

El Servei Lingüístic del Port de Barcelona: tres anys d'experiència

Plans
i Dinamització

El febrer de 1997 es va iniciar el procés de normalització lingüística partint de les dades de l'Indexplà, que demostrava que, d'una banda, el sector de l'adequació lingüística del personal era l'element més deficitari i també el que comportava més dificultat a l'hora d'incidir-hi, atesa la complexitat de la plantilla, extensa, multifuncional i amb un ampli ventall d'horaris, a més d'ubicada en diferents edificis.

D'altra banda, a la documentació tant externa com interna, majoritàriament en castellà, li calia una unificació de criteris tant de forma com de llengua com d'ordenació sistemàtica i de simplificació.

Un projecte global

Tenint en compte els resultats de l'Indexplà es va elaborar un projecte global que comprenia la formació dels treballadors i de les treballadores en llengua catalana i l'adequació documental. D'aquesta manera naixia l'actual Servei Lingüístic de Català del Port de Barcelona (que a partir d'ara l'anomenarem SL).

Els cursos de català de l'any 1998

Cursos generals de llengua catalana

Quant a l'aspecte de la formació, la primera fita a aconseguir va ser realitzar cursos generals de llengua catalana. L'any 1998 es

van fer 13 cursos de llengua general (diferents nivells), que signifiquen un total de 116 alumnes, que van ser distribuïts, a través d'una prova de col·locació, en els seus nivells corresponents.

L'aspecte funcional d'aquests cursos

La finalitat d'aquests cursos era bàsicament satisfer les necessitats dels treballadors i de les treballadores i arribar a tots els que ho desitgessin, per la qual cosa les classes es van impartir als dos edificis amb més treballadors/ores interessats/ades a fer cursos.

Els recursos didàctics, que es recollien bàsicament en dossiers, van ser elaborats conjuntament per l'equip del Servei Lingüístic i l'equip de professores que havia estat recomanat per la Direcció General de Política Lingüística. En aquests dossiers es treballen diferents aspectes de la llengua catalana, tant en l'expressió oral com escrita i s'adapten al col·lectiu que en fa ús.

Els objectius generals dels cursos seguien els establerts per la Direcció General de Política Lingüística i la programació estava adaptada a les necessitats i les concrecions, sobretot de tipus textual, del Port. La durada era de quaranta hores que es podien complementar amb vint hores més de preparació per a l'examen de la Junta Permanent de Català.

Tots aquests cursos es realitzaven, plenament, dins l'horari laboral.

Dels 116 alumnes totals, 38 es van presentar a l'examen de la Junta Permanent de Català i 35 van passar l'examen.

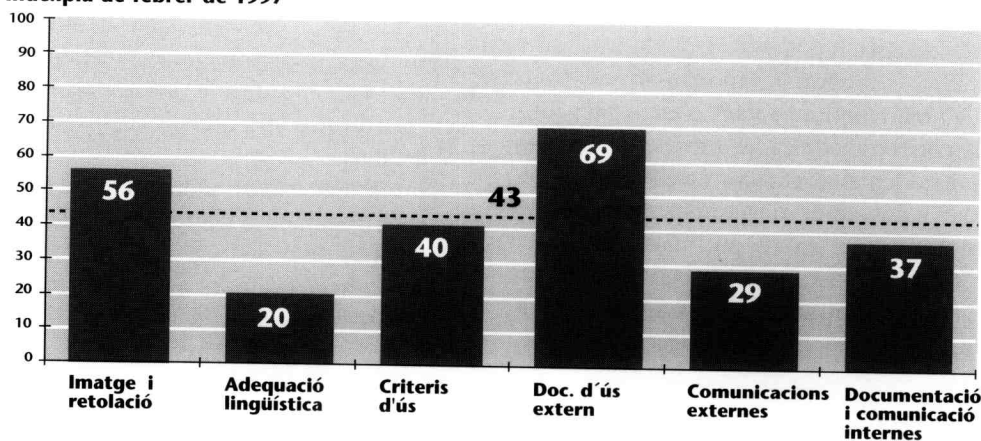
Autora

Hermínia Santisteban

Autoritat Portuària de Barcelona

Aquest article reflecteix el camí recorregut pel Servei Lingüístic del Port durant aquest període. Com va començar el projecte, com ha evolucionat i quins són els objectius més immediats. Què ha significat dins el decurs de l'empresa, com l'ha modificada i quin és l'espai que ocupa.

