

TÉCNICAS E CRITERIOS PARA A AVALIACIÓN DO LABOR DUN SERVICIO DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA

Xaime Subiela Pérez
Escola Cidadanía

I INTRODUCCIÓN

O obxectivo central do texto é proporcionar ferramentas que permitan incrementar a racionalización do traballo dos servicios de normalización lingüística (SNL). Pero cómpre dicir de partida que o marco teórico e, sobre todo, os instrumentos que aquí se achegan non poderían tomar forma de non termos feito as avaliaciós dos servicios lingüísticos que realizamos; as avaliaciós permitíronnos testar a metodoloxía e as técnicas, e ver en que medida se adecuaban ao obxecto de análise. Neste sentido queremos agradecer a participación da Dirección Xeral de Política Lingüística, da Sociedade Anónima de Desenvolvemento Comarcal, do Centro Comarcal de Bergantiños, da Confederación de Empresarios de Galicia, e nomeadamente a Valentina Formoso e Xosé Manuel Varela, os técnicos responsables dos servicios, colaboración gracias á cal puido realizarse a avaliación. Felicitar, tamén, ao Consello da Cultura Galega pola iniciativa, e agradecerlle que pensasen en Escola Cidadanía para desenvolver este traballo, en particular o noso agradacemento para Henrique Monteagudo e Susana Mayo.

II

A aplicación da metodoloxía avaliativa aos servicios de normalización lingüística implica unha aposta por introducir criterios de racionalidade no seu funcionamento. A avaliación é o anverso da planificación, o que permite ir adecuando o labor dos técnicos de normalización lingüística a través do feed-back que reciben no seu propio traballo. Deste xeito o mundo da normalización lingüística ponse á cabeza das actuacions públicas, posto que non é nada frecuente, polo momento, que as administracions sexan permeables a estes métodos, que só acostuman a usar como inspección, lonxe do que aquí propugnamos. A avaliación de servicios de normalización lingüística pode aparecer como un referente simbólico positivo e modernizador, que achega á área pública racionalidade, transparencia e vontade de adaptación constante. En diversos ámbitos, xa os técnicos están a ser referente de modernización das administracions. Este pode ser un máis.

Comezaremos definindo que é unha avaliación, e vemos que se compón dos seguintes elementos:

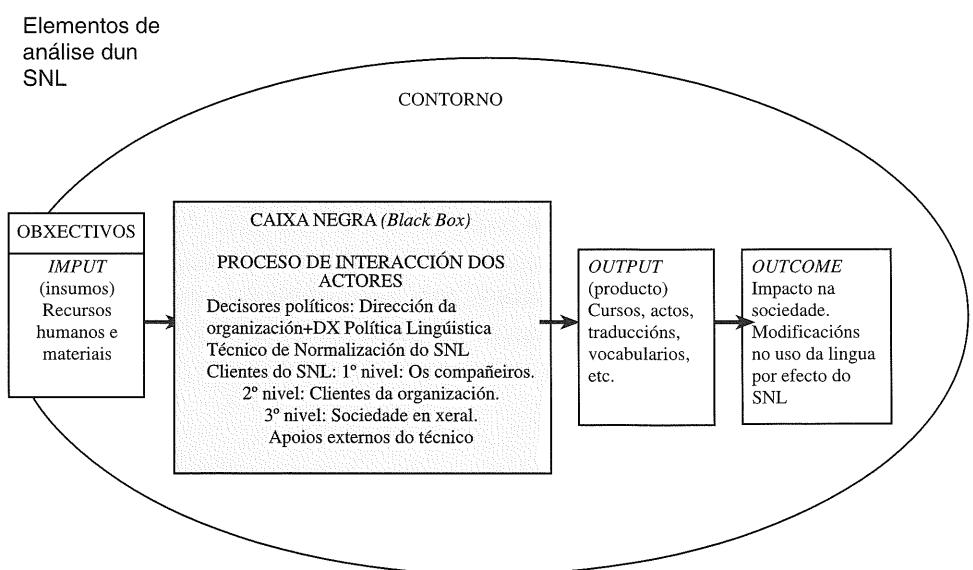
a) Investigación social aplicada. Precísase o instrumental analítico das ciencias sociais que permitan coñecer a realidade do servicio e o seu contorno.

b) Emisión de xuízos de valor, o que supón dispor duns criterios de valor que dean conta da bondade do servicio. Non só se dá conta da realidade, senón que se valora.

c) Utilidade para os protagonistas da avaliación. No noso caso, beneficio para os servicios avaliados, e para estes Encontros, é dicir que o noso traballo fora transmisible.

