

LA ADAPTACIÓN A LOS USUARIOS: UN FACTOR RELEVANTE DE LA PLANIFICACIÓN LINGÜÍSTICA

Rosa Batlle i Tomàs¹
Servicio Local de Catalán de Sant Boi de Llobregat
Mercè Viladrosa i de Tuya
Servicio Comarcal de Catalán de La Segarra
Consorcio para la Normalización Lingüística

Objeto de la comunicación

Presentación, desde una perspectiva práctica (del Servicio Local de Catalán de Sant Boi de Llobregat y del Servicio Comarcal de Catalán de La Segarra, ambos del Consorcio para la Normalización Lingüística), de la importancia de la adaptación a los usuarios y a sus necesidades en la planificación y en la ejecución de actuaciones de normalización lingüística. Para ello, estableceremos una comparación entre los dos distintos ámbitos de actuación.

Entendemos por *usuarios*, los particulares y las organizaciones públicas y privadas (administración local, industrias culturales, medios de comunicación, industrias, comercio, asociaciones, etc.) que utilizan los servicios que presta el Consorcio para la Normalización Lingüística a través de sus servicios locales, servicios comarcales u oficinas de catalán.

1. Introducción

1.1. El Consorcio para la Normalización Lingüística. Origen, finalidad, estructura y funcionamiento

El Consorcio para la Normalización Lingüística (CPNL), creado en 1989, es un ente público con personalidad jurídica propia, formado por la Generalitat de Cataluña y por los ayuntamientos y las otras entidades locales (consejos comarcales y diputaciones) que libremente se integren. El interés y el objetivo común de todos sus miembros es la normalización de la lengua catalana, es decir, conseguir generalizar el conocimiento, el uso y la divulgación del catalán en todos los sectores y actividades de nuestra sociedad, especialmente en el de las organizaciones y entidades en que se organiza la actividad socioeconómica y cultural.

El CPNL tiene su sede en la ciudad de Barcelona y presta sus servicios de forma desconcentrada por todo el territorio (a excepción del Valle de Arán) mediante los centros de

¹ Servicio Local de Catalán de Sant Boi de Llobregat, c/ Nou, 32, 08830-Sant Boi de Llobregat (Cataluña); tel. 34-936546561, fax 34-936306188; Servicio Comarcal de Catalán de La Segarra, c/ Combat, 2925200-Cervera (Cataluña); tel. 34-73531300, fax 34-73532337.

normalización lingüística (CNL) de los cuales dependen los servicios comarcales (SCC), los servicios locales (SLC) y las oficinas de catalán (OC).

El presidente del Consorcio es el director general de Política Lingüística de la Generalitat de Cataluña. La red territorial del CPNL es la siguiente: 22 centros de normalización lingüística (CNL); 33 servicios locales de catalán (SLC); 37 servicios comarcales de catalán (SCC); 46 oficinas de catalán (OC); 9 delegaciones en el CNL de Barcelona.

Mediante estas oficinas, el CPNL concentra sus objetivos en torno a unas áreas que se intercomunican entre ellas:

Asesoramiento lingüístico: es uno de los recursos técnicos de apoyo a la dinamización lingüística que se pone al alcance de los usuarios con el objetivo de resolver las carencias lingüísticas de una organización o un individuo en un momento determinado, pero sobre todo orientarles para que aumenten su autonomía lingüística. Sus destinatarios principales son los entes locales (ayuntamientos, consejos comarcales y entidades vinculadas a éstos); el mundo socioeconómico (organizaciones, asociaciones, empresas, comercios, etc.); los medios de comunicación e industrias culturales (prensa local y comarcal, radio, etc.); el mundo sociocultural (asociaciones, entidades, clubes deportivos, etc.) y los profesionales y particulares en general.

Clases de catalán para adultos: uno de los objetivos del CPNL es adoptar las medidas necesarias para el aumento de los conocimientos lingüísticos de la población adulta. Por este motivo, se organiza una oferta de formación en lengua catalana (cursos generales de distintos niveles, cursos de orientación específica, cursos de lenguajes de especialidad, etc.)

Dinamización lingüística: nos referimos al conjunto de medidas y actuaciones que tienen como objetivo generar y promover cambios en los usos lingüísticos de las organizaciones con el fin de incrementar el uso social del catalán. Las actuaciones se estructuran en programas sectoriales de normalización lingüística.

