

El Grupo de Trabajo de Calidad Lingüística de la Xarxa Vives d'Universitats, formado por técnicos de los servicios lingüísticos de varias universidades de habla catalana, trabaja desde hace años en la elaboración de materiales para la mejora de la calidad de los textos que se producen en el seno de las universidades y en la estandarización de sistemas de control de calidad y buenas prácticas con los profesionales externos que colaboran con los servicios lingüísticos. En la comunicación se presentan los diferentes proyectos llevados a cabo por el grupo para difundirlos entre los centros de lenguas que puedan estar interesados en ellos. Algunos de los proyectos más destacados son las buenas prácticas con los colaboradores, el proceso de control de calidad, las *20 recomanacions per redactar bé* y la *Guía de estilo interuniversitaria para la redacción de textos institucionales en inglés*.

RESUMEN

El Grupo de Trabajo de Calidad Lingüística de la Xarxa Vives d'Universitats —integrada por 21 universidades de cuatro estados del arco mediterráneo europeo (Andorra, España, Francia e Italia)— trabaja desde el año 2008 en proyectos para la mejora de la calidad en el ámbito del asesoramiento lingüístico. El grupo está formado por técnicos de los servicios lingüísticos de la Universidad Autónoma de Barcelona, la Universidad de Barcelona, la Universidad de Girona, la Universidad Politécnica de Cataluña, la Universidad Rovira i Virgili, la Universidad de Valencia y la Universidad de Vic, y en algunos proyectos concretos también cuenta con la participación de otras universidades de la Xarxa.

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO TEÓRICO

El nacimiento de este grupo de trabajo se debe a la voluntad de unificar esfuerzos y de trabajar conjuntamente hacia la estandarización de procesos y la aplicación de criterios homogéneos de calidad en el conjunto de universidades de habla catalana.

Podemos marcar el punto de partida del grupo de trabajo en el proyecto “Protocolos de mejora de la calidad en el asesoramiento lingüístico”, cuyo objetivo final era detectar una serie de buenas prácticas que nos llevaran a establecer los procedimientos adecuados que garantizaran que las correcciones y traducciones realizadas seguían un proceso correcto. Este proceso incluía tanto la relación con los colaboradores externos como la mejora de los procesos internos de trabajo.

Así, a lo largo de estos años el Grupo de Trabajo de Calidad Lingüística ha realizado una serie de proyectos que se enmarcan en tres líneas de trabajo:

1. Control de calidad de las correcciones y traducciones
2. Buenas prácticas con los colaboradores externos
3. Criterios lingüísticos y de estilo destinados a los usuarios de la lengua

Los proyectos que a continuación se describen se han desarrollado, en parte, con recursos económicos procedentes de las ayudas NORMA, inicialmente, e INTERLINGUA, más recientemente, que concede la Generalitat de Catalunya para actuaciones de fomento y uso de las lenguas en el ámbito universitario.

Como elementos del control de calidad de las correcciones y traducciones, el Grupo de Calidad ha trabajado en dos líneas diferenciadas y a la vez complementarias. Por un lado, se ha establecido un sistema que nos permite aplicar un control de calidad estándar al trabajo de los profesionales que realizan las correcciones y traducciones, el *proceso de control de calidad*, y por otro lado, se ha trabajado en un sistema de clasificación de los documentos que nos permite establecer cuáles son los que deberían pasar una segunda revisión exhaustiva y cuáles no, ya que a menudo los técnicos de los servicios lingüísticos acaban realizando una segunda revisión de todos los documentos.

1.1 Proceso de control de calidad

El proceso de control de calidad, que parte de los modelos estándares SAE J-2450 y LISA QA, tiene como objetivo final poder llevar a cabo una valoración cuantitativa y cualitativa, lo más objetiva posible, de las correcciones y traducciones realizadas por los profesionales de la lengua.

Así, el establecimiento de este proceso, sin perder de vista el horizonte futuro de llegar a compartir una bolsa común de colaboradores externos, conllevará la optimización del trabajo de los técnicos de los servicios lingüísticos, puesto que, entre otras cosas, la evaluación que hagamos de los colaboradores los diferentes técnicos debería ser más o menos homogénea, y por lo tanto, válida para todos.

El modelo clasifica los errores detectados en la documentación revisada en las siete categorías de error siguientes, que a su vez se clasifican entre errores leves o graves:

1. Léxico y terminología incorrecta
2. Error sintáctico
3. Omisión
4. Estructura morfológica o concordancia
5. Ortografía
6. Puntuación
7. Error misceláneo

Inicialmente los errores se consideran como leves, y pasan a considerarse como graves aquellos que, a criterio de los evaluadores, supongan una percepción especialmente negativa del grado de calidad del documento o sean susceptibles de provocar un malentendido o confusión en el destinatario. Se establece una puntuación máxima inicial de 10 puntos (ningún error) sobre una base de 5.000 palabras y cada error penaliza un porcentaje determinado a dicha puntuación, de acuerdo con la puntuación aplicada a cada tipología de error y dependiendo de si se trata de un error leve o grave.

