

La gestió de l'assessorament en línia: l'experiència de Comissions Obreres

Assessorament
i Terminologia

Qui som?

El Servei Lingüístic (d'ara en endavant, SL) de CCOO de Catalunya va néixer el 1989 com a organisme responsable d'impulsar accions de normalització lingüística a CCOO, accions que fins aquell moment havien estat molt més disperses. La seva creació va ser fruit d'un conveni de col·laboració amb la Direcció General de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya.

Actualment, l'SL de CCOO de Catalunya té seus a Barcelona, Cornellà de Llobregat, Girona, Lleida, Manresa, Sabadell i Tarragona. En total hi treballen nou persones acostades a les diferents realitats locals: sis d'elles tenen una relació laboral de mitja jornada i dues, a jornada completa, una altra persona treballa de manera voluntària a mitja jornada i, a més, temporalment comptem amb el treball d'estudiants en pràctiques de la Universitat Autònoma de Barcelona o de la Universitat Rovira i Virgili de Tarragona. Al mateix temps, també mantenim unes estretes relacions amb els serveis lingüístics de CCOO de les Illes Balears i del País Valencià.

La línia de treball que ha marcat l'activitat de l'SL de CCOO d'aquests darrers anys la podríem resumir dient que el nostre servei lingüístic promou el coneixement del català com a premissa necessària per poder usar-lo; treballa per obrir àmbits en què es pugui usar amb normalitat, i per això elabora diversos materials de suport i d'assessorament a aquest ús en normalitat, i finalment, promou el que hem anomenat *el lligam emocional amb la llengua*, que asseguri que la persona, un cop formada i establerts els àmbits de normalitat, vulgui usar-la.

Però, com passa amb qualsevol servei lingüístic, l'assessorament lingüístic, més enllà de la línia d'activitat abans expressada, es configura com un dels elements centrals de la nostra vida laboral quotidiana, és el que ens identifica davant de la nostra organització —per sobre de les altres activitats— i és, de fet, la part que consumeix més temps de la nostra dedicació laboral.

L'assessorament lingüístic a CCOO

La nostra organització —com qualsevol altra organització complexa en què la comunicació és un element crucial de la seva activitat— genera un important volum de demandes d'assessorament de tot tipus. Cal tenir en compte que CCOO de Catalunya compta amb més de 150.000 persones afiliades, uns 22.000 delegats i delegades, i una doble estructura, federativa, per rams de producció, i territorial, que cobreix gairebé la totalitat del territori català.

I a això s'hi ha de sumar que una de les característiques de l'activitat sindical és la producció d'un elevat nombre de documents de tot tipus, que podríem dividir, a grans trets, en documents breus i de curta durada temporal, com ara tot tipus de convocatòries, cartells, pancartes, tríptics, comunicats de premsa... i en altres de més extensió i de major permanència, com ara qualsevol de les publicacions periòdiques del sindicat, però també informes, estudis, llibres... A tot això se li ha de sumar l'elaboració cada cop més important de pàgines web.

La urgència és, fins i tot potser més del que és habitual en altres serveis lingüístics d'altres àmbits, una de les característiques definidores de les demandes d'assessorament per les mateixes característiques de l'activitat sindical, però també, malauradament, per una manca de planificació de les tasques de correcció dels materials a editar i per un desconeixement del que representa el treball d'assessorament lingüístic. Sempre es creu que tot es pot fer en molt menys temps del que realment es necessita.

Un altre element a tenir en compte, com ja hem esmentat, és la implantació territorial del sindicat arreu de Catalunya, que incrementa la complexitat del treball de l'SL, i especialment la gestió de les demandes d'assessorament.