1.2. Datos sobre población y conocimiento del catalán en La Segarra y en Sant Boi de Llobregat

La Segarra es una comarca del interior de Cataluña formada por 21 municipios y 109 pueblos. El número de habitantes es de 17.040. En una superficie de 721,2 Km² la densidad de población es de 23,6 h./Km². El 39% de la población se dedica a la industria, el 32% a los servicios, el 20% a la agricultura y ganadería y el 9% restante a la construcción.

Sant Boi de Llobregat, en cambio, es un municipio del área metropolitana de Barcelona, con una superficie de 22 Km² y una población de 80.000 habitantes. La densidad de población es de 3.686,8 h./ Km². El 55% se dedica a la industria, el 30% a los servicios, el 5% a la agricultura y la ganadería y el 10% a la construcción. Durante los últimos treinta años ha modificado la estructura humana y urbana de una manera espectacular. Entre 1965 y 1975, la población se triplicó pasando de menos de 24.000 a 65.000 habitantes, como consecuencia de un movimiento migratorio generalizado en todo el territorio de Cataluña. La mayoría de las personas inmigrantes procedían del sur y del centro de la península, de habla únicamente castellana y con un nivel cultural medio-bajo.

Población de derecho de 2 años y más. Conocimiento del catalán (1991)

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Población que entiende el catalán Cataluña: 93,8% Segarra: 98,48% Sant Boi de Llobregat: 87,53% 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Población que sabe leer el catalán Cataluña: 67,6% Segarra: 84,9% Sant Boi de Llobregat: 53,94%
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Población que no entiende el catalán Cataluña: 6,2% Segarra: 1,6% Sant Boi de Llobregat: 12,47% 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Población que sabe escribir el catalán Cataluña: 39,9% Segarra: 52% Sant Boi de Llobregat: 28,97%
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Población que sabe hablar el catalán Cataluña: 68,3% Segarra: 90,68% Sant Boi de Llobregat: 50,20% 	

Como podemos observar, La Segarra supera la mediana del conocimiento de catalán en Cataluña. Goza de un alto porcentaje de población que entiende, habla y sabe leer el catalán. En cuanto a la escritura, aunque el índice disminuye, continua entre las 10 primeras comarcas con un índice más elevado. En contraposición, Sant Boi de Llobregat se encuentra muy por debajo de la mediana de conocimiento del catalán en Cataluña.

1.3. El SCC de La Segarra y el SLC de Sant Boi de Llobregat. Estructura, funcionamiento y áreas básicas de trabajo

El Servicio Comarcal de Catalán de La Segarra es un servicio unipersonal, ubicado en el Consejo Comarcal de La Segarra, en la capital de la comarca, Cervera. Junto con 11 servicios de la misma índole forman el Centro de Normalización Lingüística de Lleida.

En el año 1984 se constituye en Sant Boi de Llobregat uno de los primeros centros de normalización lingüística de acuerdo con lo que prevé la Ley de normalización lingüística de 1983. No obstante, anteriormente, desde 1980, el Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat tenía una serie de profesores contratados a horas que impartían cursos de catalán para adultos en diferentes zonas de la población. En 1991, con la integración en el CPNL de tres

municipios más, que ya disponían de servicios municipales de catalán, el CNL de Sant Boi de Llobregat pasa a denominarse CNL Eramprunyà. El SLC de Sant Boi de Llobregat tiene cinco técnicos de normalización lingüística.

Como hemos avanzado anteriormente, uno de los servicios que ofrece el CPNL, a través de sus oficinas, es el asesoramiento lingüístico a las organizaciones públicas y privadas para que puedan llegar a ser autosuficientes en materia lingüística. Se trata de un asesoramiento personalizado (relativamente fácil en una zona como La Segarra y más complicado en una gran ciudad), también llamado dinamización del asesoramiento.

Los objetivos principales son: consolidar la concepción del asesoramiento lingüístico como un recurso temporal en el marco de un programa global de normalización lingüística, y como una de las actuaciones destacadas de los programas de dinamización lingüística; consolidarlo como un servicio dinámico. Se han de facilitar todos los recursos y asesoramiento durante el tiempo que sea necesario, pero con la última finalidad de que el usuario llegue a ser competente y autosuficiente.

