precisan escribir e falar galego de forma correcta e fluída.			☐ Np ☐ NsNc
Pasantes. Para os eu traballo precisan escribir e falar galego de forma correcta e fluída.			☐ Np ☐ NsNc
Persoal administrativo. No seu traballo escribe textos breves ou de extensión media.			☐ Np ☐ NsNc
Nº total de empregados ou 100%		100%	

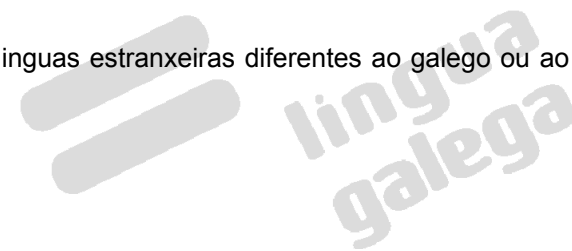
C.23. B) ¿Cantas persoas cre que teñen coñecementos axeitados de galego para o posto que desenvolven (en n.º ou % do total do persoal de cada grupo)?⁸ **C)** No último ano, no despacho, ¿fixeron algunha formación de galego promovida polo despacho ou por outro órgano?

⁸ **Nota enquisador/a:** só facer esta pregunta para os grupos con persoas que foron contestadas na pregunta anterior. Recordarlle ao entrevistado o número de persoas que indicou na pregunta anterior.

Posto de traballo	B) Persoas con coñecementos axeitados		C) Formación
	N.º	ou %	
Telefonista, recepcionista. Persoal cuxa actividade principal sexa de atención ao público: no seu traballo da informacións orais de atención básica e non precisa escribir habitualmente.			☐ Si (2) ☐ Non (1) ☐ NsNc
Avogados/as. Par ao seu traballo precisan escribir e falar galego de forma correcta e fluída.			☐ Si (2) ☐ Non (1) ☐ NsNc
Pasantes. Para os eu traballo precisan escribir e falar galego de forma correcta e fluída.			☐ Si (2) ☐ Non (1) ☐ NsNc
Persoal administrativo. Nos eu traballo escribe textos breves ou de extensión media.			☐ Si (2) ☐ Non (1) ☐ NsNc
N.º total de empregados ou 100%	100%		

Uso de linguas estranxeiras

C24. Na despacho, o persoal usa habitualmente –falan, len, escriben, escoitan– outras linguas estranxeiras diferentes ao galego ou ao castelán?



☐ Si (2)

☐ Non (1) (FINAL)

C25. (Se usa outras linguas) ¿Que outras linguas usan?

☐ Inglés	☐ Portugués	☐ Francés	☐ Outra	
Si (2)	Si (2)	Si (2)	Si (2)	
Non (1)	Non (1)	Non (1)	Non (1)	

C26. ¿Que porcentaxe representa respecto do uso do conxunto de todas as linguas (galego, castelán e linguas estranxeiras)?

% de uso

C27. ¿Cal é o seu posto?

C28. Observacións (comentarios do enquisador/a)

Anexo III: enquisa do uso da lingua galega nas notaría

Aclaración para o enquisado/a: pedímoslle unicamente o valor da porcentaxe en galego. Entenderase que o resto é en castelán. Se non usan o galego en ningún caso, a porcentaxe de uso do galego sería 0%. No caso de que algunha pregunta non sexa aplicable á súa notaría pode indicar “Non procede”. Tamén pode responder “Non sabe/non contesta”.

C1. Aproximadamente, ¿cantas persoas traballan na súa notaría?

N.º de persoas que traballan na notaría (aproximado):

Comunicacións exteriores

C2. Na súa notaría, ¿en que porcentaxe usan o galego nas seguintes comunicacións exteriores?

Comunicacións orais e escritas co exterior	% de uso galego	Np	NsNc
Na atención directa presencial e telefónica ao público, etc.?		☐	☐
Nas conversacións máis habituais co público en xeral e provedores?		☐	☐
Nos escritos aos pacientes, provedores, usuarios, empresas e institucións de Galicia?		☐	☐

Na atención por correo electrónico, mensaxería etc.?				☐	☐
Publicacións periódicas e non periódicas?				☐	☐
	Galego	Castelán	Nas dúas	Np	NsNc
En que lingua está o contestador automático da notaría?	☐	☐	☐	☐	☐

Imaxe, rotulación e documentación de uso externo

C3. Na súa notaría, ¿en que porcentaxe usan o galego nas seguintes cuestións de imaxe, rotulación e documentación de uso externo?