És evident que en una organització tan complexa, i ateses les limitacions de personal i recursos de l'SL, és impossible assegurar que tota la seva producció escrita pugui ser revisada adequadament. En aquest sentit, des de l'SL es treballa per aconseguir la màxima autonomia de les dife-

Autor

Carles Bertran i Bruguera
Servei Lingüístic
de Comissions Obreres de Catalunya
sl@conc.es

Aquest article presenta l'experiència del Servei Lingüístic de CCOO de Catalunya en la incorporació de les tecnologies de la comunicació en la gestió de l'assessorament lingüístic al sindicat. Per al seu autor, les tecnologies de la comunicació han comportat una revolució tranquil·la, però al mateix temps radical, de la manera com el Servei Lingüístic es relaciona amb les diferents estructures del sindicat i del funcionament intern del mateix Servei.

rents estructures sindicals en la producció de determinats documents amb uns estàndards de qualitat acceptables i s'ha establert el requisit, aprovat pels òrgans directius de la nostra organització, de «passar» els materials sensibles a l'SL per assegurar-ne la qualitat. Com a material sensible entenem aquell que té una important repercussió pública, com pot ser una pancarta, un cartell, un tríptic, una publicació...

Pel que fa a l'organització interna de l'SL i com a mecanisme per garantir la qualitat lingüística de la producció escrita de l'organització, ja fa temps que vam establir una doble revisió, per part de persones diferents, d'aquest material sensible, o de qualsevol altre que es cregui oportú, a totes les extensions territorials del Servei.

Assessorament lingüístic i noves tecnologies

En la taula 1, podeu veure l'evolució de la tasca d'assessorament de l'SL de CCOO dels darrers cinc anys des de la implantació del correu electrònic i de la xarxa interna del sindicat.

Com es pot veure, la tasca de l'SL en aquest àmbit ha tingut un creixement continuat i això, a més d'altres factors relacionats amb una presència més gran de l'SL en el si de l'estructura sindical, no ha estat aliè a la incorporació creixent de les noves tecnologies.

La generalització del correu electrònic dins del sindicat a partir del 1998 va comportar un canvi radical en la manera com ens relacionàvem amb les diferents estructures del sindicat i va significar un increment de les demandes d'assessorament, abans molt limitades a l'entorn proper de les diferents extensions territorials (els treballs eren portats en mà per alguna persona de l'estructura que feia la sol·licitud).

Com un intent de donar servei a les unions territorials que no comptaven amb una extensió de l'SL i per aprofitar les oportunitats que donava el correu electrònic, es va procedir a una assignació d'aquestes comarques als diferents serveis existents, que es convertien així amb el seu referent

per a les seves demandes d'assessorament. Tanmateix, aquest repartiment no ha tingut els resultats que esperàvem, el que posa de manifest la importància de la presència d'una persona que assumeixi un paper dinamitzador de l'ús de l'SL per part de les estructures territorials. Però també cal tenir en compte altres aspectes, com ara una menor producció escrita per una competència lingüística més elevada en aquests territoris que fa que siguin més autònoms. Tot i això, seguim treballant per incrementar el nivell de relació d'aquests territoris amb les extensions territorials corresponents.

A més del correu electrònic, l'extensió de la xarxa informàtica de manera progressiva a tota l'estructura interna del sindicat, procés que es va iniciar el 1995, va comportar importants canvis en la gestió dels treballs d'assessorament dins del mateix SL.

Tot això ens va permetre iniciar una revolució tranquil·la, a mesura que aquestes noves tecnologies s'anaven fent cada cop més presents al sindicat i especialment a mesura que la gent començava a acostumar-se al seu ús, pel que fa a la manera com gestionar els treballs d'assessorament i la relació amb els usuaris, que ha comportat que actualment la gestió de l'assessorament es basi íntegrament en aquests dos instruments: el correu electrònic i l'ús de la xarxa informàtica.

Avui, el correu electrònic és el mitjà gairebé exclusiu de relació entre el servei i els seus usuaris. A més, ens permet distribuir els treballs d'assessorament entre les diferents extensions de l'SL, especialment en aquells moments de puntes de treball que comporten, o poden comportar, la impossibilitat d'una extensió de donar resposta a les demandes dels usuaris. Però també ens ha permès realitzar, en aquells treballs més «delicats», la doble correcció, que abans hauria estat impossible en les extensions territorials unipersonals.

