

AVALIACIÓN DO SERVICIO LINGÜÍSTICO COMARCAL DE BERGANTIÑOS

Jorge Fente
Escola Cidadanía

O presente traballo foi encargado polo Consello da Cultura Galega á Escola Cidadanía co obxecto de realizar unha avaliación do Servicio Lingüístico Comarcal de Bergantiños que puide se, así mesmo, ser presentada nos III Encontros para a Normalización Lingüística. Tres son as liñas que artellaron esta avaliación:

- a) O desenvolvemento dunha investigación social aplicada.
- b) A aplicación de divérsos criterios de valor. Avaliar un servicio require a adopción de criterios que permitan apreciar a natureza das accións analizadas; a definición de tales criterios toma como base os propios obxectivos marcados pola organización, así como o concurso e participación dos diversos axentes insertos no proceso que se pretende avaliar.
- c) Unha utilidade; neste caso, para os axentes implicados no servicio lingüístico -como dicíamos-, así como para os asistentes ós Encontros de Normalización Lingüística do Consello da Cultura Galega.

Para desenvolver todo este traballo resultou fundamental a colaboración dos distintos actores implicados no proceso avaliado; colaboración que queremos agradecer, moi sinceramente, ó propio técnico do Servicio Lingüístico Comarcal de Bergantiños, ós seus coordinadores desde a Sociedade Anónima para o Desenvolvemento Comarcal e á Dirección Xeral de Política Lingüística, ós traballadores do Centro Comarcal de Bergantiños, e ós distintos axentes sociais (asociacións, concellos, etc.) que son usuarios do servicio, e ós que nós diriximos na procura de distintas informacións.

I OBXECTIVOS

O presente estudio avaliativo formulaba os seguintes obxectivos:

- a) Realizar unha avaliación do Servicio Lingüístico de Bergantiños que dea conta, de forma valorativa, da situación actual deste servicio.
- b) Ofrecer unha visión deste, a partir da cal poidan trazarse novas vías e propostas de desenvolvemento para este tipo de servicios.
- c) Ofrecer un modelo concreto de referencia para a análise e valoración de servicios lingüísticos.

II CONSIDERACIONES ACERCA DA NATUREZA DESTA AVALIACIÓN

Todo esforzo avaliador debe formular antes as posibilidades que se lle ofrecen para desenvolver o seu labor, e ata onde vai poder chegar a súa análise. De entrada hai que sinalar que definindo un carácter pluralista para esta avaliação, intentouse en todo momento a integración dos puntos de vista dos actores más relevantes para a acción e o proceso de implementación do Servicio Lingüístico de Bergantiños; tanto no que se refire ós seus criterios de valor como no tocante ós seus intereses e expectativas cara ó servicio e cara á nosa avaliação.

A propia natureza do Servicio Lingüístico Comarcal de Bergantiños definiu, de entrada, a avaliação que se desenvolveu. Os servicios lingüísticos comarcas nacen dunha vontade de cooperación entre a Dirección Xeral de Política Lingüística e a Sociedade Anónima para o Desenvolvimento Comarcal; vontade plasmada nun convenio que tivo como resultado a inserción, de maneira experimental, dun pequeno número de técnicos lingüistas nalgúns dos Centros Comarcas que a Sociedade Anónima ten distribuídos pola xeografía galega.

Cómpre sinalar que, no caso do Servicio Lingüístico Comarcal de Bergantiños, estamos a falar dunha unidade de traballo unipersonal, formada por un único técnico, cuestión que, obviamente, inflúe notoriamente na natureza do seu desenvolvemento.

A acción do servicio pódese dividir en dúas etapas: unha correspondente ós 6 meses finais do ano 1998 e xaneiro de 1999; e unha segunda desde o mes de xuño do ano 1999 (mes no que se acordou iniciar o desenvolvemento da planificación para o presente ano) ata o día de hoxe. No período intermedio a actividade do servicio sufriu un corte. Froito desta natureza, o servicio lingüístico avaliado defíñese como de recente creación e, por esta razón, como unha proposta en grande medida experimental. De aí que se propoña como metas: inserirse na organización que o acolle e tomar postura en relación coas súas ofertas e o seu papel ante a sociedade bergantiñá. Móstrase así a necesidade e a oportunidade de realizar unha avaliação do seu deseño.

