

**Instruments**

Cap a un e-SLT: incorporació de les TIC en un servei lingüístic universitari

Autors

Marta de Blas
Jordi Pujol
Universitat Politècnica de Catalunya

L'article recull l'evolució que les tecnologies de la informació i la comunicació han provocat en el Servei de Llengües i Terminologia de la Universitat Politècnica de Catalunya durant els últims anys. Hi figuren els reptes i els productes que s'han desenvolupat i que han comportat canvis significatius en la manera de treballar.

Introducció

El Servei de Llengües i Terminologia (SLT) de la Universitat Politècnica de Catalunya té en la incorporació progressiva de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) un dels seus objectius estratègics. Aquesta aposta implica millores en la prestació del servei als usuaris i canvis en la manera de treballar, en l'organització interna, en les competències de les persones i en la dinàmica de l'equip.

En aquest article volem presentar els principals passos fets, explicar els reptes que estem encarant pel que fa a les TIC i els productes que ja hem desenvolupat en aquesta direcció, tant des del punt de vista de les tecnologies utilitzades com des del punt de vista del desenvolupament organitzatiu que impliquen.

En aquest camí hi ha molts punts en comú amb la resta de serveis lingüístics universitaris, no solament perquè l'evolució de les coses fa que hi hagi processos coincidents, sinó sobretot per la voluntat de treball col·laboratiu dels nostres serveis. La cooperació interuniversitària i el suport continuat del Comissionat d'Universitats i Recerca explica en gran part l'elevada producció i la qualitat de recursos lingüístics que les universitats hem posat a l'abast a la xarxa, l'últim dels quals és la nova versió d'InterCAT, web d'acollida de l'estudiantat internacional.

El pas del paper a la pantalla

Les primeres experiències de l'SLT en l'ús de tecnologies daten de meitat dels anys noranta. En aquesta primera etapa incorporem l'ús del correu electrònic, comencem a elaborar materials en suport electrònic, digitalitzem materials publicats en paper i publiquem el nostre primer web, amb informació bàsica sobre el servei.

L'elaboració del *Fitxer lingüístic*, un recurs concebut en format electrònic, o l'edició en pdf de les *Guies lingüístiques* i dels *Vocabularis bàsics*, apareguts inicialment en paper, en són els primers exemples.

El pas de la pàgina a la base de dades

A partir de l'any 2000 passem progressivament de la digitalització de materials publicats en paper a l'opció gairebé exclusiva per la publicació electrònica. Aquesta evolució ve acompanyada per novetats com ara les següents:

- L'ús de tecnologies lingüístiques en els processos de treball i com a prestació directa als usuaris: traductors automàtics, memòries de traducció i bases de dades i extractors terminològics. El projecte interuniversitari RESTAD, liderat per la UOC, n'és una de les últimes concrecions (número 38 d'aquesta revista).
- El desenvolupament de les primeres aplicacions *ad hoc*, com ara el *Cercamots*, un cercador terminològic creat amb la UAB, precursor d'una de les línies de treball més productives: els motors de cerca.
- El treball amb bases de dades relacionals i gestors de contingut, que permeten reconstruir amb una nova arquitectura recursos com el *Fitxer lingüístic* o, més recentment, l'*UPCTERM*, i construir els nous recursos, des del *Fòrum de consultes* fins als productes posteriors a què fem referència en l'apartat 5.
- La implementació de formularis web amb llenguatge PHP, que permeten l'accés dels usuaris als serveis a través de la xarxa, i que vinculats a les bases de dades inicien una línia de millora de la gestió en tant que automatitzen processos i permeten emmagatzemar i processar informació.

El Pla estratègic 2003-2007 de l'SLT va impulsar tots aquests avenços centrats en la millora de la comunicació amb l'usuari a través del web, plantejant objectius i identificant accions com algunes de les que acabem d'exposar.

Cap a un e-SLT: els reptes

En els apartats anteriors hem vist com l'SLT ha anat incorporant les TIC. En aquest, mirem cap al futur i identifiquem quins són els reptes que ens plantegem per avançar cap a un e-SLT.

- **Accessibilitat:** *volem passar de l'atenció presencial a l'accés universal a través de la xarxa.*

En línia amb l'objectiu de les administracions públiques d'implantar l'administració electrònica, treballem perquè el 100 % dels serveis que oferim estiguin disponibles a través de la xarxa. La idea és que tots els tràmits es puguin realitzar des del nostre web: matricular-se en un curs, obtenir un certificat, fer una consulta lingüística, descarregar-se materials, encarregar traduccions, tramitar una sol·licitud, etc. Amb el pas de la presencialitat a la virtualitat, l'usuari s'estalvia desplaçaments, guanya temps i pot fer ús de la prestació des de qualsevol lloc i en qualsevol moment. L'SLT redueix el volum de casos que s'han d'atendre in situ, cosa que permet reservar l'atenció personalitzada per a la gestió de la incidència o el cas específic que demana una intervenció més qualitativa.