Servicios que se ofrecen: revisión de textos orales y escritos; atención de consultas lingüísticas: ortográficas, morfosintácticas, terminológicas, de léxico, de convenciones gráficas, etc.; información y asesoramiento sobre derechos lingüísticos; información sobre recursos informáticos y bibliográficos; traducciones de textos; materiales sobre terminología específica.

Con el objetivo de aumentar los conocimientos lingüísticos de la población adulta y de ayudarla en su formación lingüística se organizan cursos de catalán de distintos niveles y modalidades. La oferta es muy distinta en ambos servicios. Por ejemplo, en el curso 1997-98, en La Segarra se ofrece un curso de conocimientos medianos (C) y unas clases/tutorías para no catalanohablantes (A) y en Sant Boi de Llobregat un total de 17 repartidos proporcionalmente en los niveles A, B y C.

A continuación, comentaremos algunos de los principales sectores de actuación de la dinamización lingüística del CPNL (y más concretamente del SLC de Sant Boi de Llobregat y del SCC de La Segarra).

2. Sectores de actuación

2.1. Administración local

2.1.1. Marco general. Normativa legal en materia de normalización lingüística en la Administración local

- Ley 7/1983, de normalización lingüística en Cataluña.

- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las entidades locales.
- Ley 8/1987, de 15 de abril, municipal y de régimen local de Cataluña.
- Decreto 214/1990, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del personal al servicio de las entidades locales.
- Ley 16/1991, de 10 de julio, de las policías locales.
- Decreto 14/1994, de 8 de febrero, por el que se regula la exigencia del conocimiento del catalán en los concursos para la provisión de puestos de trabajo de los entes locales de Cataluña reservados a funcionarios con habilitación de carácter estatal.
- Reglamentos para el uso de la lengua catalana en las corporaciones locales, aprobados por los plenos de distintos municipios, según la potestad de la Ley de normalización lingüística que autoriza a la Administración local a regular el uso del catalán. (Art. 5 y 7.3).

Con el objetivo de facilitar y unificar al máximo los distintos reglamentos que elaboraban las corporaciones locales, el año 1992, el CPNL redactó una propuesta o modelo de Reglamento para el uso de la lengua catalana en las administraciones locales –revisada en 1993– suscrita por la Asociación Catalana de Municipios y la Federación de Municipios de Cataluña.

2.1.2. Situación del sector en La Segarra y en Sant Boi de Llobregat. Tipología de los usuarios. Índice de normalización lingüística

El Consejo Comarcal –órgano de gobierno y administración supramunicipal, dónde trabajan 20 personas– y los 21 ayuntamientos –con un total de 60 trabajadores– conforman los usuarios de dicho sector en La Segarra. La mediana de edad es joven, hecho que implica un conocimiento general de la lengua catalana suficiente con determinadas carencias sobre aspectos relacionados con terminología jurídico-administrativa, documentos, etc. El Consejo Comarcal aprobó su reglamento lingüístico en 1994, al que siguieron 4 municipios más de la comarca.

El Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat tiene 600 trabajadores, un 36% pertenece a la franja de menores de 35 años, lo que garantiza unos conocimientos de catalán aceptables por su parte. En cuanto a los conocimientos y usos del catalán del resto del personal, cabe destacar que en el ámbito escrito existe un uso generalizado, ya que la lengua de trabajo municipal es mayoritariamente el catalán.

Después de un acuerdo aprobado el 1981 para la aplicación del Real Decreto de 10 de mayo de 1979, en 1983 el Ayuntamiento aprobó unas bases para regular el uso del catalán en el ámbito municipal. Éstas tratan principalmente de la figura y las funciones que ha de tener el corrector-dinamizador; la creación de una comisión interdepartamental de normalización lingüística; la normalización lingüística de los medios de comunicación locales y la normalización lingüística de la toponimia urbana.