A més, la xarxa informàtica ens permet una gestió més eficaç dels treballs que es fan a la unitat central de l'SL, en què la presència de diferents persones en torns diferents, que molt sovint no són coincidents, podria dificultar la gestió dels treballs d'assessorament. Així, tenir tots els ordinadors connectats a la xarxa ens ha permès disposar d'un directori comú a tots ells per als treballs de correcció o traducció que ens arriben. Aquest directori, que té un nom ben explícit de la seva funció: *a la feina, SL!*, té diferents subdirectoris: *per fer* (on es posen els treballs que ens arriben), *a mig fer* (on

Taula 1. Evolució de la tasca d'assessorament en els últims cinc anys

SL-CONC	1998	1999	2000	2001	2002*
Documents	949	915	683	1.063	1.162
Pàgines corregides	3.356	3.850	4.341	4.555	5.054
Pàgines traduïdes	667	896	1.152	1.670	1.760

(*) previsió feta per extrapolació de les dades disponibles a 12/12/02

es posen els treballs que han estat revisats només per una persona), *fets per enviar* (els arxius revisats per dues persones i que s'han de retornar als usuaris) i *feina feta arxiu definitiu* (on hi ha els treballs retornats, classificats per estructures i per mesos).

Quan qualsevol persona s'incorpora al seu lloc de treball a l'SL, sap ràpidament quina és la feina que hi ha per fer només revisant els dos primers directoris. Al mateix temps, en tenir centralitzada l'arribada de nous treballs a un únic compte de correu, també pot rebre les noves feines i posar-les en el directori per fer, i al mateix temps, retornar als usuaris els treballs ja acabats.

El procediment de treball és molt simple: si l'arxiu en qüestió es tracta d'un treball nou, un cop s'ha revisat o traduït, segons la demanda, cada persona hi incorpora un signe identificatiu (&, %, \$...), que permet saber qui ha fet cada correcció, i el posa a la carpeta *a mig fer*. Si és un arxiu ja revisat per alguna altra persona, o sigui, que és a la carpeta *a mig fer* i ja té el seu símbol corresponent, s'hi incorpora un segon símbol i es posa a la carpeta de feina feta per enviar. Els treballs ja retornats als usuaris es passen a la carpeta de *feina feta arxiu definitiu*, on queden arxivats per estructures sindicals i per mes d'entrada a l'SL, durant un any.

Amb el material arxivat es fa un balanç mensual, que té en compte el nombre de documents, el de pàgines corregides o traduïdes i l'organisme que ha encarregat el treball. Al final de l'any, es fa una memòria anual de l'àrea d'assessorament, que s'incorpora a la memòria general de l'SL.

Un altre element a tenir en compte directament relacionat amb les tasques d'assessorament realitzades des de l'SL és la incorporació de programari de traducció assistida als nostres equips informàtics, que ha permès reduir de manera notable el temps de traducció dels documents, i la utilització creixent dels diferents recursos de suport disponibles a Internet.

Un pas més: el web de l'SL de CCOO de Catalunya (www.conc.es/si)

La creació de la pàgina web de l'SL va ser el següent pas lògic en aquesta línia d'adequació del nostre servei lingüístic a les noves tecnologies. De fet, l'aposta per les noves tecnologies de la comunicació ha estat sempre una iniciativa pionera de l'SL en relació amb la resta de les estructures de la nostra organització: d'una manera clara, la idea ha estat sempre lligar ús del català

