

MÒDUL 1. INTRODUCCIÓ

1.5. USUARI MITJÀ I ÍNDEX CLAU

A) L'*usuari mitjà* com a destinatari

Així, d'entrada, no ha d'estranyar a ningú que afirmem que l'objectiu principal d'aquesta activitat formativa és crear usuaris capaços de manejar amb desimboltura el *Llibre d'estil del Govern de les Illes Balears* i de trobar-hi la informació que hi cerquin segons les seves necessitats.

Tanmateix, però, parlem d'un objectiu massa general tenint en compte el volum del manual, amb la qual cosa s'imposa la necessitat d'anar concretant la matèria objecte de la formació. I, precisament, això és el que volem deixar clar ja des de bon inici del curs.

Com sabem, doncs, el *Llibre d'estil del Govern de les Illes Balears* és aplicable als texts escrits, en qualsevol suport, que genera l'Administració de la Comunitat Autònoma. Evidentment, això implica que tot l'ampli ventall de personal al servei d'aquesta Administració pugui ser, alhora, destinatari i usuari del manual.

Consegüentment, davant la diversitat de perfils que forçosament ha d'assumir el *Llibre d'estil*, el curs semipresencial vol contribuir a crear la figura de l'*usuari mitjà* com a destinatari preferent d'aquesta formació.

I, en definitiva, què entenem per *usuari mitjà*?

És la persona que, sense necessitat de ser una experta en matèria lingüística o jurídica, sap identificar el que li és substancial de cada part del *Llibre d'estil* a fi de poder comprendre el contingut o elaborar l'estructura de qualsevol dels texts i documents que s'inclouen en el manual.

Així doncs, queda descrit i delimitat el gran objectiu del curs que estam a punt de començar.

B) Un *índex clau* per a l'*usuari mitjà*

Tal com es manifesta en la «Introducció» de la 2a edició del *Llibre d'estil del Govern de les Illes Balears*, aquesta obra «és aplicable als textos escrits en català, en qualsevol suport, que generen els òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i els ens i els organismes que en depenen».

Indubtablement, el propòsit descrit és tan ambiciós i de summa responsabilitat que obliga a haver de tractar una pluralitat d'aspectes que justifiquen l'extensió del manual.

En conseqüència, davant l'amplitud de temes diversos que ha d'emprendre el *Llibre d'estil*, i valent-se del precedent de la 1a edició, en la mateixa «Introducció» s'afirma que el llibre actual manté una gran divisió entre *parts* (vuit, en total) i *apèndixs* (tres, en total), cadascun dels quals (parts i apèndixs) presenta un títol que els identifica i permet obtenir una informació general sobre el contingut que s'hi inclou.

No obstant això, a fi d'anar més enllà del propòsit genèric de formar simplement usuaris que sàpiguen manejar el *Llibre d'estil* i aconseguir que floreixi la figura de l'*usuari mitjà*, hem considerat oportú intensificar en aquesta formació el camí de la *personificació* creant una mena de tutor fictici que ens ajudarà a disseccionar el llibre per apropar-nos a les aspiracions del ja anomenat *usuari mitjà*.

Així, us presentam el doctor LDE, que començarà la seva intervenció amb un reagrupament de les parts del llibre basat en el criteri de considerar els textos i documents com a eix central de l'obra, tot i que, com no pot ser d'altra manera, respectam el numeral ordinal assignat a cada part. Contràriament, no feim cap menció dels apèndixs, atès que cada un està especialitzat en una matèria puntual, cosa que fa que siguin fàcils d'identificar.

Per acabar, abans d'entrar de ple en la *radiografia* del doctor LDE, i amb el propòsit d'entendre millor com s'estructura el *Llibre d'estil*, comentarem la nomenclatura precisa referida a aquesta qüestió:

ESTRUCTURA DEL *LLIBRE D'ESTIL*

- Com s'ha dit a l'inici, el manual es divideix principalment en *parts* (identificades amb un ordinal escrit en lletres): «primera», «segona», «tercera»...
- Dins cada part trobam una *introducció*.
- Pròpiament, les parts es divideixen en *capítols* (identificats amb un nombre escrit en xifres romanes): «I», «II», «III»...
- Els capítols es divideixen en *punts* (identificats amb un nombre escrit en xifres aràbigues): «1», «2», «3»...
- Els punts es divideixen en *apartats* (identificats amb dos nombres escrits en xifres aràbigues): «1.1», «1.2», «2.1»...
- En alguns casos, els apartats es divideixen en *subapartats* (identificats amb tres nombres escrits en xifres aràbigues): «3.1.1», «3.2.1», «3.3.1»...