En segundo lugar, desde a estrutura deseñada ofértanse uns servicios que dan pé ó desenvolvemento dunha serie de accións, que perseguen determinadas metas, e que demandan unha avaliação tanto do proceso de implementación como dos resultados e efectos deste.

En terceiro lugar, estes servicios son ofertados cara a un abano de usuarios (reais e potenciais), tratando de dar satisfacción as súas demandas. Plásmase desta forma a conveniencia de realizar unha avaliação do grao de satisfacción dos "clientes" do servicio.

III METODOLOXÍA

En primeiro lugar, queremos sinalar que a avaliação realizada abrangue a acción desenvolta nos meses de xuño, xullo, agosto e setembro de 1999, dentro do que podemos considerar como a 2ª etapa da implementación do Servicio Lingüístico Comarcal de Bergantiños.

Dada a natureza dos obxectivos propostos, no desenvolvemento deste traballo foron aplicadas distintas ferramentas metodolóxicas, na procura dunha análise integral desde distintas ópticas de avaliação. Cómpre tamén sinalar, iso si, a importancia que tivo en todo o proceso avaliativo a procura de ópticas e perspectivas de análise que permitisen un achegamento á estrutura profunda dos procesos que se estaban a estudiar. Con este obxecto, aplicáronse:

- a) Entrevistas en profundidade: desde as que poder recoller as distintas imaxes e consideracións que sobre o Servicio Lingüístico Comarcal de Bergantiños estaban presentes en distintos actores con el relacionados (definidos dous ámbitos xerais: o interno e o exterior á organización na que se insire).
- b) Fichas para a recollida sistemática de datos: para a recollida de información en profundidade sobre a estrutura e a natureza das actividades do servicio. Esta ficha foi traballada xunto co técnico do servicio e decidiuse finalmente a súa implementación no período de tempo comprendido entre o 16 de agosto e o 3 de setembro de 1999.
- c) Enquisas de opinión: cara ós usuarios de dúas das actividades estrela do servicio neste ano: os cursos de Comarca e Lingua, e o I Encontro de Escritores.
- d) Análise documental: de distintos textos que podían dar conta da natureza e da filosofía do servicio: plan para o ano 1999, memoria do ano 1998, obras e artigos de diversos autores.

IV CONCLUSIÓNS

4.1 Respecto do deseño do servicio

O deseño do Servicio Lingüístico Comarcal de Bergantiños ten un carácter claramente innovador e modernizador, non só se o comparamos coa mayoría dos servicios de normalización lingüística existentes en Galicia, senón tamén en relación co conxunto da Administración Pública. Isto ten que ver fundamentalmente con dúas características esenciais deste Servicio: A énfase na formulación e seguimento dunha planificación (desenvolto polo técnico en coordinación cos ámbitos que a continuación se mencionan), e o apoio e asistencia recibidos desde diferentes ámbitos de coordinación (vertical, coa Sociedade Anónima para o Desenvolvemento Comarcal e coa Dirección Xeral de Política Lingüística; horizontal, cos restantes servicios lingüísticos comarcas). Isto define, finalmente, un auténtico traballo en rede onde se intercambian experiencias e se planifica en conxunto.

O aval que supón para o técnico de normalización esta estrutura ten un significado extraordinario: proporcionalle formación da que en boa parte carecía no que se refire á planificación do servicio ou á dinamización sociocultural; pero ademais, facilita a circulación de ideas, de maneira que se constitúe nun auténtico apoio técnico e moral para o traballador. Se facemos tanto fincapé neste elemento é porque estimamos que unha das cuestiós que afectaba máis negativamente ós SNL clásicos era a atomización do traballo do técnico; cada técnico/ca de normalización lingüística atopábase só, sen referencias nin apoios nos que substentarse, do cal se derivaba unha menor capacidade de incidencia (estreitamente vinculada ó máis estendido desánimo).