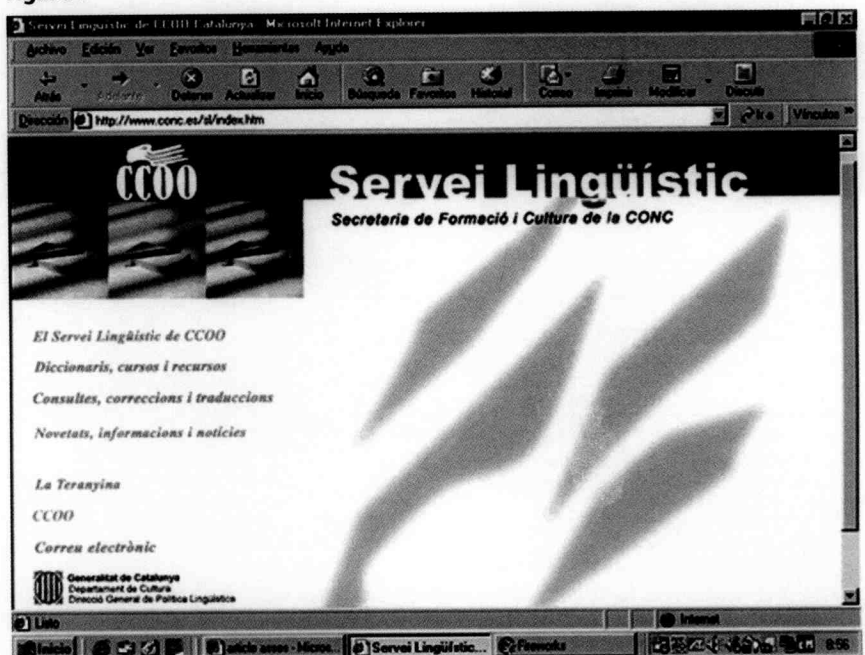
i innovació tecnològica, a la recerca de la plusvàlua de la modernitat i d'una major eficàcia, que fes atractiu l'ús del català per part dels membres del sindicat. Així, a finals del 2001, després d'un cert endarreriment respecte del que havíem previst inicialment per la complexitat dels recursos que hi volíem incorporar, la nostra pàgina web va ser plenament operativa (vegeu la figura 1).

Aquesta pàgina va néixer amb la voluntat de ser un nou instrument de sensibilització de l'ús del català a la nostra organització i per donar resposta a les consultes de tot tipus que ens arriben, però molt especialment per generalitzar l'accés de totes les estructures sindicals als serveis de l'SL, accés que com ja hem dit no estava plenament garantit. En aquest sentit, en la seva elaboració s'hi van aplicar criteris de màxima accessibilitat als recursos disponibles al web.

Pel que fa a l'assessorament i en la línia de promoure la màxima autonomia de les diferents estructures del sindicat pel que fa la seva producció escrita, especialment aquella d'ús intern que no requereix la intervenció de l'SL (notes, convocatòries, comunicats interns, actes de reunions...), la pàgina conté un apartat de recursos en línia diversos (diccionaris diversos, traductors en línia...). Es va decidir posar-hi només uns pocs recursos ben escollits i per fer aquesta elecció es van considerar prioritaris els criteris de qualitat, senzillesa d'ús i utilitat.

La pàgina també conté els diferents materials de suport a l'assessorament editats per l'SL durant aquests últims anys:

Figura 1



Papers Sindicals, Lèxic de relacions laborals aranès-català-castellà, La llengua també és femenina... En aquest apartat també hi ha enllaços d'interès amb altres pàgines web relacionats amb la formació de català, les titulacions homologades, materials de suport a l'ensenyament de català persones immigrades, la legislació lingüística...

D'altra banda, la pàgina també té un apartat on s'informa sobre les diferents novetats i notícies relacionades amb la llengua i que puguin ser d'interès per als usuaris de l'SL. I també s'hi poden consultar tots els exemples de *La Teranyina*, la publicació dels serveis lingüístics de CCOO de les Illes Balears, el País Valencià i Catalunya.

A més, a la recerca d'una més gran proximitat amb els nostres usuaris, el web també incorpora un apartat que permet la gestió en línia de les correccions, traduccions o qualsevol consulta de tipus lingüístic que els nostres usuaris ens vulguin fer arribar. A aquesta secció, que és d'ús exclusiu per als membres de l'estructura sindical, s'hi accedeix per mitjà de la seva adreça corporativa de correu electrònic (vegeu la figura 2).

El procediment és molt simple: un cop introduïda l'adreça, s'accedeix a un formulari que l'usuari ha d'emplenar, amb les seves dades personals, l'organisme en què treballa i especialment el nom de la comarca on es troba ubicat aquest organisme, perquè això és el que permetrà que la seva consulta sigui enviada a l'extensió de l'SL que li correspongui, en funció de l'assignació comarcal de cada extensió de l'SL que ja hem esmentat abans. L'usuari pot fer qualsevol

tipus de consulta de tipus lingüístic, o fer-nos arribar els seus arxius amb els treballs de correcció o traducció. Un cop enviada la consulta, l'usuari rep un missatge de confirmació de l'enviament i el nom i el telèfon de la persona responsable de l'extensió territorial corresponent, per si cal fer alguna consulta o qualsevol aclariment del tipus que sigui. Posteriorment, la persona responsable de l'extensió corresponent, un cop contestada la consulta o fet el treball requerit, li retornarà la resposta o l'arxiu revisat a l'adreça de correu corresponent.