1.2 Clasificación de documentos

En las múltiples reuniones de trabajo de los técnicos un tema recurrente ha sido, en todo momento, el gran volumen de trabajo y la necesidad o no de hacer una segunda revisión de determinados documentos.

Con el fin de poder establecer una base común para determinar la calidad que debe tener cada uno de los documentos que pasa por un servicio lingüístico universitario, consideramos necesario fijar una clasificación más o menos exhaustiva de los tipos de documentos con que trabajamos, y a partir de esta clasificación, intentamos concretar qué aspectos son los que determinan la calidad lingüística que debe tener dicho documento.

Así, llegamos a establecer tres variables a tener en cuenta:

- Impacto y proyección: relativa al número de personas a quien se dirige el documento y a los medios en los que se publica.
- Durabilidad: relativa al período de tiempo durante el cual el documento será vigente.
- Otros: relativa a la presencia de factores que pueden influir en la necesidad de proporcionar una calidad superior a dicho documento, como puede ser el emisor o el destinatario, que se trate de una publicación institucional de calidad, etc.

A cada una de estas variables le atribuimos una puntuación de 0 o 1, de modo que a poco impacto o proyección le corresponde un 0, y un 1 si el impacto o la proyección es mayor; corresponde un 0 a una durabilidad corta —en general inferior a un curso—, y un 1 si la

durabilidad es de un curso o superior a un curso, y aplicamos un 0 si no hay ningún factor destacable y un 1 si detectamos la presencia de un factor de relevancia, como puede ser que el emisor sea el rector o la rectora, que el documento forme parte de una publicación institucional, etc.

La suma de estas puntuaciones nos orienta a la hora de establecer qué proceso de revisión debemos fijar:

- 0 puntos: quizás no sería necesaria la revisión del documento.
- 1 punto: revisión del documento por parte de un técnico o colaborador externo.
- 2 puntos: revisión del documento por parte de un técnico o colaborador externo y cata de calidad por parte de un segundo técnico.
- 3 puntos: revisión del documento por parte de un técnico o colaborador externo y supervisión completa por parte de un segundo técnico.

En general, podemos decir que los tres proyectos que describimos a continuación responden a la voluntad de llegar a compartir una misma bolsa de colaboradores externos, correctores y traductores, entre todos los servicios lingüísticos de las distintas universidades que forman parte de este grupo de trabajo.

El objetivo principal es eliminar la dispersión que actualmente puede provocar en los colaboradores el hecho de trabajar con distintas tarifas, distintos criterios de recuento de páginas, distintos criterios lingüísticos e incluso el hecho de ser evaluados en calidad por diferentes servicios universitarios.

2.1 Documento de unificación de tarifas

Los distintos servicios lingüísticos aplicamos desde siempre tarifas distintas a nuestros colaboradores. De acuerdo con el objetivo de llegar un día a poder tener una bolsa común de colaboradores habituales, consideramos necesario empezar a convergir hacia un sistema tarifario común.

Dado que la modificación de las tarifas no es una cuestión que los servicios lingüísticos podemos asumir directamente, sino que depende de la dirección de las universidades, planteamos el documento como una propuesta ideal de organización de las tarifas en los servicios lingüísticos universitarios.

El documento distingue un primer grupo de lenguas integrado por el catalán y el castellano, y tres grupos de lenguas más: lenguas con mucha demanda y con una base amplia para encontrar colaboradores (inglés, francés, italiano, portugués, gallego, etc.); lenguas con demanda moderada y con una base mediana para encontrar colaboradores (alemán, holandés, lenguas escandinavas, etc.), y lenguas con poca demanda, con una base reducida para encontrar colaboradores y con dificultad técnica especial añadida (ruso, chino, japonés, árabe, etc.).

Para cada uno de estos grupos se establecen las tarifas recomendadas (o mínimas) y las máximas para cada uno de los distintos procesos posibles (corrección, traducción, corrección de galeradas, etc.), de modo que ninguna de las universidades debería estar por debajo de las tarifas recomendadas ni por encima de las tarifas máximas.

Asimismo, el documento valora los distintos conceptos que hay que tomar en consideración a la hora de encargar una corrección o traducción (recuento de palabras, plazo de entrega, producción diaria estándar, etc.) y de considerar la tarifa y los posibles recargos que habría que aplicar (urgencia, grado de dificultad del texto, etc.).

2.2 Ficha de colaboradores

La ficha reúne los datos de cada colaborador con la idea de depositarla en una base de datos común a la que podamos recurrir los servicios lingüísticos cuando necesitemos contactar con un colaborador. Se trata de un documento Excel que incluye los datos personales y bancarios, la formación universitaria y la formación específica en lengua, las lenguas en las que trabaja, los ámbitos de especialidad, los recursos informáticos de los que dispone, los proyectos en los que ha trabajado y los resultados de los controles de calidad que se le han practicado.