Elementos de identificación corporativa para o exterior	% de uso galego	Np	NsNc
Nos modelos de fax, papel de carta, tarxetas de visita, encabezados e pés de páxina dos correos electrónicos, circulares...?		☐	☐
Nos documentos de <u>maior difusión externa</u> das actividades e servizos da súa notaría?		☐	☐
Na publicidade da súa notaría?		☐	☐

	Galego	Castelán	Nas dúas	Np	NsNc	G=C ⁹
Na páxina web da súa notaría	☐	☐	☐	☐	☐	
<u>Nos rótulos</u> principais e rótulos interiores da notaría	☐	☐	☐	☐	☐	☐ G=C.
<u>No nome</u> da notaría no papel de carta.	☐	☐	☐	☐	☐	☐ G=C

C4. ¿Que medios usa habitualmente para dar información ou facer publicidade?¹⁰

TV	Prensa	Radio	Trípticos e folletos	Internet	Non usan
2 Si.	2 Si.	2 Si.	2 Si.	2 Si.	2 Si.
1 Non	1 Non	1 Non	1 Non	1 Non	1 Non

Documentación interna

C5. Na súa notaría, ¿en que porcentaxe usan o galego na seguinte documentación interna?

⁹ **Enquisador/a:** dar a posibilidade de que o entrevistado/a poida escoller a opción de que os rótulos en galego e castelán son iguais e non se diferencian.

¹⁰ **Enquisador/a:** resposta múltiple.

Documentacións internas	% uso galego	Np	NsNc
Nas circulares internas, notas escritas internas, actas e ordes do día das reunións?		☐	☐
Nos formularios, impresos e memoria anual?		☐	☐
No programa de tratamento de textos ou na aplicación informática máis usual?		☐	☐
Nos materiais de cursos de formación internos para o persoal (excluíndo os cursos de idiomas)?		☐	☐

Comunicacións orais internas

C6. Na súa notaría, ¿en que porcentaxe usan o galego nas comunicacións orais internas?

Grupos	% uso galego	Np	NsNc
Notarios/as		☐	☐
Oficiais		☐	☐
Persoal administrativo		☐	☐

Nas reunións internas		☐	☐
Nos contactos exteriores coas diferentes administracións (Administración de Xustiza, Xunta de Galicia, concellos etc.)?		☐	☐

Normas e criterios de uso lingüístico

C7. A) Sen considerar os criterios individuais de cada persoa, ¿na súa notaría teñen e están aplicando criterios, regras ou normas prácticas que especifican que lingua usar B) (nas afirmativas) Se ten e aplica, ¿cal é esa norma ou criterio?

Comunicacións	B) (Se ten e aplica) Cal é a norma
7.1.A Na atención oral ao público? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	7.1.B. ¿Cal é a norma? ☐ 1 Por defecto en galego ☐ 2 Por defecto en castelán ☐ 3 Na lingua do receptor/interlocutor
7.2.A. Nas comunicacións escritas? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	7.2.B. ¿Cal é a normal? ☐ 1 Por defecto en galego ☐ 2 Por defecto en castelán ☐ 3 Por defecto en ambas ☐ 4 Na lingua do receptor

7.3.A. Cando o interlocutor pide un cambio de lingua respecto á lingua coa que se lle atendeu inicialmente? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	7.3.B. ¿Cal é a norma? ☐ 1 Cámbiase de lingua ☐ 2 Séguese na inicial
7.4.A. Na calidade lingüística das publicacións ou comunicacións?¹¹ ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	7.4.B. ¿Cal é a norma? ☐ 1 En todos os textos ☐ 2 Nalgúns textos

C8. A) Na súa notaría, ¿o coñecemento do galego é un criterio a ter en conta na selección do persoal que se contrata directamente? **B)** (nas afirmativas) Se se considera ¿é un requisito imprescindible ou un mérito?

A) ¿Hai criterio na incorporación de persoal?	B) Requisito / Mérito
8.A) Na notaría, ¿o <u>coñecemento do galego</u> é un criterio que se ten en conta na <u>selección do persoal</u> que se contrata directamente? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ Ns/Nc ☐ Np. (Non procede, Non contrata)	8.B) ¿É un requisito imprescindible ou valórase como mérito? ☐ 1 Requisito imprescindible ☐ 2 Valórase como mérito

¹¹ Nota enquisador/a: se teñen criterios de calidade para a redacción de publicacións ou comunicacións.