Com ja hem dit, el web va ser plenament operatiu a finals del 2001 i durant l'any 2002 s'ha fet una campanya de difusió dels recursos disponibles en aquest nou format entre les diferents estructures del sindicat, i especialment entre els delegats i delegades sindicals per mitjà de la presentació de la pàgina web en diversos cursos de formació sindical.

Tanmateix, tot i aquests esforços per donar-la a conèixer i els seus evidents avantatges, encara no ha tingut l'acceptació necessària i el seu ús com a mitjà de relació amb l'SL és encara força limitat.

Hi ha diferents elements que poden explicar aquest ús encara reduït d'aquest nou recurs.

En primer lloc, el web encara no és un mitjà conegut a bastament per totes les estructures de la nostra organització, tot i les actuacions de difusió engegades.

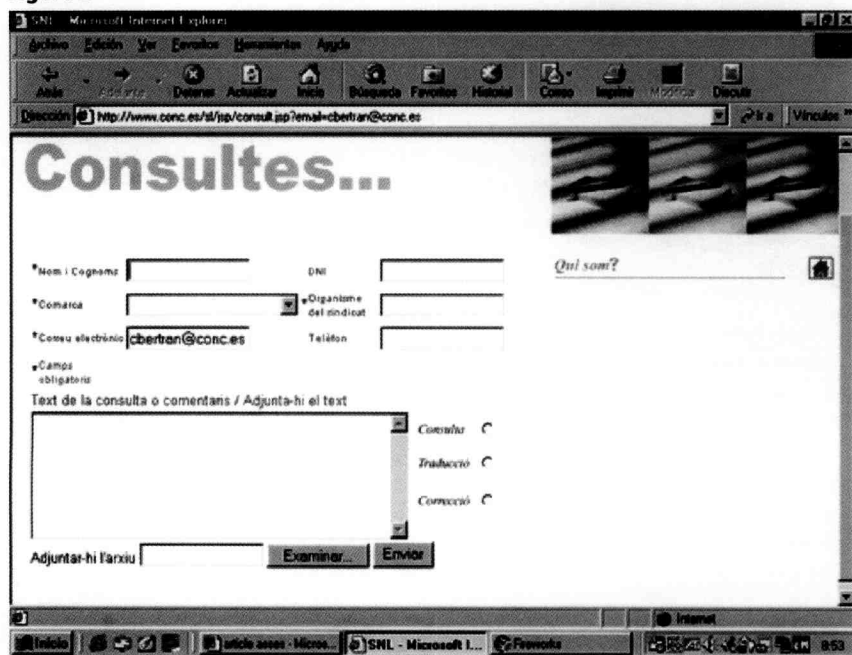
En segon lloc, els hàbits adquirits pels nostres «clients» habituals, els que generen el gruix de la nostra tasca d'assessorament, no afavoreixen l'ús d'aquest nou mitjà: la relació d'aquests usuaris amb l'SL està clarament establerta per altres mitjans, especialment per l'ús del correu electrònic.

En tercer lloc, una concepció generalitzada dins de l'organització, i crec que també fora d'ella —tot i que poc a poc va canviant—, que entén les pàgines web com a mitjans de relació unidireccional, com una mena d'aparadors informatius de la tasca sindical, com una targeta de visita virtual o una cartellera on informar sobre les diferents activitats organitzades pel sindicat, i no pas com un element actiu d'interacció amb els usuaris, ni com un instrument més de treball.

En quart lloc, una manca d'hàbit d'ús d'aquests mitjans en determinats àmbits sindicals, com ara les seccions sindicals, on la seva implantació és encara molt recent.

Per tot això, és evident que cal un treball més intens de difusió d'aquest nou mitjà que permeti el «canvi de xip» dels mem-

Figura 2



bres de la nostra organització en relació amb les potencialitats que la pàgina web posa a la seva disposició. I per això, un dels punts prioritaris de l'SL per al proper any és seguir donant-la a conèixer arreu de l'estructura sindical.