2. BUENAS PRÁCTICAS CON LOS COLABORADORES

2.3 Prueba de selección de colaboradores

Los servicios lingüísticos universitarios tienen la necesidad compartida de seleccionar a profesionales externos que resuelvan con garantías tareas de corrección o traducción de documentos.

Una vez analizados los procesos de captación de nuevos colaboradores de los distintos servicios lingüísticos que integran el grupo de trabajo, se consideró necesario establecer un único proceso común y compartido que nos permitiera realizar la selección de colaboradores habilitados para trabajar con todos los servicios lingüísticos, que nos permita rentabilizar recursos y esfuerzos, tanto a los técnicos de los servicios lingüísticos como a los candidatos.

El proyecto se ha concretado en el establecimiento de una prueba para la selección de correctores de lengua catalana. La prueba consta de tres textos diferentes, que representan la tipología discursiva propia del ámbito universitario, y su realización se plantea en tres fases eliminatorias diferenciadas: la corrección de un texto general, la corrección de un texto especializado y la postedición (corrección de un texto procedente de la traducción automática) de un texto especializado.

La prueba permite medir la garantía y fiabilidad con las que trabajan los candidatos, dado que no solo se evalúa la calidad de la corrección, sino también las competencias terminológicas, las habilidades tecnológicas y los recursos a los que accede en las búsquedas lingüísticas.

Se han podido elaborar dos juegos de pruebas, que, además de la selección y adaptación de los textos, incluyen los modelos de corrección, los baremos de puntuación y las instrucciones a los candidatos relativas a la realización de las distintas fases de la prueba.

3.1 20 recomanacions per redactar bé

Desde el año 2009, la Generalitat de Catalunya evalúa la calidad lingüística de las páginas web institucionales de las universidades públicas catalanas. Esta evaluación está estrechamente relacionada con los indicadores variables por objetivos, lo que a la práctica significa que un resultado positivo de la evaluación conlleva un retorno económico para la universidad.

La evaluación se lleva a cabo de acuerdo con un proceso de detección de errores tipificados en una clasificación previa y que, una vez cuantificados, permiten obtener una puntuación global, proceso muy similar al proceso de control de calidad descrito anteriormente.

El volumen de la información publicada en los webs de las universidades y su constante actualización hacen imposible y poco factible la corrección y/o traducción de toda esta información por parte de los técnicos de los servicios lingüísticos. Con ello se hace imprescindible que las personas encargadas de su redacción sean conscientes de la importancia de una buena redacción.

Con la finalidad de ayudar a estas personas a mejorar la calidad de redacción y corrección de los textos que producen, se ha elaborado una guía breve y sencilla con indicaciones claras sobre los veinte errores más habituales detectados en la evaluación realizada por la Generalitat. En cada uno de los casos comentados, se explica cuál es la mejor opción de redacción y se presentan, a continuación, algunos ejemplos para ilustrar el error.

La guía recoge, asimismo, las direcciones de los diferentes recursos de los que disponen las universidades para solucionar los problemas detectados en el documento.

3.2 *Interuniversity Style Guide for Writing Institutional Texts in English*

Los técnicos de inglés de los servicios lingüísticos que integran el Grupo de Trabajo de Calidad han elaborado la *Interuniversity Style Guide for Writing Institutional Texts in English* ('Guía de estilo interuniversitaria para la redacción de textos institucionales en inglés') con el objetivo de promover el multilingüismo y de proveer al personal de administración y servicios (PAS) de las universidades de unos criterios homogéneos de redacción de textos institucionales en inglés para todas las universidades catalanas.

3. CRITERIOS LINGÜÍSTICOS Y DE ESTILO

3.3 Guía de criterios multilingües para el uso no sexista del lenguaje

Actualmente el grupo trabaja en la elaboración de una guía de criterios multilingües (catalán-castellano-inglés) para redactar textos igualitarios desde el punto de vista del género, que a su vez permitan la visibilización equitativa de hombres y mujeres en los textos institucionales de las universidades catalanas.

La guía se dirige a toda la comunidad universitaria de las universidades catalanas y tiene como objetivo responder a los requerimientos de los planes de igualdad entre hombres y mujeres, en cuanto a criterios lingüísticos.

En el transcurso del trabajo llevado a cabo se han replanteado los enfoques a partir del Acuerdo sobre el uso no sexista de la lengua de octubre de 2010 del GELA (Grupo de Estudio de Lenguas Amenazadas), de la experiencia acumulada por los servicios lingüísticos en este ámbito, de la necesidad de actualización de los criterios establecidos anteriormente y de la necesidad de hacer un planteamiento multilingüe de estos criterios. La guía presenta, por un lado, los recursos lingüísticos que permiten incluir a hombres y mujeres, como son el uso de nombres invariables y epicenos, el uso de nombres colectivos y el uso de nombres y expresiones despersonalizadas, y por otro, los recursos visibilizadores, como son las dobles formas para visibilizar tanto a hombres como a mujeres. Asimismo, recoge una serie de comentarios y recomendaciones sobre los límites en la aplicación de cada uno de estos recursos.