Indexplà de febrer de 1997



Altres modalitats de formació en català

Cursos personalitzats

Són cursos pensats per a aquell tipus de persona que no disposa de mobilitat, o a qui les seves responsabilitats no li permeten seguir un curs general.

L'any 1998 es fan 12 cursos, amb una durada màxima de vint hores, amb una freqüència mínima quinzenal, de sessions d'entre una hora i una hora i mitja que s'adaptava a la disponibilitat de l'alumnat. Les sessions es realitzaven al despatx de la persona interessada, i entre una sessió i la següent es recomanaven fitxes d'autoaprenentatge. L'avaluació del procés d'aprenentatge era contínua.

La part més positiva d'aquests cursos va ser que va permetre al sector més reticent acostar-se al SL, primer d'una forma gairebé secreta i a poc a poc molts d'aquests alumnes van acabar integrant-se als cursos generals. L'any 1999 només tenim cinc cursos personalitzats.

L'autoaprenentatge

Durant aquest primer any el més important va ser crear l'hàbit de l'autoaprenentatge i difondre'l, i per aconseguir-ho, l'autoaprenentatge es va desglossar en tres tipus ben diferenciats:

Autoaprenentatge de suport als cursos. En cas que no es pogués assistir a totes les classes o bé no es pogués seguir el nivell que marcava el grup, el professorat recomanava a l'alumnat uns itineraris de suport que l'ajudarien a superar les seves mancances.

Autoaprenentatge dirigit. En cas que la feina no permetés assistir als cursos, la millor opció era l'autoaprenentatge dirigit. Aquest tipus d'autoaprenentatge permetia, a partir d'una primera entrevista amb l'assessor/a, desenvolupar un itinerari d'autoaprenentatge similar al dels cursos. D'aquesta manera, es podien millorar i ampliar els coneixements.

Per tal de donar suport a aquest tipus d'autoaprenentatge vam crear les sessions de conversa, adreçades a totes les persones que no tenien el català com a llengua habitual, i les sessions de gramàtica, que ajudaven a resoldre dubtes puntuals.

L'autoaprenentatge ens permet duplicar el nombre d'aprenents sense augmentar els costos i té una multitud de recursos didàctics.

Autoaprenentatge lliure. No es desenvolupa-

va a l'empresa. Bàsicament s'utilitzaven els dictats en èpoques properes als exàmens.

La valoració del pla formatiu de 1998

Cursos personalitzats i autoaprenentatge

La valoració va ser positiva però calia dinamitzar-los molt més, fer-los arribar a molts més usuaris/àries i introduir els nous materials d'aprenentatge multimèdia. En definitiva, adaptar-los als aprenentatges més moderns. El punt més feble d'aquests tipus d'aprenentatge era que requerien una dedicació exclusiva de l'assessor/a i en un SL com el nostre era molt difícil d'aconseguir.

Cursos generals de llengua catalana

La valoració d'aquests cursos es va fer des de dues perspectives diferents. D'una banda les professores van valorar l'assoliment dels objectius per part dels alumnes a través de diferents proves i, d'altra banda, el SL, a través d'una enquesta, passada als alumnes i fent una valoració global de tots els aspectes dels cursos i de la seva funcionalitat. El resultat d'aquesta valoració va ser el següent:

1. L'equip de professores era massa nombrós, la qual cosa dificultava la coordinació i la unificació d'objectius.
2. L'estímul per fer els cursos era deficient.
3. Els materials utilitzats eren massa genèrics, calia reorganitzar-los i ampliar l'ús d'altres tipus de materials didàctics.
4. Amb aquesta modalitat de cursos no s'arribava als diferents perfils d'usuaris/àries.
5. La programació temporal i de contingut era massa extensa i s'havia de concentrar en petites sessions puntuals que resolguessin problemes concrets.

Les solucions més immediates

1. L'equip de professores es reduïa a dues persones totalment integrades a l'equip, les tasques i els objectius, amb jornada completa i dedicació absoluta als cursos de català del Port.
2. S'impartien cursos addicionals de preparació a l'examen de la Junta Permanent de Català, la qual cosa significava un accés a un títol oficial i l'empresa es feia càrrec de les despeses dels drets d'exàmens. L'any 1998 es va signar un Conveni amb l'Escola d'Administració Pública per poder fer cursos oficials directament.

