

de l'Aragó. I és un goig que la publicació hagi eixit dins la col·lecció *El Justicia de Aragón*. Tota una garantia, i cal felicitar-se'n.

Verónica Solà Sánchez, **Llibre d'estil de la Diputació de Girona**, Girona, Eumo Editorial / Diputació de Girona, 2010. ISBN 978-84-9766-395-3

Marta Xirinachs Codina*

Abans de començar a descriure el *Llibre d'estil de la Diputació de Girona* vull compartir amb vosaltres la petita temptació que he tingut a l'hora de preguntar-me si avui encara és gaire habitual editar llibres, guies o manuals d'estil. He fet un ràpid exercici de recerca a la base de dades de l'ISBN i he tingut l'agradable sorpresa de veure que al 2010, a més de la Diputació de Girona, altres institucions, i també editorials privades, van fet el mateix. Així, per posar exemples de llengua catalana, Barcelona Televisió i l'Agència Catalana de Notícies també van editar les seves orientacions lingüístiques l'any passat. En castellà també he pogut constatar que hi ha força novetats en aquesta mateixa línia, i al 2011 ja n'han aparegut dues més: una en català i l'altra en gallec.

La llengua a la Diputació, un element d'imatge institucional

Un llibre d'estil té com a funció primera fixar el model de llengua d'una organització i orientar les persones que hi treballen perquè el puguin adoptar amb facilitat. Per tant, per a una entitat un llibre d'estil és un element clau i bàsic de la seva imatge i del seu model de comunicació. Però també podem reconèixer que editar un llibre d'estil és donar valor a la llengua i fer-ho de manera tangible i visible.

El *Llibre d'estil de la Diputació de Girona* comença amb l'apartat 'La llengua a la Diputació, un element d'imatge institucional' dedicat al que en podríem dir una declaració de principis: *En la relació que s'estableix entre qualsevol persona i qualsevol organisme de l'Administració —com és ara la Diputació de Girona—, la llengua escrita hi té un paper fonamental (...). Els textos que difonem des de l'Administració transmeten, al costat del contingut estricte de què tracti cada document, tot un*

* Marta Xirinachs Codina, cap de l'Àrea de Programes de Linguamón - Casa de les Llengües. Experta en llenguatge administratiu i jurídic català.

conjunt d'informació que el nostre interlocutor percep immediatament: rigor, seguretat jurídica, amabilitat, respecte pels valors democràtics, coneixement, cura, discreció, claredat, etc.

Cada dia estem en contacte amb un gran nombre de manifestacions lingüístiques: publicitat, ràdio, televisió, premsa, i també documents i textos dels serveis de l'Administració pública. Tots aquests textos tenen influència en els nostres usos lingüístics. Per tant, és molt important que les institucions vetllin per la qualitat de la llengua i assumeixin aquesta responsabilitat davant de la societat.

Els aspectes tipogràfics i convencionals contribueixen més que no ens pensem a la comprensió del missatge

El llibre que ressenyem està estructurat en dos grans blocs: el dedicat als aspectes gràfics i convencionals, i el dedicat al model de llengua i als principals documents administratius.

El primer apartat, que ocupa poc més de cent pàgines, fa referència als aspectes de la llengua que estan més relacionats amb la imatge i el *Manual d'identificació visual de la Diputació de Girona*: família i tipus de lletra; format de pàgina; escriptura d'adreces en un sobre; els espais; adreces d'Internet i d'adreces electròniques; escriptura dels noms de persona, i l'expressió de les hores. També formen part d'aquest primer bloc els apartats següents: usos no sexistes del llenguatge; els signes de puntuació; les abreviacions; majúscules i minúscules, i els tractaments protocol·laris. Totes aquestes recomanacions incideixen en la qualitat dels textos escrits i fan que siguin més comprensibles i entenedors.

Les recomanacions d'aquest bloc estan tractades amb força consens i tenen en compte els criteris lingüístics generals fixats per l'antiga Comissió Assessoria de Llenguatge Administratiu per a l'Administració catalana. Com és d'esperar, però, el treball que presentem va més enllà i adapta el criteri general a la realitat concreta de la Diputació de Girona, i a la necessitat de donar resposta als canvis que la societat i la llengua experimenten constantment. Com a exemple del que acabem de comentar, podem observar que el capítol dedicat a les majúscules i minúscules és més ampli i detallat que el treball inicial de la Comissió Assessoria (veg. per ex. el punt 5.3.7.1 sobre els noms de lloc o el 5.3.7.7 sobre noms d'espais naturals protegits). També podem veure que els nous sistemes de comunicació i els nous usos queden recollits a les orientacions

d'aquesta primera part del *Llibre*. Per exemple, hi ha informació sobre les adreces d'Internet i les adreces electròniques. En aquest cas, a més de les indicacions sobre com s'han d'escriure i altres observacions terminològiques, l'autora aprofita l'ocasió per oferir recursos i posa com a exemple l'adreça d'Internet de dues fonts de consulta bàsiques: el Diccionari de la llengua catalana, el DIEC, i l'Optimot, servei de consultes lingüístiques de la llengua catalana