En canto á concepción do servicio, obsérvase que os obxectivos que se formulan tanto a Dirección Xeral de Política Lingüística como a sociedade Anónima para o Desenvolvemento Comarcal son complementarios. Por unha parte, Política Lingüística entende que a infraestructura comarcal ofrécelle unha boa plataforma desde a que dirixir á poboación as súas actuacións; considera que a normalización lingüística require a adaptación a este contorno e que o servicio debe abrirse un espacio a través da súa funcionalidade para o conxunto da Sociedade Comarcal. Por outra banda, a Sociedade Anónima tamén percibe que a través do Servicio Lingüístico pode "tocar" a sectores ós que non estaba chegando antes, entendendo así que ten unha función perfectamente asumible no contorno da súa organización.

Os obxectivos que, a nivel xeral, se marca o Servicio Lingüístico Comarcal son: atender as demandas e necesidades lingüísticas da organización comarcal (tanto as da organización en xeral como as do centro comarcal no que se sitúa) e da sociedade bergantiñá en xeral; para isto establecense os seguintes ámbitos de acción para o ano 1999: o asesoramento lingüístico (corrección, traducción, etc.) cara á organización e cara á sociedade da comarca; a dinamización lingüística e cultural no ámbito da sociedade bergantiñá (fundamentalmente a través das seguintes liñas de acción: a realización de accións de formación -neste momento o Curso comarca e lingua; a organización de eventos cara ó público; a produción de distintos materiais divulgativos; a recompilación de materiais e documentos diversos relacionados coa lingua e a cultura no ámbito comarcal).

Tense que valorar positivamente o feito de que fronte a moitos servicios de normalización, exclusivamente concibidos para unha función de asesoramento e corrección lingüística, o Servicio Lingüístico Comarcal de Bergantiños sexa ideado cunha vontade de proxección cara á sociedade (a través da dinamización sociolingüística e cultural). Isto contribúe enormemente a situalo dunha forma máis funcional e positivamente percibida dentro da propia organización comarcal; moito más que as accións de corrección e traducción, as relacionadas coa dinamización lingüística "conectan" directamente coas liñas de trabalho da Sociedade Anónima para o Desenvolvemento Comarcal.

4.2 Respecto do proceso de implementación e dos resultados e efectos deste servicio

Tomando como referencia o nomeado polo plan para 1999 como "liñas de actuación estratéxica":

a) Asesoramento lingüístico: as accións desenvoltas no campo do asesoramento mostran un carácter disperso, cunha casuística moi variada na que se alternan servicios a "clientes" de gran importancia estratéxica (pola súa potencialidade social) con outros que, a título particular, poden, en ocasións, reducir a capacidade do servicio para atender outras demandas más importantes. Así, os textos tratados poden ser tanto artigos de prensa, libros, etc. como documentación interna dunha entidade. Trátase, así mesmo, dun servicio de natureza contínxente, posto que o volume final de trabalho realizado depende directamente do volume de demandas en cada momento (como elemento de control, o planeamento establece que o asesoramento lingüístico non supere o 20% do trabalho total realizado).

A nivel intraorganizativo, especialmente no propio Centro Comarcal de Buño, o servicio de asesoramento lingüístico ten unha grande valoración, aínda que o número de demandas finais sexa más ben baixo en relación co volume total de accións de asesoramento realizadas (os textos tratados son, fundamentalmente, as comunicacións escritas en galego cara ó exterior).

Por outra banda, hai que sinalar que o asesoramento externo acadou unha cobertura de carácter limitado, tanto social (os usuarios proceden ou están vinculados, na súa maioría, ó ámbito cultural; técnicos municipais de cultura, asociacións, etc.) como xeográficamente (pertencen fundamentalmente ós concellos máis próximos ou de mellor accesibilidade).

Da concepción do servicio como aberto ó xeral da poboación comarcal deriva moita da súa dependencia da evolución da demanda; non se formalizan directrices estratéxicas ou obxectivos operativos que marquen horizontes de referencia (segmentos de poboación, ámbitos sociais, etc. de especial interese).