Con el objetivo de poder disponer de unos índices cuantitativos de normalización lingüística sectoriales, el CPNL ha creado unos indicadores que permiten evaluar tanto los resultados de nuestra intervención como el proceso de ésta. En la Administración local se han tenido en cuenta tres ámbitos: 1) catalán como lengua de trabajo; 2) catalán como lengua de comunicación; 3) catalán como requisito de ingreso del personal. La mediana de estos resultados conforma el índice de normalización lingüística sectorial, que en el caso más favorable es 1. Durante 1996, el resultado de la aplicación de dicho índice fue de 1 en La Segarra y de 0,86 puntos en Sant Boi de Llobregat.

2.1.3. Actuaciones

El objetivo fundamental de este programa es consolidar el uso del catalán como lengua propia de los ayuntamientos y de los consejos comarcales de Cataluña en sus ámbitos y actuaciones.

Asesoramiento lingüístico: el 36% de los usuarios del SCC de La Segarra corresponde al sector de la Administración local. Y un 55% de las actuaciones de asesoramiento lingüístico (es decir, consultas lingüísticas, revisión de documentos, traducción, entrega de materiales, consultas sobre materiales y derechos lingüísticos) corresponde también a este sector. En Sant Boi de Llobregat equivale al 18,34% de los usuarios y al 45% de las actuaciones.

Materiales específicos: con el objetivo de dotar al personal de este sector de recursos para facilitarles la tarea de elaboración de textos administrativos y así, avanzar en el proceso de fijación del lenguaje administrativo catalán en las administraciones locales de Cataluña, el CPNL ha elaborado la *Guia lingüística per a administracions locals*. La distribución de este material se ha hecho, en ambos casos, de manera personalizada mediante unas sesiones teórico-prácticas de presentación en las cuales se explicaba el manejo del manual, las características del lenguaje administrativo catalán y bibliografía especializada.

Formación: teniendo presente la adaptación constante, a la que no perdemos nunca de vista, en La Segarra, una vez realizados unos cursos generales de lengua catalana para formar al personal que no dispone de los conocimientos básicos para ejercer sus tareas, ha sido necesario la realización de sesiones (a medida) sobre redacción de documentos administrativos, lenguaje jurídico-administrativo, etc. En Sant Boi de Llobregat, desde 1980 se están impartiendo cursos de catalán general y específicos de lenguaje administrativo. Durante los tres o cuatro últimos años, se canalizan las demandas puntuales de formación a los cursos de catalán para adultos generales. Está prevista una actuación más global a partir del momento en que se definan los perfiles lingüísticos de los lugares de trabajo.

2. 2. Àmbito associatiu

2.2.1. Marco general. Influencias externas a las asociaciones que actúan de efectos positivadores

Si bien el uso del catalán no está regulado legalmente en este ámbito, sí que recibe numerosas influencias externas. Podríamos nombrar, por ejemplo, el hecho de que muchas de estas organizaciones están condicionadas, en parte, por la Administración –local y/o autonómica– en materia de subvenciones, hecho que provoca que la lengua de relación escrita hacia ésta sea el catalán. Otras derivan directamente del marco escolar, como las APAs o las escuelas deportivas, y este marco funciona plenamente en catalán (y con una legislación muy concreta), situación que también las condiciona en el uso de una determinada lengua.

2.2.2. Situación del asociacionismo en La Segarra y en Sant Boi de Llobregat. Tipología de los usuarios. Usos lingüísticos

En La Segarra existen unas 100 entidades socioculturales, deportivas, etc. que funcionan gracias al voluntarismo de sus miembros. Contaríamos con unas 35 de activas, entre las que destacaríamos las culturales, seguidas de las deportivas, asociaciones de vecinos y de padres de alumnos. Dependiendo de la edad de los asociados la competencia lingüística varía, y mientras podemos afirmar que mayoritariamente el funcionamiento de éstas es en catalán, no podemos garantizar la calidad lingüística de los textos que dichas entidades elaboran. El índice de normalización lingüística es de 0,95%. Una de las dificultades que encontramos en estas entidades en el momento de establecer y elaborar planes de normalización es su no estructuración.

Sant Boi de Llobregat cuenta con unas 120 entidades: culturales, deportivas, de madres y padres de alumnos, centros de educación en el tiempo libre y musicales. El índice de normalización de este sector es muy bajo, un 0,33%. En general, aunque dependiendo del sector, el uso del catalán es escaso, prácticamente nulo.