Unha avaliación non inclúe só unha investigación social, consiste tamén en xulgar e tirar conclusións sobre as posibilidades de mellora.

Existe diferencia entre unha avaliación e unha auditoría. Unha avaliación normalmente non ten como obxectivo o control, a fiscalización dun servicio, senón xerar información utilizable para este.



Os conceptos clave para realizar unha avaliación son:

a) Eficacia, que é a relación que se establece entre os obxectivos marcados para o servicio e os resultados deste. Permítenos saber o grao de cumprimento do que nós tiñamos previsto. Establece así, un criterio de valor interno sobre o funcionamento do servicio: cumplir os obxectivos sería a referencia básica á hora de xulgalo.

b) Eficiencia, a relación entre os recursos do servicio (humanos e materiais) e os resultados. A relación custo-beneficio, ou máis ben para o noso caso, a relación custo-efectividade vai dar conta do grao de productividade, é dicir, a través deste tipo de análise sabemos se os esforzos que investimos teñen o seu correlato nos resultados acadados.

Un dos problemas centrais que temos á hora de dar conta da eficacia dunha organización é que, normalmente, non existen obxectivos operativos, que concreten onde queremos chegar e como o queremos facer. Os obxectivos tenden a ser xeneralistas ou ambiguos, de forma que resulta imposible medir o seu grao de cumprimento. Esta situación pódese dar por motivos tales como a falta de formación para a planificación a este nivel ou porque aos responsables pode non interesarles explicitar uns obxectivos dos que terá que dar conta do grao de cumprimento despois. Pero moitas veces a vaguidade é necesaria para chegar a acordos que, nun nivel de concreción maior, igual non eran possibles. Algo disto sucede no ámbito da normalización lingüística do galego, onde en ocasións os acordos se fundamentan sobre concepcións moi distintas do que se está a falar.

Nos servicios de normalización lingüística cando se especifican obxectivos refírense fundamentalmente as funcións que vai cumplir o servicio: traducir, asesorar, formar, realizar vocabularios, dinamizar, etc. Isto, que é absolutamente necesario, amósanos as vías de actuación que nos marcamos (que imos facer e como), pero non fai referencia ao impacto social (outcome) que pretendemos conseguir (onde queremos chegar a medio prazo) e que nos permitiría deseñar as estratexias. As indicacións que se fan neste sentido compréndense no primeiro obxectivo xeral do SNL: estender o uso do galego; pero en xeral non se menciona ata onde nos propomos chegar na extensión do uso en determinado período, a que poboación preferente nos diriximos, que ámbitos priorizamos para que alguén comece a falar o galego, que facer cos que xa falan galego. En realidade descoñecemos, en xeral, a conexión existente entre as actividades que realiza un SNL e o efecto social que provoca.

A avaliación debera servir para contestar a algunha das preguntas que nos facemos ao respecto, e cada sentido se tiramos proveito para a planificación do SNL e deste xeito para a definición de obxectivos operativos, da poboación obxectivo, da temporalización, ou sobre todo as consecuencias agardadas.

III TIPOS DE AVALIACIÓN

Existen distintos tipos de avaliação que non teñen porque ser excluíntes entre eles. En función do obxecto que se vaia avaliar, e logo de determinar as preguntas ás que queremos contestar, fíxase un tipo de avaliação específica que vai recoller diversos elementos dos modelos que aquí presentamos.

En función de quen sexa o axente que realiza a avaliación diferénciase entre:

3.1 Avaliación interna:

A que leva a cabo alguén de dentro da organización, o que comporta un gran coñecemento desta e unha formulación en termos de utilidade para o conxunto, pero que pode carecer dos coñecementos técnicos ou do efecto de distanciamento necesario para a emisión de xuízos críticos.

3.2 Avaliación externa:

Achega o instrumental metodolóxico para a súa realización e a falta de implicación para poder xulgar con ecuanimidade, pero sen embargo, se non é capaz de gañar a confianza dos protagonistas, non vai extraer a información precisa nin ofrecer un resultado que poida ser útil.

Estes dous modelos tenden a confluír cada vez máis, xa que se recoñece que unha avaliación precisa por unha parte a cualificación técnica, facilitando un apoio externo que conduza o proceso. Pero ao mesmo tempo a avaliación ten que ser querida, e os actores principais deben estar vinculados ao deseño e a implementación desta, para que non existan reticencias, para que sexa máis cible e polo tanto máis utilizada.

3.3 Avaliación clásica ou por obxectivos:

Fixa a relación entre obxectivos e resultados finais, e para isto, mide o impacto que o SNL ten sobre a poboación, é dicir, o efecto neto do servicio. Temos que coñecer a relación causal entre o SNL e os aparentes resultados, saber en que medida os posibles avances detectados no uso do galego son efecto do noso servicio, ou da influencia, por exemplo, do Xabarín Club.