Se o que se pretende é que o asesoramento sexa unha plataforma para dar a coñecer o servicio, o seu ritmo de implementación actual parece servir satisfactoriamente a este obxectivo. Pero se o que se pretende é desenvolver o asesoramento como unha oferta básica e central do servicio, entón será necesario, nun futuro, o debuxo de estratexias que definan obxectivos, axentes e áreas nos que poida basearse unha maior racionalización e estabilización do servicio.

b) Dinamización: baixo esta adscrición, e respecto da operativización de obxectivos, caen en realidade todas aquellas actividades "que non son" asesoramento lingüístico. As accións cara ó público teñen unha grande capacidade de repercusión social, polo que contribúen grandemente á toma de postura do servicio diante do seu contorno (destaca a recente celebración do I Encontro de Escritores/as da comarca). Tamén hai que destacar a produción de tarxetóns turísticos sobre a comarca, paneis para o centro comarcal co tema da literatura bergantiñá, etc., que teñen un público potencial moi grande e amplio. Non obstante, hai que sinalar a excesiva orientación destas actividades cara ó ámbito da cultura e a literatura, derivada do peso clave da rede social do técnico no arranque inicial do servicio. Isto pode contribuír ó mantemento dunha imaxe social da lingua e do Servicio Lingüístico Comarcal como vinculados, por natureza, ó cultural (en detrimento da súa presencia noutros ámbitos).

A cobertura destas actividades resulta tamén limitada xeográfica e socialmente. Con moita frecuencia, o público sobre o que se incide está moi vencellado ó mundo cultural, procedendo, maioritariamente, do ámbito definido polos concellos máis próximos ou accesibles ó Centro Comarcal.

Dado o grande esforzo que requieren, especialmente as catalogadas como de organización e formación (con participación de público), o grao de realización das accións de dinamización planeadas (grao de eficacia respecto ó cumprimento dos obxectivos operativos) foi, nos catro primeiros meses, dun 62,7% (reflexo tamén do seu carácter experimental). O cumprimento deste plan no 100% requiriría dunha redimensionalización do servicio que reducise o peso doutro tipo de actividades, fundamentalmente na área do asesoramento. En todo caso, cabe resaltar que o peso das actividades de dinamización parece ir en aumento.

Pola súa transcendencia merecen ser mencionadas especificamente a Formación e Cooperación.

c) Formación: o curso de Comarca e Lingua representa unha oferta novedosa e orixinal, baseada en fórmulas de identificación da lingua coa comarca que poden ofrecer un alto interese para o público xeral. Segue a ser a día de hoxe unha das actividades estrela deste servicio.

Non obstante, os cursos realizados mostran unha cobertura limitada respecto da poboación da comarca de Bergantiños. A maioría dos asistentes proveñen dos concellos limítrofes ou próximos de maior accesibilidade. Os alumnos pertencen, así mesmo e nunha grande maioría, no segmento de poboación situado entre os 20 e os 30 anos, con estudios universitarios e/ou, con frecuencia, desenvolvendo aínda estudos; asistentes que afirman ter un alto grao de uso e dominio do galego. A súa valoración, moi positiva en todos os aspectos, é que o curso incide máis no incremento do seu aprecio pola comarca que nun aumento da súa consideración da lingua (expresada xeralmente como moi alta, independentemente dos efectos do curso).

d) Actuacións conjuntas con outros servicios lingüísticos ou asociacións culturais: trátase de accións realizadas, fundamentalmente, no ámbito da dinamización cultural, en cooperación con asociacións culturais ou co Concello de Malpica. Pola súa potencialidade de difusión e impacto social, así como pola súa natureza racionalizadora de custos e esforzos, son actividadeas que cómpre potenciar (destaca a coorganización, xunto á Asociación Monte Blanco, dos Simposios Pondalianos).