- **Integració:** *volem desenvolupar aplicacions integrals que permetin gestionar els processos d'una línia de servei dins un sol circuit, des de la gestió interna fins a l'atenció a l'usuari.*

Treballem perquè la gestió de processos associats a la prestació d'un servei (inscripció, pressupostos, cobraments, execució d'encàrrecs, difusió, etc.) no es faci de forma fragmentada,

fent servir diferents eines, sinó de forma integrada, utilitzant una sola aplicació. Aquesta integració comporta canvis tant en l'organització com en les competències professionals. D'una banda, ens obliga a plantejar-nos els serveis que oferim des del punt de vista de l'usuari i no de l'organització interna. De l'altra, difumina les línies divisòries entre les tasques tècniques i les de gestió i, per tant, fa evident la necessitat de desenvolupar perfils més polivalents i alhora capaços de treballar transversalment.

- **Comunicació:** *volem passar de la informació a la comunicació i la participació, aprofitant les possibilitats de l'entorn 2.0.*

Treballem per construir relacions amb els nostres usuaris. Això ho fem dotant els nostres serveis i recursos dels espais de participació clàssics (bústies de suggeriments, enquestes de satisfacció, butlletins, etc.) i començant a incorporar-hi eines 2.0 que potenciïn la participació i la creació de comunitats. L'ús de wikis i fòrums en l'aprenentatge virtual i l'ús del Facebook i el Twitter en els intercanvis lingüístics són exemples que van en aquesta línia. Allò a què aspirem és a aconseguir que cadascun dels serveis prestats estiguin plens d'oportunitats de participació.

- **Autonomia:** *volem augmentar l'autonomia dels nostres usuaris potenciant l'autoservei.*

Treballem per augmentar l'autonomia dels nostres usuaris posant al seu abast recursos i prestacions en règim d'autoservei: traductors automàtics, corpus, memòries de traducció, cercadors terminològics, eines d'autoaprenentatge, etc. Del que es tracta no és només de desenvolupar continguts, sinó també de desenvolupar eines tecnològiques que facilitin l'accés a productes ja existents. El pas del servei a l'autoservei demana un doble canvi de mentalitat. L'SLT ha d'assumir que els usuaris tenen la capacitat d'autogestionar algunes de les seves necessitats lingüístiques (*empowerment* de l'usuari). Els usuaris han d'assumir que, en comptes d'encarregar sistemàticament aquest o aquell servei, poden tenir-hi un paper més actiu realitzant-ne una part o la totalitat.

- **Indicadors:** *volem incorporar a les aplicacions del servei mecanismes automàtics de seguiment i avaluació per a planificació estratègica i la rendició de comptes.*

D'acord amb el compromís de la universitat amb la rendició de comptes com a element de bon govern, treballem perquè el 100 % dels productes i serveis que oferim incorporin mòduls per a l'obtenció de dades d'ús i impacte —com ara comptadors de visites, usuaris i encàrrecs— i generadors d'estadístiques, gràfics i informes. Obtenir indicadors sobre la quantitat i qualitat dels serveis prestats o la incidència en els diferents col·lectius ens ajuda a conèixer l'usuari, a mesurar el grau d'acompliment d'objectius i a definir accions de millora contínua.

- **Personalització:** *volem dissenyar aplicacions que permetin personalitzar els productes segons les necessitats de l'usuari.*

Treballem perquè les nostres aplicacions tinguin la flexibilitat i la modularitat suficients per adaptar-se, en forma i contingut, a les demandes dels nostres usuaris. Les prestacions que ofereixen les bases de dades i els gestors de continguts, com ara el disseny modular o la importació o exportació massiva de dades, permeten la reutilització d'informació per generar nous productes a partir de productes ja existents (*spin-off*). Així mateix, poden facilitar la personalització de la interfície perquè s'adapti a una imatge que l'usuari reconegui com a pròpia, una característica igualment important a l'hora de visibilitzar les aliances en els productes elaborats amb altres unitats internes i externes.

Cap a un e-SLT: els productes

Els productes que es descriuen a continuació responen a l'objectiu estratègic d'encaminar-nos cap a un e-SLT i encaren els reptes que hem exposat en l'apartat anterior. Des del punt de vista tecnològic, han estat majoritàriament desenvolupats utilitzant el programari lliure MySQL i el llenguatge PHP.