3. Els continguts dels cursos es van fer variables i diversos, tractaven temes de caràcter portuari, documentació, terminologia i fraseologia concreta del Port. Encara avui dia s'estan adaptant i millorant els continguts dels cursos a les necessitats multidisciplinàries i a les realitats de l'alumnat.

4. Es van dissenyar noves modalitats de cursos.

5. Es van preparar noves sessions puntuals i es va fomentar l'autoaprenentatge.

Cursos 1999

El creixement del servei: la nova fita aconseguida

1. A partir d'un conveni de col·laboració amb l'Escola d'Administració Pública, es va aconseguir el títol oficial per als cursos de català impartits pel Port.

2. Es van impartir les classes als quatre edificis que formen l'Autoritat Portuària de Barcelona.

3. L'any 1999 es van realitzar vint-i-tres cursos generals de llengua catalana, de 80 hores, adreçats majoritàriament al personal administratiu de l'Autoritat Portuària de Barcelona. Això va significar arribar a un total de 206 alumnes.

4. Es van impartir cursos específics: dos cursos de tècniques d'expressió escrita (19 alumnes) i un curs específic per a guardamolls (105 alumnes).

5. Van augmentar les sessions de conversa, que es van deslligar de l'autoaprenentatge i van passar a funcionar de forma similar a un curs de nivell A.

La documentació

L'any 1997, a l'hora de desenvolupar els seus negocis, en les relacions interpersonals, en els contractes, etc., la llengua majoritària del Port de Barcelona era el castellà, es feia alguna cosa en anglès i gairebé res en català, tret de la retolació.

El resum de l'evolució que s'ha fet en aquest àmbit, en aquests tres anys, és el següent: de la traducció hem passat a la revisió i de la revisió a l'assessorament.

Les claus de l'èxit d'aquesta evolució van ser, d'una banda, el seguiment personalitzat de les revisions amb aclariments i exercicis de suport i, de l'altra, la vinculació entre les revisions i la formació (les errades més freqüents s'utilitzen per a material dels dossiers dels cursos i per a l'elaboració de

cursos específics de tècniques d'expressió escrita).

Des del primer moment en què es va revisar un text al SL, es va fer amb l'objectiu d'agrupar informació per editar un llibre d'estil. Aquesta idea va sorgir de la necessitat d'establir uns criteris lingüístics fixos que ens permetessin treballar de forma homogènia dins l'equip del SL i per a tota l'empresa. L'any 2000 és el termini fixat per dur a terme una prova pilot del primer manual d'estil del Port de Barcelona en la qual es valorarà el nivell d'acceptació per part de la plantilla laboral i s'establirà el mètode de difusió dins l'empresa.

A finals de l'any 1998, la feina de camp ja estava enllestida. Havíem recollit models de tots els tipus de documents, externs i interns, que es desenvolupaven al Port i teníem uns criteris establerts per aplicar-hi. Just en arribar a aquest punt van succeir dos fets crucials per al desenvolupament de la normalització documental: la implementació del sistema de traducció assistida Trados-Multiterm i la integració en la comissió de l'euro.

Implementació del Trados-Multiterm

L'anàlisi de la documentació revisada fins aleshores demostrava que en la documentació habitual del Port es donava una repetitivitat semàntica aproximada d'un 80% i que es produïa una certa reiteració documental que ens permetia crear una documentació model i unes plantilles documentals.