Para neutralizar os posibles errores na análise derivados disto, establecense mecanismos de control como os grupos de control (¿que sucede en poboacións similares sen a existencia do servicio?), ou estudos anteriores á implantación (¿cal era o nivel de uso existente antes da creación do servicio?). Ás veces son dúas variables asociadas as que provocan un efecto, por exemplo, pódese ver como nalgún SNL a súa aparición trouxo aparellada a publicación de libros en galego. Sen embargo observamos que só se publicaban cando había financiamento da DX de Política Lingüística, do que inferimos que a publicación en galego era un efecto conxunto do SNL e máis da subvención.

Este tipo de avaliación require bastante tempo e un gran custo económico, porque a medida do impacto precisa normalmente de grandes enquisas e métodos de investigación más ou menos experimentais bastante difíciles de levar a cabo. Ademais, logo do importante esforzo realizado, moitas veces non se chegan a utilizar os resultados porque a información chega tarde, ou non proporciona información operativa.

3.4 Avaliación participativa ou pluralista:

Pártese da diversidade de opinións, de percepcións, de intereses e polo tanto de criterios avaliativos. Recoñece a multiplicidade de perspectivas dos distintos actores e promove a súa participación activa. Deste xeito os criterios de valor que se adoptan na avaliación máis que obxectivos son intersubxectivos, renuncian a un standar enunciado polo técnico desde fóra, e procuran sintetizar os distintos sistemas de valores en xogo.

O avaliador aparece como un mediador que non sempre chega a acordos (ás veces non é posible), pero intenta xerar sinerxías e aprendizaxes positivas para o servizo.

Tamén se caracteriza pola preocupación en canto á utilización de resultados; polo uso de metodoloxías más cualitativas que permiten un coñecemento profundo do servizo e do contorno. Son métodos que se adaptan á natureza dinámica e evolutiva dos servicios -por exemplo, nalgúns casos os sistemas de recollida de información deben ser negociados co técnico para que non interfirran negativamente no seu traballo.

Este é o modelo que Escola Cidadanía considerou máis apropiado para a avaliación dos SNL que aquí presentamos.

IV ¿QUE SE PODE AVLIAR?

Segundo a dimensión sobre a que fixemos a nosa atención teremos, tamén, diversos tipos de avaliación:

4.1 Avaliación de deseño:

Ocupase da propia conceptualización do problema que atende ou debería atender o servizo, da formulación e deseño deste (os obxectivos manifestos e implícitos, a súa posición no conxunto da organización, cómo apareceu, etc) e da racionalidade intrínseca do SNL, ata que punto o deseño do servizo serve aos seus obxectivos. Faise un pequeno estudio do medio que permite recoñecer o espazo no que se vai mover o servizo. Para esta utilizáse fundamentalmente a documentación dos SNL, entrevistas cos responsables (no nivel dos decisores políticos e dos técnicos lingüísticos), o organigrama e as vías de financiamento do SNL.

4.2 Avaliación de rendemento:

Refírese ao traballo do técnico. O que se mide é a dedicación do técnico aos distintos traballos e a súa distribución temporal, dando conta das súas productividades. Concentra a súa atención no grao de precarización do seu traballo, cál é lingüístico e cál non, cál é interno (para a organización) e cál externo, se traballa máis horas das que ten por contrato, etc. Por canto ao traballo lingüístico debemos coñecer o seu reparto, como xogan as distintas funcións ás que ten que atender: traducción/corrección, asesoramento, formación ou dinamización, pero tamén a

planificación (e avaliação), a coordinación, a formación propia ou a intendencia (papeleo, photocopias, etc). Isto é posible monitorizalo a través de fichas de seguimento do trabalho e das actividades realizadas.

4.3 Avaliación de cobertura:

Indícanos a quen chegamos, dando conta das zonas xeográficas mellor e peor atendidas, dos perfís sociodemográficos (xénero, idade, nivel de estudos, etc.), e dos perfís lingüísticos (usos, actitudes, etc.). Desta forma podemos saber se nos coñecen e se estamos chegando a aqueles segmentos que consideramos prioritarios (por exemplo se os participantes nos actos son os xa convictos da bondade de falar o galego).

Pódense utilizar varios parámetros como os asistentes aos actos ou cursos que organiza o SNL, as persoas que nos demandan asesoría, ou a fidelización de usuarios (quén volve con posterioridade e por qué). Tamén se pode referir ás persoas coas que colaboramos ou coas que mantemos contacto, estimando se son axentes de dinamización no seu medio e que efecto multiplicador teñen. Todo isto pode recollerse de forma conxunta utilizando un índice que ponderare os distintos factores en xogo.