2.2.3. Actuaciones

La normalización lingüística en este sector se dirige básicamente a las entidades de ámbito local más representativas dentro de cada municipio para que sean un modelo para el resto de entidades del entorno; de este modo conseguimos un efecto multiplicador.

Asesoramiento lingüístico: el 18,75% del total de los usuarios de La Segarra pertenece a entidades y asociaciones socioculturales. Y un 14,28 % de las actuaciones corresponden a este sector. Cabe comentar que aunque es un sector activo, la documentación que genera es escasa y bastante repetitiva. Después de la realización de algunos sondeos sobre las necesidades de formación del personal de gestión y/o administrativo, socios, voluntarios, etc. y adaptando los

programas ya existentes destinados a este sector, hemos realizado unas sesiones de documentos para entidades socioculturales que, tras su evaluación, han sido consideradas muy positivas.

Respecto a Sant Boi de Llobregat, cabe destacar que el total de usuarios que pertenece a este sector es del 12 % y el porcentaje de actuaciones es del 7,52 %. Dada la diversidad de usuarios que la población posee, se ha podido trabajar de diferente manera: desde firmas de convenios de colaboración y ejecución de planes de normalización lingüística con entidades más activas y estructuradas, hasta pequeñas colaboraciones en aspectos puntuales, en otras.

a) Asociaciones de madres y padres de alumnos (APA) y FAPA

Desde el año 1992, la junta directiva de la FAPA de Sant Boi de Llobregat está llevando a cabo una gran actividad que se refleja en la dinámica de estas entidades. Actuaciones: a) firma de convenios y ejecución de planes de normalización lingüística en diferentes APA los cuales definen intervenciones: en la imagen y rotulación de la entidad (subvenciones para el cambio de materiales identificadores: rotulación, sellos, membretes de carta y sobres, etc.); en la documentación que generan, tanto interna como externa; en las actividades extraescolares que organizan y en la lengua de relación de la entidad. Como metodología de trabajo hemos utilizado el *Programa tipo* de normalización lingüística. Ejecución de unas sesiones de documentación administrativa para las APA; b) elaboración de un manual de documentación administrativa (*Models de documents per a les associacions de pares d'alumnes*); c) ejecución de unas sesiones de terminología deportiva para los monitores deportivos de las diferentes APA; d) oferta del servicio de asesoramiento y de formación lingüística (cursos de catalán generales); e) asesoramiento en la organización de cursos de catalán hablado en diferentes APA, en colaboración con el Departamento de Enseñanza de la Generalitat.

b) Asociaciones deportivas

Actuaciones: a) firma de convenios y ejecución de planes de normalización lingüística en diferentes escuelas deportivas de la población, con el objetivo de aumentar y consolidar el uso del catalán; b) organización de sesiones de terminología deportiva para los monitores deportivos; c) organización de unas sesiones de documentación administrativa aplicada a los clubes deportivos, para las personas que desarrollan tareas de gestión y administración; d) servicios permanentes de asesoramiento y de formación (cursos de catalán generales); e) difusión de los materiales de cultura deportiva editados por el CPNL (ficheros para los monitores deportivos, trípticos...).

c) Asociaciones culturales y centros de educación en el tiempo libre

Los centros de educación en el tiempo libre y las asociaciones culturales también tienen un peso específico en Sant Boi de Llobregat. Actuaciones: a) firma de un convenio con la

Coordinadora de educación en el tiempo libre de Sant Boi de Llobregat y con unas ludotecas, con la finalidad de impulsar el uso oral del catalán de los monitores en sus actividades con los niños y jóvenes. Para conseguir este objetivo, el SLC ha basado su actuación facilitando, sobre todo, materiales lúdicos en catalán; al mismo tiempo ha hecho una campaña paralela de potenciación del juego en catalán dirigida a toda la población infantil y juvenil en general; *b*) oferta del servicio de asesoramiento y de formación; *c*) diseño de un manual de documentos más usuales para los centros de educación en el tiempo libre (en fase de elaboración).