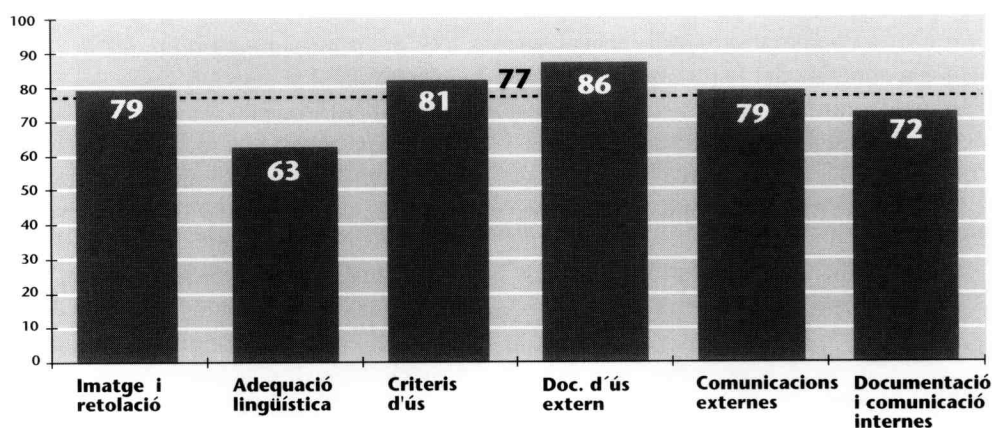
A la vista dels resultats vam optar per sistematitzar les revisions i les traduccions dels textos i la informació que se'n desprenia. Vam optar per instal·lar el sistema de traducció assistida Trados que ens permetia tenir el control de la memòria de traducció, segons els criteris lingüístics que establíem com a més adients, i crear una base de dades terminològica pròpia del llenguatge específic portuari.

Integració en la comissió de l'euro

A finals de 1999, el Port de Barcelona va crear una comissió interna perquè marqués les necessitats que es podien derivar de la implantació de l'euro i l'efecte 2000. Aquesta comissió estava formada pels departaments més executius en la direcció del Port. El fet que el SL estigués inclòs en aquesta representació era molt significatiu, ja que demostrava la integració del servei i el seu reconeixement.

Es va aprofitar la documentació que ja

Índexplà d'octubre de 1999



estava recollida i revisada, es va unificar amb els nous criteris lingüístics i d'imatge establerts, al mateix temps que s'adequava a l'euro i a l'efecte 2000, i es van instal·lar en intranet 46 plantilles documentals generals i 39 de departamentals, es van crear 15 impresos i 11 documents model.¹

El fet de pertànyer a aquesta comissió ens va afavorir la instal·lació en xarxa i la difusió i el suport de la direcció pel que fa a l'ús d'aquesta documentació.

L'extensió a la comunitat portuària

Totes aquestes tasques s'han dut a terme sobre una plantilla laboral de sis-centes persones i sempre s'ha intentat sistematitzar la feina de tal manera que un únic esforç serveix per al màxim d'usuaris/àries possibles.

L'any 1998 es va signar un conveni de normalització amb les associacions representatives de la comunitat portuària, per tal de fer-los arribar tots els serveis.

Desenvolupar aquesta tasca significa arribar a 7.500 persones, aproximadament. La presentació d'aquest Pla de normalització per a la comunitat portuària va fer que guanyéssim el Premi Especial de la Patronal Pimec-Sefes a la Normalització Lingüística al Món Empresarial 1998.

Avui: una nova etapa

Fites futures del SLC

Les fites del futur seran el que justificarà la presència i la utilitat del SL dins l'empresa.

1. Incorporar les noves, àmplies i variades tecnologies que han aparegut i que poden apropar el català a tothom.
2. Ampliar el ventall de cursos de català adaptant-los a qualsevol aspecte de l'empresa i no només a la llengua general.

3. Crear una consciència lingüística a l'empresa, que elimini la idea errònia del català contra la resta de les llengües i l'incorpori de forma natural dins de totes les tasques.
4. Terminològicament, resoldre els problemes amb fórmules que s'adaptin a la realitat i ser multilingües per ajudar en qualsevol llengua.

En tres anys hem aconseguit moltes coses perquè no hi havia res fet, però el més difícil arriba a partir d'ara per mantenir el nostre departament present en el dia a dia de l'empresa.

Per aconseguir-ho cal tenir molt presents dues exigències:

- La dinàmica de l'empresa requereix un servei multifuncional, capaç de resoldre qualsevol problema o situació que se'ns pugui plantejar.
- Cal reconèixer els canvis que l'evolució del SL ha provocat i redefinir el projecte.

El perfil del destinatari/ària ha canviat i, per tant, l'objectiu del projecte ha de canviar de projecte de normalització cap a un projecte de qualitat lingüística.

Notes

1. Entenem per *plantilla* documents preestablerts que només cal omplir, i per *documents model* aquells que poden seguir-se com a pauta.