Un criterio de comparación que pode ser moi útil é coñecer a cobertura que ten a organización na que traballa o técnico de normalización, e comparala coa do servicio. Partimos da base de que o ámbito da organización é potencialmente o do SNL. Sendo capaces de influír nos compañeiros da organización, a través da dinamización interna, e da asunción parcial por parte destes dos obxectivos normalizadores, daríasele á lingua un carácter trasversal e poderíamos converter a organización nun foco de irradiación normalizador.

Para esta avaliação utilizanse, sobre todo, enquisas de opinión aos asistentes, anotacións que dan conta de contactos ou consultas realizadas.

4.4 Avaliación de resultados/producto (output):

Analizan a tipoloxía de actividades que se realizan. Pónense en relación os productos realizados co esforzo requerido para isto (o que tamén é avaliação de rendemento) e cos efectos que producen (en parte avaliação de impacto). Recóllese a valoración que os usuariós do servizio, nas súas distintas facetas, fan das súas distintas actividades ou funcións. Require, como a anterior, cuestionarios de valoración por parte dos asistentes; pero tamén podemos establecer controis sobre o nivel de uso do galego por parte da organización nas súas proxeccións públicas, por exemplo a través de fichas que controlen o grao da súa utilización nas publicacións.

4.5 Avaliación de impacto:

En qué medida o output do SNL produce os efectos requeridos sobre a poboación. Xa foi comentada con anterioridade.

4.6 Avaliación de proceso:

Cómo funciona internamente a maquinaria que converte os inputs (recursos) en outputs (productos). Cáles son as dinámicas de funcionamento e de relación entre os ditintos actores en xogo. Requiere facer unha análise de redes que nos permite coñecer, por exemplo, as relacóns que establece o técnico coa malla existente, dentro e fóra da organización. Isto permítenos saber cómo interactúan os actores, cómo flúe a comunicación e quén é máis ou menos receptivo ás propostas do servizio.

Para este tipo de avaliação utilizanse técnicas como as entrevistas en profundidade, a observación e os instrumentos propios da análise reticular.

V A XESTIÓN DE CALIDADE

A calidade total máis que unha técnica é unha filosofía de entender as organizacóns tanto nas súas relación externas -cos clientes-, como internas -entre traballadores e cadros directivos. Procedente dalgunhas grandes empresas estase a incorporar paulatinamente ao mundo das administracións públicas. .

Deste xeito, prestar un servizio baixo a filosofía da calidade total incluiría dúas dimensóns fundamentais:

a) A orientación cara ó cliente. O usuario do servizio é central á hora do deseño e da implementación deste, entón o relevante será facer participar aos cidadáns no desenvolvemento do servizio.

b) A participación dos traballadores na xestión. O obxectivo é facer corresponsables aos empregados da organización do seu discorrer. Procúrase relacionar estreitamente estes dous niveis xa que fundamenta o bo funcionamento da organización na centralidade das persoas.

A respecto da avaliação, a xestión de calidade inclúe un importante elemento diferenciador: a intervención. Implica a participación do axente externo no propio deseño dos obxectivos, e a participación como un interlocutor máis entre o conxunto dos actores, que utiliza os coñecementos da análise e a intervención social en apoio dos responsables dos servizos. Esta sería unha metodoloxía idónea para intervir no ámbito da normalización lingüística.

VI ANEXO

ACTORES PRINCIPALES DA AVALIACIÓN

Referidos á organización

- Nivel dos decisores políticos
 - DX de Política Lingüística
 - Dirección da organización
- Responsable técnico no servicio de normalización lingüística.
- Destinatarios do 1º nivel, dentro da organización: os compañeiros.
- Destinatarios do 2º nivel, organizacións vinculadas á principal.
- Destinatarios do 3º nivel, tecido social de referencia para a actuación.
- O universo en xeral (normalmente a sociedade en xeral).
- Apoios lingüísticos externos
 - Técnicos coñecidos
 - CTNL
 - DX de Política Lingüística
 - Asociacións que traballan a prol da normalización (A Mesa, a AFNL, etc.)

Referidas á avaliação

- O avaliador: Escola Cidadanía.
- O demandante da avaliação: Consello da Cultura Galega.
- Destinatarios do producto evaluativo: 1ª orde, os SNL avaliados; 2ª orde, os asistentes aos III Encontros para a Normalización Lingüística.

COLOQUIOS

Iolanda Galanes (moderadora)

Agradecémoslle a Xaime Subiela a súa intervención que senta as bases da avaliação que se vai facer de dous servicios e abrimos entón o coloquio.