2.3. Ámbito socioeconómico

2.3.1. Marco general. Normativa legal en materia de normalización lingüística en el sector empresarial

- Orden de 25 de junio de 1992 sobre documentos de control del transporte de viajeros por carretera.
- Ley 3/1993, de 5 de marzo, del estatuto del consumidor.
- Decreto 53/1994, de 8 de febrero sobre el régimen de precios, reservas y servicios complementarios en establecimientos de alojamiento turístico.
- Decreto 168/1994, de 10 de mayo, de reglamentación de la agencias de viajes.
- Decreto 317/1994, de 4 de noviembre, por el cual se establecen normas sobre la ordenación y la clasificación de los establecimientos de restauración.

2.3.2. Situación del sector en La Segarra y en Sant Boi de Llobregat

La localización de los establecimientos del ámbito socioeconómico se agrupa básicamente en los cuatro núcleos con más habitantes de la comarca: Cervera y Guissona (con 6.951 h. y 2.642 h. respectivamente), y en menor grado Sant Guim de Freixenet y Torà (1.051 h. y 1.136 h. respectivamente). Destacan por su importancia a nivel económico y por su número de trabajadores, las empresas alimenticias, una de auxiliares de automoción y finalmente una de muebles industriales.

En cuanto al comercio, predominan ampliamente los comercios pequeños (unos 400 de índole diversa repartidos por toda la comarca), aunque cabe destacar dos hipermercados que atraen a la mayoría de la población (en Cervera y Guissona). En el comercio, a nivel oral predomina el uso del catalán aunque el cambio al castellano es fácil cuando el interlocutor inicia la conversación en esta lengua. A nivel escrito predomina también el uso del catalán, aunque la competencia lingüística es mucho menor y la calidad de la lengua catalana no es la suficiente.

En las industrias nos encontraríamos que a nivel interno y oral el catalán es la lengua predominante pero de acuerdo con la tónica general del sector a nivel general, el castellano es la lengua mayoritaria de la comunicaciones exteriores. No obstante, últimamente se aprecia un lento crecimiento de la incorporación del catalán en la imagen, publicidad, señalización, etc. de las empresas.

Por lo que respecta a Sant Boi de Llobregat, dicha localidad se halla enclavada en el Delta del Llobregat, a pocos kilómetros de la Zona Franca y del Puerto de Barcelona, y colindante con el Aeropuerto de El Prat de Llobregat. Esto facilita que en su término municipal se hallen diversos polígonos industriales que desarrollan una gran actividad en los principales campos, destacando sobre todo la industria auxiliar del automóvil, metalurgia y construcción. Asimismo, en lo que se refiere al sector de servicios, desde el año 1996 ha crecido de manera espectacular la oferta de grandes superficies comerciales, destacando un gran parque comercial y de servicios cuya influencia se extiende por toda el área del Baix Llobregat. Referente a la situación comercial, el pequeño comercio ha experimentado una regresión constante en los últimos años, en beneficio de las grandes superficies.

A nivel de usos lingüísticos, en lo que se refiere al sector empresarial cabe indicar que predomina habitualmente la lengua castellana en las relaciones de trabajo, tanto orales como escritas, así como en las relaciones que dichas empresas mantienen con los proveedores y terceros. Cabe destacar que son sensibles al uso de la lengua catalana las empresas (preferentemente multinacionales) que tienen diversas sucursales y clientes en el resto del territorio catalán.

Por lo que se refiere a los pequeños comercios, el uso oral varía en función tanto del cliente como de la zona en que se halle el comercio; las grandes superficies comerciales ofrecen una imagen corporativa ya sea monolingüe en catalán o bilingüe catalán-castellano. En las relaciones orales, la mayor parte de los empleados están capacitados para atender al público en ambos idiomas oficiales.

2.3.3. Actuaciones

Asesoramiento: el 14,58% de los usuarios del servicio de asesoramiento lingüístico del SCC de La Segarra corresponden al ámbito socioeconómico con un 14,28 % de las actuaciones totales. El 36,69% de los usuarios del servicio de asesoramiento lingüístico del SLC de Sant Boi de Llobregat corresponden al ámbito socioeconómico con un 20,57 % de las actuaciones totales.

Materiales:

-*El Manual per a les arts gràfiques*, elaborado por el Centro de Normalización Lingüística de Lleida, dirigido a los profesionales de las imprentas y empresas de artes gráficas con el objetivo de facilitarles unos modelos de documentos y convenciones de uso lingüísticos. La distribución de este manual se ha hecho de forma personalizada y acompañada de unas fichas de autoaprendizaje destinadas a profundizar y trabajar sobre los aspectos que se detallan en este manual.