LA RADIOGRAFIA DEL DOCTOR LDE

Seguidament, el doctor LDE planteja una mena de *radiografia* de cada una de les parts de l'obra a partir del títol que les particularitza i extraient-ne el *concepte clau*, és a dir, la paraula o expressió que condensa el contingut principal de la part. D'aquesta manera, resumim els aspectes principals que s'aborden al llarg de les vuit grans divisions que presenta el manual.

PART SEGONA: «LA PRESENTACIÓ DELS TEXTS»

Concepte clau: *presentació*

Aquesta part tracta d'aspectes gràfics i tipogràfics d'aplicació en tot escrit de l'Administració i que el distingeixen de qualsevol altre, com ara els tipus de lletra institucional que s'empren; la disposició, en l'espai del full, dels elements que l'integren (logotips, peus, paràgrafs...); els marges del full, etc.

PART PRIMERA: «LA REDACCIÓ DELS TEXTS»

Concepte clau: *redacció*

És la part que hem de consultar per aprendre l'estil lingüístic que presenten els texts i documents que es creen a l'Administració autonòmica. Així doncs, s'hi parla dels principis que ha de complir el llenguatge juridicoadministratiu i de la varietat estàndard de català que s'observa en els escrits de l'Administració. A més, hi ha un capítol que versa sobre legislació lingüística.

PART SETENA: «CRITERIS CONVENCIONALS»

Concepte clau: *convencions*

Aquesta part dona compte de tot el conjunt de convencions de caràcter lingüístic que utilitzam a l'hora de redactar qualsevol escrit, més enllà de la pura ortografia i gramàtica. Aquest ús, el de les convencions, és especialment intens en un llenguatge d'especialitat com és el juridicoadministratiu. S'ha de destacar el tractament que s'hi fa de qüestions clàssiques com les majúscules i les minúscules, les abreviacions o els signes de puntuació, les quals es presenten oportunament actualitzades i ampliades.

PART VUITENA: «CRITERIS DE TRADUCCIÓ ENTRE LES LLENGÜES OFICIALS DE LES ÍLLES BALEARS»

Concepte clau: *traducció*

Aquesta part es divideix en dos grans capítols, denominats «Criteris generals» i «Criteris específics», els quals poden lligar-se, respectivament, amb la part primera (pel que fa a legislació lingüística) i amb la part setena (pel que fa als casos de majúscules i minúscules).

Anem a pams: des del punt de vista de la lògica, és fàcil deduir que els «Criteris generals» de traducció són una conseqüència directa del marc sociolingüístic que

presenta la comunitat autònoma de les Illes Balears, on conviuen dues llengües oficials, si bé «el català ha de ser la llengua d'ús habitual a l'Administració autonòmica»; i ja entrats en un terreny més pràctic, a l'hora de decidir què s'ha de traduir o no entre les dues llengües oficials, resulta de gran utilitat fer servir una classificació dels diferents casos molt semblant a la que s'empra en el capítol de majúscules i minúscules de la part setena. D'aquesta manera s'assegura l'aplicació d'unes pautes d'estil uniformes per als texts i documents de l'Administració.

PART TERCERA: «ELS DOCUMENTS ADMINISTRATIUS»

PART CINQUENA: «ELS TEXTS PROTOCOL·LARIS»

PART SISENA: «ELS TEXTS DE COMUNICACIÓ INSTITUCIONAL»

Concepte clau: *texts i documents*

Ens trobam davant les tres parts que el *Llibre d'estil* dedica als tipus de texts que s'elaboren al si de l'Administració autonòmica.

És innegable que la producció més habitual i, consegüentment, la consulta més repetida per l'usuari rau a la part tercera, titulada il·lustrativament «Els documents administratius». S'hi aborden tant els aspectes comuns a tots els documents com els específics de cadascun. Així mateix, s'ofereixen models per a la creació dels documents dels administrats que prescriu la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. I tot plegat, en el context dels canvis a què obliga la implantació de l'administració electrònica a l'hora de generar documents.