Benzamín Dosil

Dirección Xeral de Política Lingüística

Quería facer un matiz e unha consulta.

O matiz é relativo á afirmación que fixeche sobre que a avaliação na xestión pública era fundamentalmente inspección, control e fiscalización. Eu son funcionario, e como min bastantes dos presentes, e estamos sendo avaliados. É verdade que nos primeiros anos daba certo rendemento a avaliação, que era fundamentalmente cuantitativa. Hai catro ou cinco anos, pero hoxe en día os criterios de calidade están arredor do corenta por cento polo tanto non é unha mala cifra en tan poucos anos.

E en canto á pregunta, a avaliação externa que fixestes de dous servicios lingüísticos, ¿era más cualitativa ou cuantitativa? Non me quedou claro ese detalle.

Xaime Subiela

Efectivamente estou de acordo en que as liñas van cara a integrar na administración pública criterios más cualitativos. Eu son compañero de xente que está traballando día a día na cuestión da inspección de servicios, nos procedementos evaluativos. Os criterios son, ó noso entender, bastante cuantitativos pois o que se fai fundamentalmente é en calquera caso avaliação de rendemento e bastante pouca avaliação de procesos ou de interaccións doutro estilo; co cal xa determina bastante más o cuantitativo, aínda que o que se cuantifique sexan calidades. Ás veces cuantifican valoracións, pero en realidade aténdese máis ó rendemento.

Sobre a segunda cuestión que me parece a más central para o que nos toca agora, a nosa avaliação intentou sintetizar as súas cuestións. Por unha parte, os profesionais que agora traballan no ámbito cremos que os instrumentos son instrumentos, é dicir, non se pode partir aprioristicamente de que eu o que vou facer é esta avaliação e despois aplicalo porque iso é establecer a liña e fixala sobre a sociedade. Nós partimos de que é o obxecto de estudio o que ten que determinar en boa medida os instrumento que ti utilizas. No caso da Confederación de Empresarios, onde fundamentalmente tiñamos que facer unha avaliação retrospectiva, o que tivemos que facer foi algo moi cualitativo porque non nos permitía xogo. Non podíamos traballar contemplando por exemplo a técnicos, in situ, funcionando.

No caso do Servicio Comarcal foi doutra maneira. Aí si que aplicamos parte das técnicas cuantitativas porque nos parecía que o podíamos fazer e onde o puidemos fazer fixémolo. Parécenos que nos reportou moiísima información relevante, por exemplo, enquisas sobre os cursos que se deron, control sobre as actividades realizadas no período que nós estábamos avaliando. En relación con isto Xosé Manuel pode falar, no seu momento, das fichas de avaliação de rendemento que aplicamos sobre o seu traballo, pois tamén é algo interesante, para dimensionar en qué medida traballaba nunhas cousas ou noutras, cómo se repartía. Nós o que queríamos era dar conta de se o que estaba facendo o técnico era más formación, más dinamización, más asesoramento, más traducción, porque ademais iso ían permitir dimensionar os obxectivos, é dicir, saber se a actividade estaba dando conta do que en realidade estaba deseñado. Entón, onde puidemos aplicar criterios cuantitativos aplicámolos. Agora ben, nós sabemos, e creo que esa é a liña xeral da investigación social, que os números moitas veces definen, explícan, pero non dan razóns. Para contestar a porqués, fundamentalmente hai que analiza-lo fondo e iso implica cuestións principalmente de matiz e más cualitativas. Aí si que desenvolvemos todas cantas técnicas cualitativas había e tiñamos ó noso dispor, salvo os grupos de discusión.

Carlos Díaz Abraira

Unidade de Traducción do Parlamento de Galicia

Quería formular dúas cuestións supón que moi básicas por ser unha persoa que non está "no allo". Primeiro, ¿quien promove este proceso de avaliação que eu descoñezo? E segundo ¿onde se fai ou se fixo ou se pensa facer? Á parte quería tamén felicitar ó señor Subiela polo entusiasmo na súa exposición.

X.S.

Sobre este proceso en concreto, é un encargo do Consello da Cultura Galega que se acorda facer en colaboración cos servicios que ían ser avaliados. Chegaron ó acordo de que a elles parecía ben que fosen eses servicios e por outra parte os propios servicios estaban en boa disposición de atender a esa avaliação. Isto é moi importante e vai ser unha cuestión central en calquera tipo de avaliação. É dicir, o que aprendemos nós desta avaliação, porque nós tamén aprendemos cousas -evidentemente- en interacción, é que nunca pode existir ningún tipo de avaliação que non sexa querida polos avaliados. Quere isto dicir que se os que son obxecto de estudio non comprenden a utilidade da avaliação esta vai saír mal seguro, porque van bloqueala información primeiro e segundo porque a información que produza esa avaliação non vai ser utilizada, co cal non vai ter sentido. Polo tanto hai que partir da base de que ten que haber unha vinculación clara entre o obxecto de estudio e os avaliadores.