-*El comerç en català, La construcció en català...* folletos trimestrales de normalización lingüística dedicados a distintos subsectores del mundo socioeconómico. El objetivo de estos materiales es dotar a los profesionales de los recursos que tienen a su alcance para mejorar su competitividad, ligada a la calidad de la lengua. Se distribuye a los subsectores de la comarca a los que se dirige.

-*Cop d'ull* destinado a dos sectores: el de las artes gráficas y el jurídico.

2.3.4. La gestión lingüística

Una de las novedades del CPNL es la *gestión lingüística* en empresas que se enmarca en la necesidad de definir una política en las empresas que afecte a los elementos de comunicación y los conocimientos y las habilidades del personal para mejorar la calidad de sus productos y servicios. A través de los SCC, los SLC y las OC se ofrecen una serie de servicios, agrupados en dos bloques, que detallamos a continuación:

Servicios para la política de recursos humanos: formación presencial (cursos adaptados a la organización, cursos de conocimientos generales, etc.); formación a distancia y autoformación; sesiones puntuales sobre necesidades lingüísticas concretas, detectadas entre el personal de la organización.

Servicios para la política de comunicación: servicios personalizados de asesoramiento lingüístico; servicios automatizados de consultas; recursos terminológicos; información sobre programas informáticos de autocorrección; orientaciones lingüísticas para mejorar la imagen corporativa.

Para establecer el análisis de la realidad lingüística de la organización y definir sus necesidades se dispone del *Indexplà*, un programa informático formado por indicadores de la situación de uso del catalán en la empresa. Se trata de un instrumento que permite medir objetivamente el grado de normalización lingüística de una organización en un momento dado, y también la evolución temporal como resultado de nuestra intervención. Obtenemos la representación gráfica de la situación lingüística en seis ámbitos de la organización (imagen y rotulación, adecuación lingüística del personal, criterios de uso lingüístico, documentos de uso externo, comunicaciones externas, y documentación y comunicaciones internas) y el índice de normalización lingüística (el valor ponderado de los seis factores). Después del diagnóstico resultante, y dado que nuestros servicios son lo suficiente flexibles para adaptarnos a las necesidades de cada usuario, se elabora una propuesta a medida que se estructura en un plan lingüístico. La empresa es quién debe proponer los objetivos.

Estas relaciones de colaboración entre las empresas y el CPNL se formalizan con la firma de un convenio en que además de la voluntad de progresar en el proceso de normalización lingüística, ambas organizaciones asumen los compromisos necesarios para garantizar el éxito del plan de trabajo propuesto. (A menudo, lo que sucede es que dichas relaciones se mantienen sin llegar a formalizarse).

3. Conclusiones

Los servicios centrales del Consorcio para la Normalización Lingüística establecen, mediante unos programas generales anuales o plurianuales, unas directrices y unas prioridades para que desde los centros de normalización lingüística se desarrollen los respectivos proyectos de normalización lingüística. La estructura del CPNL, unitaria y a su vez descentralizada, permite la promoción *in situ* del uso social del catalán. No obstante, a partir de unas premisas de densidad de población y de índices sociolingüísticos existe una adaptación, ya sea de recursos (económicos, de personal, de medios, etc.), como de actuaciones sectoriales (en determinados casos se prioriza un ámbito u otro según las necesidades lingüísticas existentes).

La diferencia de población, de estructuras socioeconómicas y del índice de conocimiento del catalán entre La Segarra y Sant Boi de Llobregat son factores que hacen necesaria y evidente la adaptación en la ejecución de las distintas actuaciones de normalización lingüística. Por lo que se refiere a la Administración local, gracias a un marco legal definido y a un referente inmediato, como es la Generalitat de Cataluña, no existen diferencias importantes entre las dos zonas estudiadas.

Tanto los procedimientos como los resultados son similares. Podríamos afirmar que la distinción es cuantitativa, es decir, mientras en La Segarra tenemos a unos 80 usuarios, en Sant Boi de Llobregat nos encontramos con 600. Este factor requiere una selección y una priorización de los destinatarios por departamentos. En La Segarra, en cambio, las condiciones permiten que se lleve a cabo un servicio global, personalizado y permanente. En ambos casos el objetivo es consolidar el uso del catalán como lengua propia de la Administración local y garantizar la calidad lingüística necesaria en sus ámbitos y actuaciones.