Secretaria electrònica de cursos

Avançant cap a l'administració electrònica, hem desenvolupat una aplicació en català, castellà i anglès mitjançant la qual els usuaris es poden inscriure en línia a totes les accions formatives que programem (cursos de català, tallers, exàmens oficials i activitats d'acollida) i resoldre, sense desplaçar-se, tots els tràmits administratius que se'n deriven. L'aplicació també permet realitzar de forma automatitzada la gestió de les inscripcions i dels cursos. Això vol dir que tasques que abans es feien amb diversos programes de processament de dades i fulls de càlcul —pensem, per exemple, en la creació de llistes d'assistència, l'expedició de certificats o la generació de dades per a informes— ara es poden fer, fent un clic, dins un sol entorn, la qual cosa, a més de comportar un estalvi de temps i paper, redunda en una millor qualitat del servei prestat. La secretaria electrònica és una realitat des del segon quadrimestre del curs 2008-2009, durant el qual s'ha donat servei a un total de 294 persones.

Gestor de traduccions

En la mateixa línia de millora de l'eficiència interna, acabem d'incorporar i personalitzar una nova aplicació, Projetex, per a la gestió del servei de correccions i traduccions. L'eina integra en un sol entorn tots els passos del procés que se segueix des de la recepció fins al lliurament d'un encàrrec: alta, elaboració del pressupost, emmagatzematge d'arxius, distribució entre els tècnics i col·laboradors externs, facturació, etc. També facilita el treball simultani de les diferents persones de l'equip, el seguiment del flux de feina i la gestió de versions multilingües d'un mateix text.

Gestor terminològic

El gestor funciona alhora com a eina de treball per a l'elaboració de terminologia multilingüe i com a interfície de consulta per a l'usuari. Per tant, integra en una única aplicació tot el procés, des del moment de donar d'alta un projecte fins al moment de fer-ne difusió. Permet el treball simultani des de diferents terminals, la importació i l'exportació massiva de dades i l'actualització de continguts en temps real. Una altra novetat és que es tracta d'una aplicació oberta concebuda amb una estructura modular, de manera que s'hi poden afegir noves utilitats segons les necessitats que van apareixent. Aquest funcionament flexible admet la personalització de productes i potencia la generació de productes sectorials procedents de la base general, i viceversa. Des que es va desenvolupar, l'any 2007, el gestor ha donat lloc a cinc productes: la nova versió de l'*UPCTERM*, el *Lèxic d'educació superior*, el *Glossari de l'espai d'educació superior*, amb la UAB, i els diccionaris d'*Òptica i optometria* i *Aeronàutica i espai*. En total, sumen més de 100.000 termes.

Metacercador terminològic

Utilitzant el metacercador es poden consultar termes de manera simultània en diversos recursos d'accés gratuït: *UPCTERM*, *Higher Education Lexicon*, *Cercaterm*, *Gran Diccionari de la Llengua Catalana*, entre d'altres. Amb una única consulta, s'aconsegueix el mateix resultat que buscant per separat en cadascun dels recursos. La cerca es pot fer, indistintament, en català, castellà o anglès, i l'usuari pot triar les fonts que vol consultar entre el repertori disponible. És un producte obert, al qual es poden afegir nous recursos. Apunta cap a la línia del servei de desenvolupar eines que, en comptes de requerir l'elaboració de nous continguts, en recuperin de ja existents, posant-los a disposició de l'usuari en un format més accessible. L'any de la seva creació, el 2007, s'hi van fer 5.248 consultes.

Corpus de recerca

Per facilitar als nostres investigadors la producció d'articles de recerca en anglès, treballem en una nova línia de creació de corpus per àrees de coneixement. Conjuntament amb l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona, hem creat un corpus de textos d'antenes i comunicacions. El corpus, que està a disposició del professorat i l'estudiantat de postgrau de l'escola, es consulta per mitjà d'AntConc, una aplicació de programari lliure que permet cercar mots i frases en el seu context amb la finalitat de detectar les pràctiques lingüístiques més adients en cada comunitat d'investigació. Conté unes 500.000 paraules aproximadament. En aquests moments, s'està treballant en un altre corpus de criptografia.

Autoaprenentatge virtual

Organitzem la formació virtual per mitjà d'Atenea, campus virtual d'aprenentatge de la UPC edificat sobre Moodle. D'una banda, hi oferim cursos de català i, de l'altra, treballem les habilitats comunicatives a través d'Argumenta, un altre projecte interuniversitari. Des del curs passat, estem incorporant als cursos eines 2.0 per potenciar la interacció i el treball col·laboratiu entre els aprenents. Entre les eines que fem servir cal esmentar l'ús del *wiki* per a la creació de pissarres virtuals i vocabularis compartits. També obrim fòrums de consultes i programem activitats d'expressió oral utilitzant arxius de so. Treballem perquè, el 2011, el 100 % dels cursos que oferim tinguin com a mínim un 40 % de virtualitat, comptant amb la utilització del Parla.cat per oferir la modalitat virtual també en els nivells bàsics. Durant el curs 2008-2009, més de 200 persones s'han acollit a les diferents modalitats d'aprenentatge virtual que oferim.