Neste caso, o que nos propuxo en concreto o Consello da Cultura foi: Nos III Encontros de Normalización Lingüística unha das cuestións básicas vai se-la avaliação. Entón entendemos que hai que fazer dúas cousas, a primeira establecer un marco teórico para que a xente saiba, máis ou menos, qué é o que se pode facer aquí, qué é o que se pode utilizar, con qué se traballa, qué se fai, a un técnico en qué lle podería servir. E segundo, aplicar unhas avaliações en concreto, é dicir, dar conta disto para saber xa de maneira moi más próxima, non tan en ab-

tracto, como se podería implementar isto. Aquí o actor da avaliação, como dicía antes, sería o consello da Cultura Galega, que lle encarga á empresa cooperativa Escola Cidadanía facer unha avaliação. Nós temos unha serie de reunións convocadas co responsables dos servicios en cuestión e chegamos ó acordo de comezar nun momento dado, sabendo todos que o obxectivo dessa avaliação non era só para eles senón que tiña esta transcendencia pública. E queríamos desde aquí, de feito xa llo mencionamos a eles no seu momento, agradecerles moito ós servicios que avaliamos pola súa consideración. Non é fácil que a un o investiguen para ser esquilmando en público. Ten, como dicían antes, valor facer a avaliação, pero ten moita valentía o feito de someterse a esa avaliação non se a avaliação é para ti pero si se é para a traxectoria pública. Iso é unha arma de dobre fio, se sae ben, que bonito, pero se sae mal van poñé-las miñas vergonzas ó aire. Neste sentido queremos agradecerles desde aquí ós dous servicios que non houbese ningún tipo de problema á hora de facilitar datos e en todo momento foi unha relación moi cortés e moi fluída. E iso é importante.

Todo o que imos tratar no día de hoxe é sobre a avaliação do Servicio Comarcal de Bergantiños, servicio vinculado á Sociedade Anónima de Desenvolvemento Comarcal, que sería a organización que ten conta deso e á Dirección Xeral de Política Lingüística que é a que o financia. Habería entón unha especie de dobre vínculo, por unha parte o Servicio Comarcal de Bergantiños é algo novidoso porque non é coma o que antes había nos concellos e ten un punto moi más centrado cara á sociedade. Por outra parte está o Servicio da Confederación de Empresarios de Galicia que era un servicio fundamentalmente centrado na organización, non pretendía tanto ir cara ó conxunto da sociedade coma ir cara á propia organización e ós traballadores da CEG en Santiago, ese era o obxectivo principal.

I.G.

Eu quixera fazer unha pregunta. Falouse de moitos temas, avaliação, planificación principalmente e un factor importante para unha boa planificación no caso dos técnicos, a formación. Gustaría saber cá é, desde un punto de vista non lingüístico, a formación óptima para un técnico, ou para un traballador ou traballadora dun servicio de normalización lingüística desde o punto de vista da socioloxía, do traballo social.

X.S.

Que nós vexamos habería varias cousas que xa non son nosas tampouco, quero dicir, que xa empezaron a circular por aí de feito desde hai moi tempo. Foron necesidades xa detectadas polos propios técnicos de normalización, xa hai vías para atallar iso desde os cursos que se están deseñando desde Política Lingüística e desde a CTNL en relación coa formación. Vemos que as carencias fundamentais serían de dous tipos, tal como nós o entendemos. Seguramente hai máis cousas pero poderíanse sintetizar en dous tipos. Por unha parte, entender ó técnico lingüístico como un dinamizador social, co cal ten que coñecer as técnicas desta, co coidado de non entendela simplemente como unha cuestión de dinamización cultural (todo o que dixen aquí está referido á maior parte dos servicios lingüísticos, non necesariamente ós servicios lingüísticos que nós estivemos avaliando). Falamos entón de dinamización social no sentido extenso, non como dinamización simplemente sociocultural.

Viamos que había un problema, que era o que nós chamabamos o nesgo cultural que consiste na tendencia de moitos lingüistas a vincula-la lingua e a cultura e iso pode ser interesante en moitas situacions por varias cuestiós. Primeiro porque ó principio é o territorio coñecido do tecnico, e entón é onde o vai facer mellor. Segundo, é onde ten referentes de actuación. Terceiro por obriga, porque a súa cultura fai referencia a iso. O mundo que manexades fundamentalmente a xente que ten unha formación filolóxica é o das referencias culturais galegas, é o máis coñecido para eles. Pero circunscribi-la cultura á lingua pode ter un elemento perverso, que é que todo o que non sexa cultura tampouco é lingua, e iso é un problema. Se os empresarios ven que o do galego é unha cousa de Rosalía de Castro... parécenos moi perigoso. Vincular en exclusiva a cuestión da lingua á cuestión cultural é problemático.