En el sector asociativo existen unas diferencias considerables (de organización, estructura y funcionamiento de las entidades, etc.) y, muy especialmente, de índice de normalización lingüística. El análisis de un índice de normalización muy bajo en Sant Boi de Llobregat, conlleva a que uno de los sectores prioritarios de actuación sea el asociativo, con el objetivo principal de favorecer, de manera progresiva, un cambio de los usos lingüísticos y así producir un efecto multiplicador del entorno social de estas organizaciones. Se realizan programas

globales de normalización a los que se dedican numerosos recursos. En La Segarra, y gracias a unas circunstancias muy distintas, no se trata de un sector prioritario, aunque sí importante, y el objetivo es básicamente formalizar el uso generalizado del catalán y garantizar la calidad lingüística de las organizaciones mediante unas actuaciones más puntuales (de formación y/o asesoramiento) que, en la mayoría de los casos, son adaptaciones de programas globales.

Uno de los sectores prioritarios del CPNL es el socioeconómico, y en concreto las empresas y los establecimientos comerciales. Aunque la estructura empresarial es muy distinta en La Segarra y en Sant Boi de Llobregat, la situación lingüística es bastante similar en ambos casos. Se percibe una ligera incorporación del catalán en determinados ámbitos como, por ejemplo, la imagen y promoción, la rotulación, etc. pero el uso del castellano está generalizado. Un factor decisivo que puede impulsar la incorporación del catalán es el nuevo marco de la Unión Europea y la opción multilingüe que éste pueda generar.

Como metodología de trabajo, disponemos de la *gestión lingüística* que, adaptada a las necesidades de los respectivos usuarios, facilita la realización de unas determinadas actuaciones en este subsector. La tendencia de muchos de los hipermercados que se establecen en las dos áreas estudiadas es incorporar el uso del catalán, muy especialmente, en la imagen, la publicidad, las comunicaciones externas, etc. Tanto en La Segarra como en Sant Boi de Llobregat, las actuaciones se reducen a servicios de asesoramiento lingüístico, formalización de relaciones mediante convenios o acuerdos, etc. En cambio, en los comercios pequeños y medianos, la situación es totalmente distinta. En La Segarra existe un uso generalizado del catalán, aunque con numerosas carencias de calidad lingüística hecho que conlleva la realización de programas puntuales en este subsector. En Sant Boi de Llobregat, en cambio, el objetivo es conseguir progresivamente la incorporación del catalán mediante campañas de sensibilización y concienciación, ya que se trata de un subsector con un índice de normalización muy bajo.

En definitiva, creemos que la planificación lingüística y, especialmente, la ejecución de actuaciones de normalización lingüística deben tener un carácter abierto, dinámico y flexible y han de ser adaptables a las necesidades de los usuarios.

Bibliografía

- Baetens Beardsmore, H. (1989), *Principis bàsics del bilingüisme. Els orígens*, Barcelona, Edicions de la Magrana.
- Bastardas, A. (1991), *Fer el futur. Sociolingüística, planificació i normalització del català*, Barcelona, Empúries.
- Bastardas, A., J. Soler (1988), *Sociolingüística i llengua catalana*, Barcelona, Empúries.

- Bastardas, A., E. Boix (1994), *¿Un estado, una lengua? La organización política de la diversidad lingüística*, Barcelona, Octaedro.
- Marí, I. (1992), *Un horitzó per a la llengua*, Barcelona, Empúries.
- Martí i Castell, J. (1992), *L'ús social de la llengua catalana*, Barcelona, Barcanova.
- Prats, M. (1990), *El futur de la llengua catalana*, Barcelona, Empúries.
- Siguan, M. (1995), *L'Europa de les llengües*, Barcelona, Edicions 62.
- Vallverdú, F. (1985), *El fet lingüístic com a fet social*, Barcelona, Edicions 62.
- Memòries del Consorci per a la Normalització Lingüística*, 1989-1991, 1992, 1993 y 1994.