Cara á actuación do servicio noutras ámbitos sociais distintos dos literarios ou culturais, a cooperación ten que ser unha opción que cómpre desenvolver fortemente. Así mesmo, é necesaria unha estratexia encamiñada á implicación de axentes e persoas relevantes no desenvolvemento dunha grande parte das accións dinamizadoras do servicio, posto que, ó tempo que se constrúe unha rede social ó seu redor, o efecto e os resultados da súa acción poden ser moi maiores.

4.3 Respecto do grao de satisfacción dos usuarios do servicio

A totalidade dos usuarios demandantes de servicios de asesoramento consultados manifiesta a súa satisfacción máxima respecto da atención recibida, declarando a importancia dun servizo así cara ó mundo das asociacións e empresas (as cales, moitas veces, non terían onde acudir para mellorar o seu desempeño lingüístico; cuestión que parece dificultar enormemente a normalización do galego nestes ámbitos). Tamén no referido ós concellos declaráse unha total satisfacción, cifrando os entrevistados a importancia do servizo na necesidade que estas entidades teñen de "empregar" o galego, e nas súas dificultades para "dispor de snls municipais".

Ó respecto da dinamización, a produción do servizo vai dirixida a un abano moi amplio de poboación (poboación comarcal, turistas, visitantes do centro) polo que acada unha ampla repercusión, da que se fai difícil medir a valoración. En xeral, os asistentes ós actos e formacións organizados polo Servicio Comarcal de Bergantiños (os más significativos, o Encontro de

Escritores e o Curso de Comarca e Lingua) teñen unha valoración moi alta destas actividades, do cumprimento das súas expectativas e da relevancia e importancia do propio servizo e do seu técnico. Sen embargo, e novamente, hai que sinalar que determinadas actividades, moi vinculadas o ámbito cultural, polo que teñen un público moi determinado, poden estar incidindo, fundamentalmente, en segmentos de poboación xa de por si moi próximos ó galego.

V CONSIDERACIÓN FINAIS

O servizo Lingüístico de Bergantiños representa unha proposta innovadora en moitos sentidos, tanto se é comparado cos clásicos Servicios de Normalización Lingüística, como se o referente é a Administración Pública. Aspectos tales como a énfase na planificación e avaliación de obxectivos, orientada en maior medida cara á dinamización sociocultural, o deseño dunha rede de coordinación e apoio ó traballo do servizo, e a proposta de conxugar a lingua coa comarca e os seus ámbitos, converten esta experiencia nun referente obrigado que cómpre ter en conta.

Hoxe por hoxe, o éxito, a consolidación e o desenvolvemento deste servizo dependen, primeiramente, do mantemento da actual vontade de cooperación e coordinación entre a Dirección Xeral de Política Lingüística e a Sociedade Anónima de Desenvolvemento Comarcal, de forma que se plasme unha formulación de novos e más ambiciosos obxectivos. En segundo lugar, o perfil do técnico lingüista, en especial a súa total identificación coa filosofía desde a que foi deseñado o servizo (cunha marcada énfase na dinamización lingüística e cultural), mantén o papel clave que tivo no seu desenvolvemento ata o de agora.

Temos un servizo que parece inserido na organización que o acolle, tanto a nivel xeral, como no que se refire ó Centro Comarcal de Buño. Non está claro se esta inserción melloraría cunha maior formalización dos vínculos e canais de comunicación que regulan as relacións entre os distintos ámbitos de traballo localizados neste edificio. O que parece demostrarse é que, nas condicións actuais, o talante e o traballo interno do técnico teñen conseguido o recoñecemento da súa competencia polos seus compañeiros, así como certa consideración da importancia da súa acción para o seu traballo. Tamén foi clave a percepción por parte destes da proximidade das liñas de acción dinamizadora do servizo lingüístico ós seus propios obxectivos de acción. Aínda así, o peso do traballo intraorganizativo do técnico resulta más ben pequeno en comparación co volume que está a coller a súa acción "externa".