Por iso dicímos o de dinamización social. Non se trata de montar só conferencias sobre cuestiós literarias, dinamización social tamén é provocar dinámicas dentro da organización na que estamos para que asuman os nosos postulados, é dicir, converte-la lingua nunha cuestión transversal dentro da nosa organización. A transversalidade dentro da nosa organización supón que se asume por parte do conxunto e entón proxéctase cara a fóra non só no que son os ámbitos culturais senón nos que non teñan nada que ver, que á fin e ó cabo é onde queremos chegar.

Segunda grande cuestión, a formación en canto a cuestiós de planificación. Que os técnicos de normalización coñezan os mecanismos para planificar, os instrumentos dos que poden dispor e xa imos ver que hai avances. Esta cuestión, a da planificación, ten varias dimensións, unha a de poñer os obxectivos sobre o papel, a da avaliación (eu non podo avaliar no aire, debo ter un feed-back co meu traballo, coa poboación, teño que ser permeable ás demandas que me veñen e non planificar só sobre o papel senón que este sirva para que sexa efectiva sobre o conxunto da poboación). A planificación non pode ser un momento inicial e a avaliación un momento final, a planificación e a avaliación teñen que ir imbricadas no conxunto da evolución do servicio. Temos que ir replanificando constantemente e pensando sobre que replanificamos, sobre as avaliacións que imos emitindo, sobre as valoracións que obtemos, sobre como vai o proceso, "isto non era o que había que facer", "estabamos despistados con isto". O proceso ha de ser continuo e para iso si que faría falta a formación sobre planificación de obxectivos, sobre establecer temporalizaciós, etc.

Concha Costas Mesa pola Normalización Lingüística

A min gustaríame poñer enriba da mesa un par de cuestión relacionadas con cousas que dixeches. Partiades de face-la avaliación comparando os obxectivos que se marcaba o servizo e os resultados conseguidos. Logo dixeches máis adiante que outra das posibilidades de avaliación é precisamente avalia-los propios obxectivos, se están ben establecidos ou non. Pode ocorrer que os resultados sexan moi bos porque os obxectivos foron excesivamente cómodos, por simplificar, ou ó revés, que os obxectivos fosen excesivamente ambiciosos e os resultados non sexan tan bos. Entón pregunto, ¿fixestes avaliación de obxectivos? e ¿con respecto a que se establecen?

Porque tamén dixeches que non hai un modelo idóneo de servizo e entón ¿con respecto a que se poden establecer uns obxectivos e avalia-los obxectivos que se están marcando?

X.S.

O que intentei facer aquí foi fundamentalmente mostra-lo conxunto de posibilidades que a metodoloxía da avaliación permite á hora de facer unha avaliación. Despois fun matizandoalgúns momentos que é o que nós fixemos propriamente de todo isto. Falei do cumprimento dos obxectivos cando estaba explicando un concepto básico da avaliación, o da eficacia, que é o que dá conta da relación entre obxectivos e resultados.

Estou absolutamente de acordo co que estabas dicindo. A cuestión é que moitas veces os obxectivos son marcados para ser cumplidos e, polo tanto, pouco ambiciosos. Entón, se cadra o cumprimento xeral dos obxectivos é un síntoma de que a cousa non funciona demasiado ben e non á inversa. E para iso está a cuestión da eficiencia, é dicir, eu podo ver que se marco uns obxectivos moi pequenos e os cumpro moi ben vou ser moi eficaz pero se para conseguir esos resultados investín uns recursos extraordinarios vou ser moi pouco eficiente, porque investín moiísimos recursos para conseguir moi pouquiña cousa. Por iso a diferencia entre eficacia e eficiencia. Ten que ser tamén eficiente, ten que haber un equilibrio entre os recursos que eu introduzo e os resultados que extraio.