Talk 10

Talk 10 és el servei d'intercanvis lingüístics de l'SLT. Està gestionat amb una aplicació que permet la inscripció en línia i relaciona les persones inscrites automàticament, segons el seu perfil, coneixement de llengües i disponibilitat. A partir de les variables declarades, la màquina fa propostes de creació de parelles que només cal validar. L'aplicació està pensada per poder fer el seguiment dels intercanvis i té incorporades, entre d'altres, les funcions per fer trameses de correu electrònic, fer el seguiment de les trobades i obtenir dades de participació per llengües i col·lectius. També promou l'ús d'eines 2.0 (Facebook, Twitter i Google Calendar) a fi de fomentar la interacció entre els usuaris. El Talk 10 es va posar en funcionament a l'inici del curs 2008-2009. Actualment, hi ha més de 500 persones apuntades, de les quals 239 tenen parella. La llengua més sol·licitada és l'anglès (478 sol·licituds).

InfoSLT

L'InfoSLT és una eina de comunicació. D'una banda, genera un butlletí de notícies a través d'un procediment guiat i l'envia, per correu electrònic i en format HTML, a les persones que hi estan subscriptes. De l'altra, és un gestor de missatges que permet crear llistes de distribució per a diferents col·lectius. L'aplicació emmagatzema dades sobre els usuaris i genera indicadors i gràfics: nombre d'altres i baixes, percentatges de persones per col·lectiu, etc. També disposa d'un històric des d'on es poden recuperar les trameses enviades. Actualment, hi ha 1.202 persones subscriptes al butlletí.

Web SLT

En aquests moments treballem en un nou web que plantegem com un portal de serveis i recursos lingüístics de la UPC que faciliti l'accés a totes les prestacions lingüístiques que ofereixen els diversos agents de la nostra universitat. Tecnològicament, està muntat sobre un gestor de continguts, Genweb, desenvolupat pel Servei de Comunicació i Promoció de la UPC a partir del programari lliure Plone.

Cap a un e-SLT: entorn, estratègia, estructura i equip

Al llarg de l'article hem vist com l'SLT ha anat incorporant les TIC. En un primer moment, als anys noranta, per publicar en suport electrònic els materials d'assessorament lingüístic elaborats, que hem descrit com el pas del paper a pantalla. En un segon moment, a partir de l'any 2000, incorporant progressivament les tecnologies en els processos de treball, amb la utilització de bases de dades, gestors de continguts i tecnologies lingüístiques com els traductors automàtics, i fent accessibles els serveis a través de formularis web. Un procés que hem sintetitzat amb la imatge del pas de la pàgina a la base de dades i que queda reflectit en les formulacions del Pla estratègic 2003-2007 de l'SLT. Finalment, situant-nos en el present, hem exposat quins són els nostres reptes en relació amb les TIC, cap a on volem anar, en què estem treballant per aconseguir-ho i quins són els productes que concreten el nostre avanç.

Avançar cap a un e-SLT comporta, com hem vist, canvis significatius en la manera de treballar, en la manera de relacionar-nos amb els usuaris i entre els membres del servei, canvis en la manera d'organitzar-nos, també canvis en la manera de concebre les prestacions, els serveis i els recursos. Treball en equip, treball transversal, treball per processos, orientació a l'usuari, polivalència professional o flexibilitat de l'estructura són algunes de les paraules clau que hi estan vinculades i que proposen una nova sintaxi.

Les TIC plantegen reptes i alhora aporten respostes a molts dels canvis d'entorn que viu la universitat, canvis que afecten la jerarquia de prioritats, els objectius, les actuacions i els resultats que s'esperen d'un servei lingüístic universitari. La internacionalització, la mobilitat, la integració en l'espai europeu d'educació superior o l'aprenentatge al llarg de la vida generen necessitats lingüístiques que la universitat ha de gestionar. La capacitació en competències comunicatives, el desenvolupament d'habilitats interculturals, l'aprenentatge d'idiomes o l'ús de l'anglès apareixen de manera explícita en la planificació estratègica i en els plans de govern universitaris: *UPC10* i *Visió 2020* de la UPC. El bon govern del *multilingüisme* i la interculturalitat és un punt de l'agenda de modernització de les universitats i un factor de posicionament estratègic. Si les llengües generen valor, els serveis lingüístics hi podem estar associats.

És des d'aquesta perspectiva que el Pla estratègic 2008-2011 del nostre servei recull les TIC com una oportunitat d'entorn i inclou entre els seus objectius l'avanç cap a l'e-SLT, entenent els reptes i els productes descrits en els apartats anteriors com a elements dinamitzadors, que ens poden servir per a la millora de la nostra estratègia (prioritats i objectius), la nostra estructura (formes d'organització) i el nostre equip (competències professionals i personals).