La part cinquena s'encarrega de descriure els diferents texts protocol·laris, sense perdre mai de vista la referència que suposen els documents administratius. Encara que aquests texts solen circumscriure's més aviat a l'àmbit de la Secretaria de Protocol i Relacions Públiques, n'hi ha alguns com la invitació o el diploma que són ben generals dins el funcionament habitual de l'Administració. En qualsevol cas, convé no oblidar que tant els documents administratius com els texts protocol·laris s'han de produir atenent les directrius que fixa el *Manual d'identitat corporativa* (MIC) en matèria d'identitat corporativa.

Per acabar, la part sisena, en principi, també és específica d'un camp concret dins l'ampli món de l'Administració, com és el llenguatge periodístic. Això no obstant, hi destaquen dos capítols de plena actualitat: d'una banda, el missatge de correu electrònic, un text que avui en dia substitueix moltes vegades els clàssics documents administratius; i, de l'altra, les xarxes socials, amb tot el que tenen de decisives en la difusió d'informacions institucionals.

En definitiva: en aquest bloc, el doctor LDE hi ha inclòs tant els documents d'ús corrent en l'àmbit juridicoadministratiu —i que tots, tard o d'hora, haurem de consultar— com els texts que caracteritzen dues àrees que defineixen singularment l'actuació de l'Administració.

PART QUARTA: «LES DISPOSICIONS NORMATIVES»

Concepte clau: *estil de les normes*

Una vegada coneguts els texts i documents, la part quarta emprèn la tasca de dissenyar l'arquitectura externa de les *normes*, això és, les lleis, els decrets legislatius, els decrets llei, els decrets i les ordres.

En un primer moment semblaria que amb els continguts d'aquesta part s'ultrapassen els límits del conegut àmbit juridicoadministratiu, però hem d'advertir que únicament s'hi aborden qüestions referides a l'estructura, el disseny i els aspectes formals de les disposicions normatives enumerades més amunt.

Recapitulació de conceptes clau

Així doncs, si seguim el fil de la dissecció practicada pel doctor LDE a les parts del *Llibre d'estil*, i sempre considerant els texts i documents com a element culminant de l'anàlisi, obtenim aquesta seqüència de conceptes clau:

presentació ⇒ redacció ⇒ convencions ⇒ traducció ↑ texts i documents ⇒ estil de les normes

ELS CONTINGUTS EN CONCEPTES CLAU

La tècnica emprada anteriorment també s'utilitzarà en aquest bloc de la introducció, referit pròpiament als continguts del *Llibre d'estil*, moment en què, com veurem tot seguit, adoptarà tota la seva extensió.

Com sabem per un simple cop d'ull, l'«Índex general» del *Llibre d'estil* és molt extens i detallat, com no pot ser d'altra manera en una obra d'aquestes característiques. Dit de manera col·loquial: *allà hi és tot*. Contràriament, però, és bo d'entendre també que *tot* no pot ser objecte d'estudi en un curs de formació de durada determinada com el nostre i amb uns destinataris preferents.

Així doncs, una vegada que tenim definit el perfil de l'usuari mitjà, ens proposam ara fer una tria dels continguts que li poden resultar de més interès d'acord amb el propòsit últim que perseguim: formar usuaris capaços de «comprendre el contingut o elaborar l'estructura de qualsevol dels texts i documents que s'inclouen en el manual».