Evidentemente sobre todo o que estabas dicindo ti, nós fixemos tamén unha avaliación de deseño e nela un estudio dos obxectivos que se marcaban. De feito, moitas das aplicacións que estiven eu dando aquí son derivadas, non diso, senón doutros moitos coñecementos dos servizos; por exemplo os de que os obxectivos que se marquen relaciónanse coas vías por onde se vai, traducir, corrixir, dinamizar, pero non tanto obxectivos de anticipación de impacto: por exemplo que queremos que o 20% dos empresarios acaben facendo do galego a súa lingua habitual. Non temos esa avaliación de impacto. É difícil polo que dicímos antes de que non existía canon, outra das cousas que mencionabas. Entendemos que non existe canon porque non pode habelo, pero pode haber unha matriz de ideas, que nós non fixemos. Non cremos que fose este o noso encargo, pero a partir de aquí si que tiramos moitas conclusións sobre cómo se poden establecer unhas normas relativas ó funcionamento de calidade dun servizo, face-las típicas ISO9000 a respecto dun servizo de normalización lingüística. Nós o que fixemos foi establecer criterios de valor fundamentados na opinión dos distintos actores, por unha parte, e nos referentes canónicos que existían, pola outra. É dicir, qué era o que dicían os que escribiron sobre cómo debe ser un servizo lingüístico. Sobre iso intentamos establecer as referencias.

Xosé Manuel Varela

Servicio de Normalización Lingüística da Comarca de Bergantiños

Isto vai ó fío dunha conversa que tiveramos, nunha das primeiras veces que nos vimos, sobre todo no relativo ó nesgo cultural que estabas a comentar. Neste caso o Servicio Lingüístico Comarcal de Bergantiños era un servicio dobre. En certa maneira hai que centrarse na comarca actual na que te moves para despois achegarse ós outros ámbitos que entenden a lingua como algo non normal, como algo que non é para eles. Primeiro, como servicio hai que facer propostas de existencia, pode ser no ámbito cultural. Na Comarca de Bergantiños estamos nun período no que desde hai un par de meses desenvólvese un curso de normalización en concellos e a mí constame que algúm alcalde da comarca non quixo saber nada da lingua porque ó mellor ese era un proceso de achegamento, desde o meu punto de vista, exclusivamente lingüístico; se lle chegasemos con outra ferramenta iríamos dar igual á meta que é a lingua, pero intentando gañar ese terreo.

X.S.

Estou absolutamente de acordo con todo o que dixeches. Cando eu presentaba o nesgo cultural facía, repito, entendéndoo no conxunto da maior parte dos servicios lingüísticos, non é unha exclusiva de ningún dos avaliados nin moiísimo menos, é o ton xeral. Segunda cuestión, isto non nos parece mal, parécenos que pode ser unha vía interesante sempre que se entenda como estratéxica para chegar a outros lados, sempre que non se acomode ó ámbito cultural, se a vía de traballo é traballa-lo coñecido, traballar coa xente que é máis proclive á lingua. Un traballa moitas veces nos ámbitos máis cómodos e é normal, é humano.

¿Cales son as xentes que van ser máis proclives ó galego? Pois a das asociacións culturais, de mundos más próximos ó noso e que ademais teñen linguaxes similares ás nosas. Isto é normal, entendible e incluso bo porque pode consolidar ó técnico no seu traballo e consolidar unhas rutinas cara a adiante, uns contactos que lle van ser moi necesarios no seu mundo pero coidado, entendemos que iso debe tomarse como unha apostila estratéxica, estou aquí para chegar alí, non como unha vía de acomodación. Queremos dicir que esgotando o ámbito cultural non esgotamos o campo lingüístico, pensando que facemos moitas xornadas sobre cuestións lingüísticas, áinda que imos chegar a estender, seguramente, os usos nalgúns ámbitos, gañar ós productores culturais, á xente que está producindo cultura, escritores, etc., se cadra o que estamos facendo é circunscribindo a lingua a un ámbito que logo non vai se-lo referente porque o referente se cadra é o económico ou outra serie de campos. É moi importante, por suposto, pero, estando nesta casa, cultura si, pero non tanta.

PRESENTACIÓN

Iolanda Galanes

Reiniciamos entón os Encontros cunha mesa de traballo que é a Exposición da memoria do Servicio de Normalización Lingüística da Comarca de Bergantiños. Esta memoria vaina facer o responsable do Servicio, Xosé Manuel Varela, que nos falará aquí da avaliación interna.

Sobre Xosé Manuel Varela diremos que é licenciado en Filoxoxía Galego-Portuguesa, que ten unha ampla experiencia laboral, como educador de diferentes colectivos e alfabetización de adultos. Igualmente como investigador e asesor lingüístico e literario, do que dan fe unhas cantas publicacións. No mundo da normalización desenvolveu o seu labor principalmente no Concello de Malpica de Bergantiños, primeiro como responsable do Servicio do Concello e desde o ano 1997 como responsable do Servicio Lingüístico Comarcal de Bergantiños.

Cédolle entón a palabra a Xosé Manuel Varela Varela.