C9. A) ¿A súa notaría dá algún incentivo ou apoio á formación en lingua galega para o persoal sen coñecementos axeitados de galego (independentemente de quen organice ou imparta a formación)? **B)** (nas afirmativas) Se existe, ¿que criterio segue a notaría incentivar ou apoiar esa formación?

A) ¿Hai incentivo á formación en galego ?	B) Criterios para incentivar (resposta múltiple)
9.A) ¿A súa notaría dá algún incentivo ou apoio á formación en lingua galega para o persoal sen coñecementos axeitados de galego (independentemente de quen organice ou imparta a formación)? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	9.B) Se existe, ¿que criterio segue a notaría para incentivar ou apoiar esa formación? ☐ 1 Financia todo ou parte ☐ 2 Permite facelo en horario laboral ☐ 3 Ten carácter obrigatorio ☐ Non sabe/non contesta

C10. ¿Sen considerar as accións individuais de cada persoa, a súa notaría puxo a disposición do persoal algunha ferramenta de apoio lingüístico en galego como dicionarios, correctores, tradutores etc.?

☐ Si 2	☐ Non 1	☐ NsNc
-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------

C11. ¿A súa notaría ten algunha persoa que desenvolve actividades de normalización lingüística?

☐ Si 2	☐ Non 1	☐ NsNc
-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------



Opinións

C12. Na súa notaría, ¿que actividades serían máis necesarias para promover o uso do galego?

Aclaración para o/a entrevistado/a: pode seleccionar varias actividades

Actividades axeitadas para promocionar o uso do galego	Si (2)	Non (1)	NsNc
Sensibilizar a organización e os seus responsables	☐	☐	☐
Motivar e apoiar o persoal	☐	☐	☐
Dar formación	☐	☐	☐
Empregar ferramentas lingüísticas de axuda	☐	☐	☐
Apoiarse con servizos lingüísticos puntuais	☐	☐	☐
Establecer normas claras	☐	☐	☐
Establecer un plan coas accións de apoio e executalo	☐	☐	☐

C13. Na súa notaría, ¿que necesidades ten o persoal nas destrezas do uso do galego?

Necesidades	Si (2)	Non (1)	NsNc
Escribir	☐	☐	☐
Ler	☐	☐	☐
Falar	☐	☐	☐
Entender	☐	☐	☐

C14. **A)** Para a notaría, independentemente de que xa se use ou non, ¿son de utilidade ... **B)** (nas afirmativas) ¿Actualmente úsanos?

Recursos	A) Utilidade				B) Úsanse		
	Si (2)	Non (1)	NsNc		Si (2)	Non (1)	NsNc
14.1.A. Os correctores ortográficos ?	☐	☐	☐		☐	☐	☐
14.2.A. Os tradutores automáticos?	☐	☐	☐		☐	☐	☐
14.3.A. Os dicionarios?	☐	☐	☐		☐	☐	☐
14.4.A. Terminoloxía en galego específica do seu ámbito?	☐	☐	☐		☐	☐	☐
14.5.A. Os programas informáticos en galego?	☐	☐	☐		☐	☐	☐
14.6.A. Os modelos de documentos en galego ?	☐	☐	☐		☐	☐	☐
14.7.A. Os cursos de galego?	☐	☐	☐		☐	☐	☐

14.8.A. Os servizos lingüísticos (tradución, revisión, consultas, etc.)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14.9.A. Outras (especificar): _____	☐	☐	☐	☐	☐	☐

C15. Actualmente, respecto a hai 5 anos, ¿cre que o uso do galego na súa notaría aumentou (1), aumentou moito (2), diminuíu (3), diminuíu moito (4) ou segue igual (5)? ¿Por que o cre?

A) Aumentou / Diminuíu							
1	2	3	4	5	NsNc	B) ¿Por que?	
☐	☐	☐	☐	☐	☐	>	
						>	
						>	

C16. Para a súa notaría, ¿cre que o galego ten vantaxes? (Se ten vantaxes) ¿cales son?

A) Vantaxes?			B) (Se ten vantaxes) ¿Cales son?	
Si (2)	Non (1)	NsNc		
☐	☐	☐	>	
			>	

C17. Para a súa notaría, ¿cre que o galego ten desvantaxes? (Se ten desvantaxes) ¿Cales son?

A) Desvantaxes?			B) (Se ten desvantaxes) ¿Cales son?	
Si (2)	Non (1)	NsNc		
☐	☐	☐	>	
			>	

C18. ¿Cre que na súa notaría teñen a intención de aumentar o uso do galego? ¿Por que motivos?