Ó respecto da súa imaxe/presencia cara á comarca, queda aínda moito camiño por andar, malia que parece que o servizo ten adquirido xa certa sona, moi localizada xeográfica e socialmente nunha determinada tipoloxía de usuarios; asociacións ou concellos, moi próximos ó mundo cultural e literario, e pertencentes ós concellos de Malpica e Ponteceso, ou, en menor medida, de Cabana e Carballo.

A natureza do servizo de asesoramento lingüístico externo, moi dependente de como o define a demanda, mostra un resultado incipiente e disperso pero moi valorado polos usuarios. Esta cuestión aínda non está resolta (a función básica do asesoramento aínda é a de presentar

socialmente o servicio) pero demandará, nun futuro, a formulación de novas vías estratéxicas para o seu desenvolvemento. A inserción deste tipo de servicios a nivel comarcal, xunto coa súa vocación aberta, demandarán un esforzo por dirixilos cara a novos ámbitos tanto xeográficos (Laracha, Coristanco) como sociais (o mundo da empresa, do deporte, etc.).

Tamén no caso das accións de dinamización, a vocación aberta e holística do Servicio Lingüístico Comarcal demanda a superación da excesiva identificación destas co ámbito cultural e literario (cara a espacios más afastados como o das empresas, etc). Especialmente interesante parece a realización dun esforzo por achegarse a todos os concellos da comarca, tendo en conta a importancia que poden adquirir como instancias colaboradoras na acción dinamizadora do técnico.

Por último, queremos incidir en que un desenvolvemento deste servicio adaptado realmente ás demandas da sociedade bergantiñá require dunha máis frecuente e estreita vinculación a distintos axentes da comarca no artellamento, desenvolvemento e evaluación das súas diferentes accións. Só así poderá estar en disposición de multiplicar a súa presencia, eficacia e resultados, ó tempo que se vaía construíndo unha rede social que conectaría a distintos actores comarcais sobre a base do propio servicio. A cooperación representa así un camiño real cara á racionalización de custos e esforzos.

AVALIACIÓN EXTERNA DO DEPARTAMENTO DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA DA CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE GALICIA

Marcos Lorenzo
Escola Cidadanía

I

Unha avaliación é unha comparación valorativa entre parámetros ou procesos, similares ou asimilables, co propósito de crear unha escala que os comprenda e ordene.

No caso de que os obxectos de comparación sexan parámetros, o criterio de avaliación será cuantitativo; de tratarse de procesos, sería cualitativo.

Á hora de pór en marcha un informe avaliativo, ou mesmo antes de comezar (derivado da propia natureza do órgano que se pretende avaliar), poden xurdir numerosos avatares que limiten o seu potencial explicativo, e polo tanto a calidade e cantidade de información relevante que se lle poida entregar ao cliente.

No caso que nos ocupa, o encargo que recibimos de parte do Consello da Cultura Galega consistía en realizar unha avaliación retrospectiva dun Departamento de Normalización Lingüística disolvido ou en vías de disolución. Esta circunstancia implica que resulte imposible producir información primaria, a pé de obra, cun seguimento dos tempos e procedementos utilizados para a implementación das actividades que se van medir, o cal, como efecto encadeado, impedirá efectuar unha avaliación de rendemento.

Igualmente ociosa resultou a pretensión de medir os graos de eficacia e eficiencia do DNL por unha serie de causas que exporemos a continuación. A eficacia mide a relación existente entre os obxectivos operativos establecidos por unha organización e os resultados reais acadados: polo tanto, se queremos resolver a ecuación, será imprescindible contar con ambos os termos. Malia que dispuxemos do relatorio dos productos xerados polo departamento, co cal poderíamos parcialmente realizar unha avaliación de producto, non nos consta explicitamente que a organización CEG emitira obxectivo operativo ningún (aclaramos: son obxectivos operativos aqueles susceptibles de medición, temporalizables, e con procedementos e custos predefinidos). Pola contra, a lóxica de funcionamento deste departamento baseábase en obxectivos xeneralistas e un tanto ambiguos, resultado, segundo a nosa análise, da heteroxeneidade de posicións existente entre os cadros directivos da organización a respecto da conveniencia ou necesidade