Redactar per construir una relació de servei, que ajudi i respecti els ciutadans

El segon gran bloc del *Llibre d'estil* ocupa cent cinquanta-quatre pàgines i està dedicat a la redacció de documents administratius i protocol·laris. Primer ens presenta, de manera molt clara, els criteris generals del llenguatge administratiu i després descriu detalladament els dinou models de documents més habituals a l'Administració. L'estructura que segueix per a cada document és: definició, criteris de redacció, estructura, remarques, esquema del document i dos models de redacció.

Aquest segon apartat, com el primer, segueix els criteris generals del llenguatge administratiu català fixats i s'ocupa de donar solució a noves realitats com són ara les comunicacions electròniques. Així podem veure dos models de carta electrònica i un SMS formal. També té en compte el paper que ocupen les comunicacions no administratives a la Diputació i hi trobem el programa d'actes exemplificat amb el programa d'unes jornades. Els models de redacció que presenta són uns bons exemples de claredat, concisió, precisió i respecte. En definitiva, de bona redacció administrativa.

Com hem dit, a dins de cada document, hi ha un apartat dedicat a les «remarques», és a dir, a comentar els aspectes gramaticals que sovint causen problemes: *Aixecar o estendre acta? A l'efecte o als efectes de? Interessar o sol·licitar?* La classificació d'aquestes observacions sobre qüestions de sintaxi, terminologia, fraseologia, etc. a dins d'un document concret podrien significar un obstacle per a la consulta d'un dubte, però això no passa, perquè el llibre disposa d'un acuradíssim índex analític, que ens permet accedir amb facilitat a la informació que busquem. A més, l'índex analític ja ens avisa, amb l'ús d'un asterisc, si la forma consultada no correspon en català.

En la majoria de llibres d'estil en català —dic la majoria, per allò que no es poden fer afirmacions categòriques sense comprovar-ho de manera exhausti-

va— el paper que ocupen el que en podríem dir «els falsos amics» i les recomanacions per evitar les interferències amb el castellà són una mostra del procés anòmal viscut per la nostra llengua. Si aquestes formes apareixen als llibres d'estil és perquè encara ens les trobem en els textos que l'Administració produeix. Esperem, però, que obres com aquesta i la voluntat decidida de tots plegats: el personal al servei de l'Administració, els responsables i les institucions, ens ajudaran a superar aquests vells problemes o, si més no, en reduiran la intensitat. I podrem seguir el camí per treballar més a fons les tècniques de redacció administrativa més eficaces per a la comunicació: *com posar l'usuari al centre de la comunicació; què hem de fer per establir-hi una relació de confiança; quines estratègies hem d'adoptar per deixar-li ben clar què s'espera que faci; com anticipar-nos a les seves necessitats de comunicació, com adaptar-nos a les necessitats específiques d'alguns usuaris...*

El *Llibre d'estil de la Diputació de Girona* és fruit de l'experiència i el coneixement exhaustiu de la pràctica administrativa —s'han analitzat 800 documents administratius i uns 500 documents entre textos de l'àrea de comunicació i altres edicions—, per tant, és segur que respon als dubtes més habituals que es plantegen en aquest llenguatge d'especialitat. També és fruit del treball minuciós de l'autora, Verónica Solà Sánchez, i els col·laboradors, F. Xavier Fargas i Sònia Martínez, que han sabut tractar de manera clara, rica, didàctica i adaptada a l'activitat de la Diputació de Girona les orientacions i els exemples d'ús proposats.

El *Llibre d'estil* és, sens cap mena de dubte, una eina de gran valor i utilitat per a tots els destinataris: el personal al servei de l'Administració, els professionals que hi mantenen una relació habitual, el professorat de formació en llenguatge administratiu i qualsevol organisme de l'Administració catalana.

El *Llibre d'estil de la Diputació de Girona* és un exemple del gran paper que han jugat les administracions catalanes en la fixació del model de llenguatge administratiu català: si avui podem dir que és un model d'èxit és perquè les administracions catalanes l'han adoptat i l'han fet seu.