	A) Aumentar?			B) (Se ten intención de aumentar) ¿Por que motivos?	
	Si (2)	Non (1)	NsNc		
Nos próximos 12 meses	☐	☐	☐	>	
Antes de 5 anos	☐	☐	☐	>	
				>	

C19. Na actualidade, na súa notaría...

¿Usan algún recurso ou axuda lingüística da Xunta de Galicia ?	☐ Si (2)	☐ Non (1)	☐ NsNc
(Se non o usan) ¿Coñecen os recursos e axudas lingüísticas dispoñibles?	☐ Si (2)	☐ Non (1)	☐ NsNc

Na súa notaría o galego úsase

1 ☐ Nada

2 ☐ Pouco

3 ☐ Normal

4 ☐ Bastante

5 ☐ Moito

Datos da notaría

C20. ¿ Quen é o principal destinatario dos servizos da súa notaría?

1 ☐ Empresas

2 ☐ Organismos públicos

3 ☐ Usuario final

4 ☐ Outros

5 ☐ NsNc

C21. Na notaría, ¿que porcentaxe...

	%	Np NsNc
Dos seus clientes e usuarios están en Galicia?		☐ ☐
Dos seus provedores están en Galicia?		☐ ☐

Adecuación lingüística do persoal

C22. A.) ¿Aproximadamente na súa notaría, cantas persoas hai (en número ou en % sobre o total) en cada un dos seguintes perfís, clasificados en función do uso oral ou escrito dos idiomas?

Posto de traballo	A) Persoas existentes		
	N.º	ou %	
Telefonista, recepcionista. Persoal cuxa actividade principal sexa de atención ao público: no seu traballo da informacións orais de atención básica e non precisa escribir habitualmente.			☐ Np ☐ NsNc
Notarios/as. Par ao seu traballo precisan escribir e falar galego de forma correcta e fluída.			☐ Np ☐ NsNc
Persoal técnico e oficiais. Par ao seu traballo precisan escribir e falar galego de forma correcta e fluída.			☐ Np ☐ NsNc
Persoal administrativo. No seu traballo escribe textos breves ou de extensión media.			☐ Np ☐ NsNc
Nº total de empregados ou 100%		100%	

C.22. B) ¿Cantas persoas cre que teñen coñecementos axeitados de galego para o posto que desenvolven (en n.º ou % do total do persoal de cada grupo)?¹² **C)** No último ano, na súa notaría, ¿fixeron algunha formación de galego promovida pola notaría ou por outro órgano?

¹² **Nota enquisador/a:** só facer esta pregunta para os grupos con persoas que foron contestadas na pregunta anterior. Recordarlle ao entrevistado o número de persoas que indicou na pregunta anterior.

Posto de traballo	B) Persoas con coñecementos axeitados		C) Formación
	N.º	ou %	
Telefonista, recepcionista. Persoal cuxa actividade principal sexa de atención ao público: no seu traballo da informacións orais de atención básica e non precisa escribir habitualmente.			☐ Si (2) ☐ Non (1) ☐ NsNc
Notarios/as. Para o seu traballo precisan escribir e falar galego de forma correcta e fluída.			☐ Si (2) ☐ Non (1) ☐ NsNc
Persoal técnico e oficiais. Para o seu traballo precisan escribir e falar galego de forma correcta e fluída.			☐ Si (2) ☐ Non (1) ☐ NsNc
Persoal administrativo. Nos eu traballo escribe textos breves ou de extensión media.			☐ Si (2) ☐ Non (1) ☐ NsNc
N.º total de empregados ou 100%	100%		

Uso de linguas estranxeiras

C23. Na súa notaría, o persoal usa habitualmente –falan, len, escriben, escoitan– outras linguas estranxeiras diferentes ao galego ou ao castelán?

☐ Si (2)☐ Non (1) (FINAL)

C24. (Se usa outras linguas) ¿Que outras linguas usan?

☐ Inglés	☐ Portugués	☐ Francés	☐ Outra	
Si (2)	Si (2)	Si (2)	Si (2)	
Non (1)	Non (1)	Non (1)	Non (1)	

C25. ¿Que porcentaxe representa respecto do uso do conxunto de todas as linguas (galego, castelán e linguas estranxeiras)?

% de uso

C26. ¿Cal é o seu cargo?

C27. Observacións (comentarios do enquisador/a)