Nous reptes de l'assessorament lingüístic: els correus electrònics i les pàgines web

Tot i la millora que ha comportat l'aplicació de les noves tecnologies en la capacitat de resposta del Servei a les necessitats lingüístiques de l'organització, també volem esmentar que la implantació d'aquestes tecnologies en el si de la nostra organització ha comportat nous reptes pel que fa al manteniment de la qualitat lingüística dels textos elaborats per a aquests nous mitjans.

La generalització de l'ús del correu electrònic, la manca de corrector informàtic de català en el programa de correu electrònic, el caràcter de les comunicacions que utilitzen la via electrònica (es tracta d'informacions breus i de caducitat ràpida) i especialment l'increment exponencial del nombre d'emissors de textos, han repercutit negativament en la qualitat lingüística de molts dels textos que circulen per aquest mitjà. Els mateixos usuaris del correu s'adonen d'aquestes deficiències i ens han fet arribar demandes de cursos de formació lingüística adreçats exclusivament a millorar la seva competència lingüística en aquest mitjà.

A més, l'aposta generalitzada de les diferents estructures territorials i federatives per dotar-se d'una pàgina web pròpia ha generat un seguit de noves necessitats a què donar resposta.

En un primer moment, moltes de les pàgines web dels diferents organismes de la casa es van fer sense tenir en compte els criteris de correcció que ja es tenien més o menys assumits en la producció escrita i ha calgut un treball específic de sensibilització dels departaments del sindicat encarregats de confeccionar aquests webs per fer-los veure la importància d'assegurar una bona qualitat lingüística, també, en aquest nou mitjà, i establir els mecanismes de relació amb l'SL per poder garantir-ho. Però, al mateix temps, ha calgut incorporar un nou programari i, el més important, iniciar la formació dels membres de l'SL en la seva utilització, per poder realitzar la correcció en aquest nou format web.

En definitiva, la caducitat de la informa-

ció disponible en aquests nous mitjans i la necessitat d'actualitzar-la constantment, juntament amb la multiplicació exponencial dels punts d'emissió, s'està configurant com un dels reptes més importants a què donar resposta per part de l'SL de CCOO.

A tall de conclusió: cal un canvi de xip

A llarg d'aquest article hem volgut mostrar com ha evolucionat l'assessorament lingüístic dins de l'SL de CCOO en els últims anys com a conseqüència de la incorporació dels nous recursos disponibles, en especial tots aquells relacionats amb les noves tecnologies de la comunicació.

I parlàvem de revolució tranquil·la per explicar el que ha representat aquesta incorporació de tots aquests nous procediments de treball o de relació amb els nostres usuaris, perquè els canvis s'han anat incorporant gairebé sense adonar-nos-en, i ara ja no entendríem la feina sense el correu electrònic o Internet, de la mateixa manera com no l'entendríem sense el processador de textos o tot l'altre programari que ara tenim a la nostra disposició. I només fa quatre anys que el correu electrònic es va implantar de manera generalitzada a casa nostra.

Però aquesta incorporació eficient d'aquestes noves tecnologies també requereix que usuaris i assessors lingüístics canviïn el xip i s'acostin a aquests recursos, que tot just comencen a mostrar les seves possibilitats, amb una altra mirada.

En un entorn en què cada cop la informació caduca més ràpidament, l'autonomia a l'hora de produir textos és cada cop més important. Al mateix temps, davant d'una multiplicitat de punts d'emissió, aconseguir incrementar les possibilitats de relació entre assessors i usuaris esdevé vital. Autonomia, interactivitat i accessibilitat són els eixos centrals en què s'ha de basar el treball de qualsevol servei lingüístic en aquest nou entorn.

En definitiva, considerem que aquesta incorporació ha estat un dels elements determinants que ens ha permès incrementar la nostra capacitat d'incidència en el si de la nostra organització, però al mateix temps ha obert nous fronts de treball i ha plantejat nous reptes a què donar resposta, que seran un dels elements centrals en el treball de l'àrea d'assessorament per als propers anys.