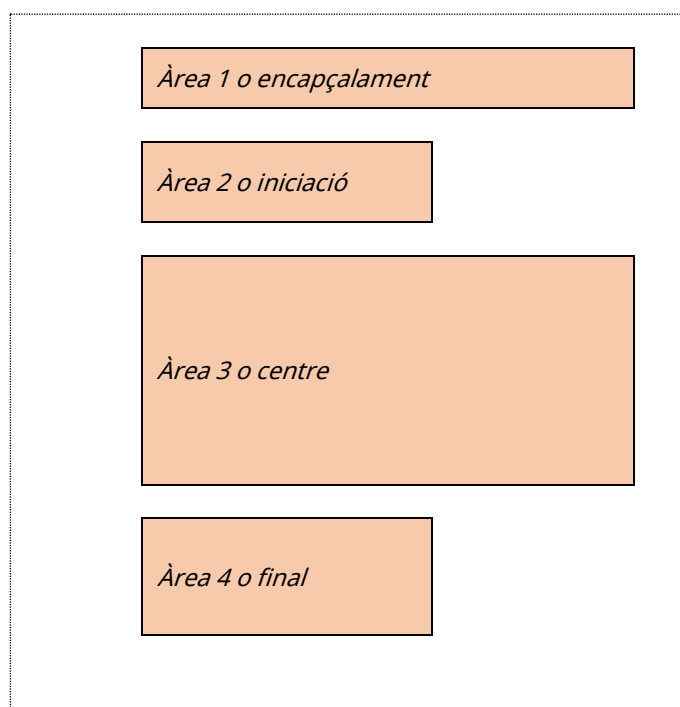
Per dur a terme aquest exercici, òbviament hem partit de l'esmentat «Índex general», però l'hem capgirat i, situant-nos en el punt de vista de l'usuari mitjà, hem reflexionat sobre què pot haver de menester aquest per aconseguir el propòsit descrit més amunt. D'altra banda —i tal com ja s'ha esdevingut en el punt anterior sobre les parts del llibre—, hem deixat al marge de la tria de conceptes els tres apèndixs que completen l'«Índex general» (això és, respectivament: l'apèndix dels topònims, el dels tractaments protocol·laris i el dels recursos

lingüístics), a causa de l'especificitat que els caracteritza, que en cap cas no indueix a confusió en el moment de fer una cerca en el manual.

Com és fàcil comprovar, en endavant volem assolir un escenari en què actuïn en tot moment dues realitats complementàries per a nosaltres, com són, d'una banda, l'usuari mitjà, i, de l'altra, la lectura o la redacció de texts i documents.

D'aquesta manera, a continuació desglossam les diferents fases que componen la nostra proposta:

- a) Primer de tot, abans de llegir o elaborar cap text o document, s'han de respectar unes *qüestions prèviament fixades* que condicionen absolutament tant la fesomia com la naturalesa de qualsevol escrit de l'àmbit juridicoadministratiu. Són aspectes interns i externs del text o document que ja venen fixats i que s'han de complir escrupolosament. En aquest cas, no hi ha tria possible.
- b) Imaginem-nos ara un text o document *base* en què fos possible incloure-hi tots els elements de què pot constar un escrit de l'àmbit juridicoadministratiu. Insistim: es tracta d'un escrit fictici, pensat només per a l'elaboració del nostre índex *clau*.
- c) Acte seguit, i des d'una perspectiva exclusivament espacial, dividim aquest text o document *base* en quatre àrees elementals, considerades de dalt a baix:
 - Àrea 1 o encapçalament, situada a la part superior del full i no integrada, pròpiament, a la zona de l'escrit.
 - Àrea 2 o iniciació, encara externa al centre de l'escrit, però ja formant-ne part.
 - Àrea 3 o centre, òbviament, la part més extensa i essencial de l'escrit; per això mateix, la majoria de conceptes que s'analitzaran es localitzen en aquesta zona.
 - Àrea 4 o final, situada a la part inferior del full i que, com l'àrea 2, tampoc no està integrada en el centre de l'escrit.Gràficament:



d) Finalment, basant-nos tant en les qüestions prèviament fixades com en les quatre àrees indicades, hem seleccionat alguns elements que solen formar part de cadascuna d'elles i que nosaltres considerem els conceptes *clau* per a la correcta comprensió o elaboració de l'estructura d'un text o document.

No obstant això, convé aclarir que la classificació que veurem tot seguit no és exhaustiva, en el sentit que hi ha conceptes que poden aparèixer en més d'una àrea o integrar-se com a qüestió prèvia; en aquests casos, l'argumentació corresponent els situa on solen aparèixer de manera més habitual o repetida. Ja hem comentat que aquesta divisió en àrees i en alguns elements ja fixats va relacionada únicament amb l'exercici d'imaginar-se un text o document que ens permeti crear l'índex *clau* a què aspiram amb aquest apartat del curs de formació. No té, per tant, validesa *tècnica*, sols *didàctica*, per així dir-ho.

En definitiva, una vegada identificats els conceptes clau, seguidament se'n concreta la localització dins el *Llibre d'estil* i se n'especifiquen algunes remarques d'acord amb el context general de l'obra, amb la intenció que el *nostre* usuari mitjà disposi de les eines necessàries per a un maneig àgil i pràctic del llibre sencer.

Tot plegat, el resultat de la nostra selecció és el que presentam a continuació.

QÜESTIONS PRÈVIAMENT FIXADES

Model de llengua

Durant la lectura o la redacció de texts i documents cal tenir ben clar quin és el model de llengua catalana estàndard que han d'adoptar els escrits que es generen dins l'Administració autonòmica. En la part primera s'expliquen les particularitats del model fixat, concretament en el capítol que du el mateix nom del concepte suara esmentat.

Llenguatge administratiu o tecnolècte administratiu

Aquest concepte s'ha de relacionar amb l'anterior, perquè tant l'un com l'altre són perfectament visibles durant la lectura o la redacció. Els principis generals que s'han de respectar en els texts o documents de caire juridicoadministratiu s'expliquen inicialment en el capítol I de la part primera. A continuació, a partir del punt 2 del capítol II d'aquesta mateixa part, aquells principis es concreten a la pràctica i es parla dels criteris generals que s'han de seguir a l'hora de redactar, i que afecten el camp del lèxic, la sintaxi, la morfologia i el text en general.

«Llenguatge no sexista»

Per raons pràctiques, en l'índex *clau* utilitzam aquesta coneguda marca per referir-nos a «la no-discriminació per raó de sexe» aplicada al llenguatge, qüestió de plena actualitat que es tracta àmpliament, amb tots els enfocaments existents, en el punt 3 del capítol I de la part primera.

Lletra institucional i cos de lletra

Ens referim a dos conceptes íntimament lligats —per això s'han ajuntat en un sol ítem— i que, com els anteriors, resulten decisius per identificar els texts i documents de l'àmbit juridicoadministratiu. També per raons pràctiques, en aquest índex hem optat per utilitzar el terme *lletra* i no *font*, com fa de manera més precisa el *Llibre d'estil*.

En el punt 1 del capítol I de la part segona hi ha tots els detalls de la distribució entre la font Noto Sans per als documents jurídics i administratius, i la font Bariol per a la resta de texts; igualment, en el mateix punt s'hi especifiquen els diferents casos en què el cos de la lletra varia.

Logotip

El concepte en si s'explica a la part segona, en el capítol anomenat «El full imprimible». Tanmateix, s'hi torna a fer referència en la part tercera, dins el capítol titulat «Apartats comuns», per tal que l'usuari identifiqui el primer element fix amb què es trobarà a l'hora de llegir o redactar un document (la capçalera).

ÀREA 1 O ENCAPÇALAMENT

Persona destinatària

Aquest concepte es refereix a les dades mitjançant les quals s'identifica el destinatari d'un document, i s'explica en la part tercera, dins el capítol I, titulat «Apartats comuns».

Dades del document

Aquest concepte es refereix a les diferents dades que identifiquen un document, situades també a dalt, ocupant l'espai immediatament posterior al de les dades de la persona destinatària. Com el cas anterior, s'inclou en el capítol I, «Apartats comuns», de la part tercera.

ÀREA 2 O INICIACIÓ

Fórmules de salutació i de comiat

Inicialment, en la part tercera, la remarca sobre aquestes expressions lingüístiques va lligada a les explicacions sobre la carta, perquè, de fet, en l'àmbit juridicoadministratiu, només s'usen en aquest document. Per això, en el punt corresponent a la carta s'hi detallen àmpliament les llistes d'expressions de salutació i de comiat.

Tanmateix, s'hi torna a fer referència en la part cinquena, quan es parla de la salutació i la carta protocol·lària, i en la part sisena, quan es parla del missatge electrònic.

Títols

Hi ha texts i documents que, necessàriament, han de dur títol, un element sens dubte distintiu i que sol condensar informació important. Conseqüentment, s'ha de fer la recerca dels texts i documents amb títol incorporat i observar amb atenció, en l'apartat corresponent, com s'escriu aquest element.

Així, de la part tercera, els documents administratius que duen títol són l'acta, la nota interna, l'informe, la proposta de resolució, la resolució, la resolució amb proposta prèvia, la resolució de convocatòria, el conveni i el contracte; també hi ha aquest element en tots els documents dels administrats.

Per la seva banda, en la part quarta es parla de l'escriptura dels títols de les normes. Així mateix, en la part cinquena, només el programa d'actes s'escriu amb títol. Finalment, de la part sisena, són els texts de l'àrea de comunicació els que van amb títol incorporat.

Negreta

Tots els títols de texts i documents, així com altres elements, s'escriuen en lletra negreta, de la qual es parla en el punt 2 del capítol I de la part segona. El punt en qüestió es titula «Usos tipogràfics», amb la qual cosa és també el referent per il·lustrar-se sobre els altres tipus de lletra.

ÀREA 3 O CENTRE

Majúscules i minúscules

La part setena està dedicada exclusivament a l'ampli camp de les convencions i, per això, tot el capítol I tracta llargament dels diferents usos de les lletres majúscula i minúscula, un aspecte aquest de consulta contínua quan redactam.

Signes de puntuació

Es tracta d'un concepte paral·lel a l'anterior, sobretot quant a la freqüència amb què apareix en els escrits, i, en conseqüència, un altre capítol de la part setena, el III, aborda la variada casuística de la puntuació.

Fraseologia i precisió lèxica

Són dos conceptes estretament relacionats —per això s'han ajuntat en un sol ítem— i que han de ser necessàriament considerats en un llenguatge d'especialitat com és el juridicoadministratiu. Aquests conceptes apareixen vinculats als documents administratius (o sigui, part tercera), concretament als que inclouen una remarca perquè generen un vocabulari característic: certificat, acta, convocatòria, citació, ofici, carta, nota interna, conveni i contracte.

Abreviatures i sigles

Aquests dos conceptes s'han aplegat en un sol ítem perquè tenen un tractament molt semblant en la seva part corresponent, que no és altra que la setena, dedicada, com ja hem afirmat, a les convencions gràfiques.

Cometes

Encara que es tracta d'un signe de puntuació, l'ús de les cometes s'aborda en el punt dedicat a la tipografia (capítol I, part segona), conjuntament amb les lletres negreta, cursiva i versaleta. Aquesta ubicació es justifica per l'estreta relació que mantenen les funcions de les cometes amb les de la cursiva, fins al punt que, tal com s'aclareix en el subapartat 2.3.2 del punt 2 de la part segona, la utilització d'un recurs anul·la l'altre.

Cursiva

Com ja hem dit, el punt 2 del capítol I de la part segona es titula «Usos tipogràfics» i, entre d'altres, enumera els diferents casos en què s'ha d'escriure la lletra cursiva.

Versaleta

Seguint el fil argumental del concepte anterior, els «Usos tipogràfics» indiquen els casos concrets i específics en què s'ha d'escriure la lletra versaleta.

ÀREA 4 O FINAL

Datació

L'expressió de la data i el lloc —dos elements inseparables, d'altra part— és un dels «Aspectes comuns» que trobam en tots i cadascun dels documents administratius i dels administrats que s'expliquen al llarg de la part tercera (capítol I); per això, la manera com s'ha d'escriure es va repetint en cada document.

A més, les referències al concepte de *datació* tornen a aparèixer en cadascun dels texts protocol·laris que s'exposen en la part cinquena, si bé en aquesta ocasió la manera d'escriure-la varia segons el tipus de text.

I, encara més específicament, tenim el cas dels texts de l'àrea de comunicació social de la part sisena, en què, de forma singular, la data i el lloc deixen de ser el tot inseparable a què hem al·ludit abans per manifestar-se —o no— amb un estil peculiar dependent del text. Fins i tot, hi ha una referència al concepte en el missatge electrònic, en el qual elements com l'emissor, la data i l'hora apareixen automàticament.

Signatura

Com el cas anterior, la signatura és un altre dels «Aspectes comuns» (recordem, capítol I de la part tercera) que s'han d'incloure en els diferents documents administratius i dels administrats. Observem que, d'una banda, en el capítol I s'hi tracten amb generalitat els tipus de signatura existents (manual, electrònica, i per delegació i suplència), i, de l'altra, en el capítol II, dedicat als documents administratius, hi ha remarques contínues sobre les particularitats de la signatura segons el tipus de document.

Per part seva, en el capítol III, el dels documents dels administrats, hi ha unanimitat a l'hora de situar la signatura al final dels documents, entre la informació sobre la protecció de dades personals i les instruccions per emplenar aquests documents.