
PROCÉS DE CONTROL DE QUALITAT DELS SERVEIS LINGÜÍSTICS UNIVERSITARIS

Redacció

Xavier Arderiu, Anna Grau i Marta Juncadella

Continguts elaborats pel Grup de Treball de Qualitat Lingüística de la Xarxa Vives d'Universitats

Francesc Galera, Servei de Llengües de la UAB
Jordi Giner, Servei de Llengües i Terminologia de la UPC
Anna Grau, Serveis Lingüístics de la UB
Marta Juncadella, Serveis Lingüístics de la UB (coordinació)
Alan Lounds, Servei de Llengües i Terminologia de la UPC
Míriam Salvatierra, Servei de Llengües Modernes de la UdG
Carme Tarín, Servei de Llengües i Terminologia de la UPC
Arantxa Tèvar, Servei Lingüístic de la URV

Data de publicació

Juny de 2013

Aquest projecte ha rebut un ajut NORMA de la Generalitat de Catalunya.

Els continguts d'aquesta guia estan subjectes a una llicència Reconeixement-NoComercial-CompartirIgual 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció, sempre que se'n citi el titular dels drets. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/legalcode.ca>.



ÍNDEX DE CONTINGUTS

1 ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ DEL PROJECTE	5
2 AGENTS I ROLS: DEFINICIONS INICIALS	5
3 PAUTES D'APLICACIÓ DEL PROCÉS DE CONTROL DE QUALITAT	6
3.1 Control de qualitat exhaustiu i control de qualitat mostral	6
3.2 Paràmetres bàsics d'un control de qualitat mostral	6
3.3 Llindars de qualitat	7
3.4 Primeres revisions a un traductor o corrector	7
4 CRITERIS DE SELECCIÓ DELS DOCUMENTS	7
4.1 Criteris objectius	7
4.2 Criteris subjectius	8
4.3 Criteris d'exclusió o excepcionalitat	9
4.4 Diagrama de selecció i de control de qualitat	9
5 CRITERIS DE QUALITAT LINGÜÍSTICA PER AL PROCÉS DE CONTROL DE QUALITAT	11
5.1 Tipus d'error	11
5.2 Categories d'error	12
5.3 Barem de puntuació	14
6 RECURSOS INFORMÀTICS	14
6.1 La plantilla de full de càlcul per a la puntuació	14
6.2 La plantilla de full de càlcul per al resum	18
6.3 El programa Beyond Compare	19
6.4 La macro de Word	20
7 INSTRUCCIONS DEL PROCÉS DE CONTROL DE QUALITAT	22
8 ELABORACIÓ D'INFORMES DE RESUM	24
9 ALTRES CRITERIS SUBJECTIUS DE VALORACIÓ	24
10 PROCÉS POSTERIOR AL CONTROL DE QUALITAT	25

1 ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ DEL PROJECTE

El grau de qualitat lingüística que demanen els serveis lingüístics universitaris pel que fa als textos corregits o traduïts és molt elevat, i el control de qualitat que s'havia dut a terme fins ara consistia a revisar intensivament grans quantitats d'informació amb terminis molt ajustats. És per això que algunes universitats van acordar de cercar un sistema de control d'aquesta qualitat que fos estable, coherent, compartit i tan objectiu i ràpid com fos possible.

Per tirar endavant aquest projecte, es va demanar un ajut NORMA de la Generalitat de Catalunya l'any 2009, i es va encarregar a Xavier Arderiu (www.lingua-x.com) una primera proposta de treball, que s'ha anat desenvolupant fins a enllestir la versió final.

El procés de control de qualitat que es presenta a continuació, i que és fruit d'un consens, s'ha d'anar incorporant progressivament i, inicialment, pot ser idoni per a les situacions següents:

- Selecció de col·laboradors (correctors o traductors).
- Valoració de la feina inicial dels col·laboradors nous.
- Valoració periòdica dels col·laboradors habituals, per fer-ne un seguiment.
- Valoració de la feina dels tècnics, per consensuar criteris i homogeneïtzar esmenes.
- Avaluació de la qualitat inicial de determinats originals (en cas de queixes, per exemple).
- Avaluació de la qualitat final de determinats documents.
- Anàlisi de documents llargs en què intervenen diverses persones.

És important entendre que el procés de control de qualitat és una eina de suport i, per tant, cal aplicar-la en els casos en què sigui útil i proporcioni un valor afegit a les tasques dels serveis lingüístics.

2 AGENTS I ROLS: DEFINICIONS INICIALS

- *Responsable de qualitat.* L'establiment d'un procés de control de qualitat requereix que cada servei lingüístic tingui un responsable de qualitat encarregat de la supervisió general del procés. Aquest responsable de qualitat ha d'assumir, directament o per mitjà d'un altre tècnic, les tasques següents:
 - Decidir en quins casos cal aplicar el procés de control de qualitat, tenint en compte el volum de feina.
 - Decidir quins documents han de passar necessàriament pel procés de control de qualitat.
 - Assignar el revisor més adequat als documents que han de passar el procés de control de qualitat.
 - Tenir un coneixement profund dels criteris lingüístics i orientar els correctors o traductors sobre la manera d'aplicar-los.

- Emmagatzemar i controlar els resultats i les estadístiques derivats del procés de control de qualitat.
- *Revisor*. És la persona que executa la feina tècnica de dur a terme el control de qualitat, és a dir, la persona que detecta i avalua els errors d'un document o d'un projecte. La revisió, doncs, és l'execució del procés de control de qualitat. Sovint, sobretot en les fases inicials d'aplicació d'aquests controls de qualitat, el responsable de qualitat i el revisor coincideixen en una mateixa persona.
- *Corrector o traductor*. És la persona responsable dels aspectes lingüístics (i, per tant, de la qualitat lingüística) del document (correcció o traducció) del qual es fa el control de qualitat.

3 PAUTES D'APLICACIÓ DEL PROCÉS DE CONTROL DE QUALITAT

Segons diferents factors, caldrà decidir si s'ha de fer un control de qualitat exhaustiu del document o bé si se n'ha de fer un control de qualitat mostral. En aquest darrer cas, a més, caldrà establir uns paràmetres que permetin l'estandardització del procés.

3.1 Control de qualitat exhaustiu i control de qualitat mostral

La decisió sobre si cal fer un control exhaustiu d'un document o si només cal revisar-ne una mostra depèn de diversos factors:

- *Temps*. Es recomana no revisar més de 3.500 paraules al dia.
- *Pressupost*. La revisió exhaustiva de determinats documents extensos representa una inversió econòmica que pot no considerar-se adequada. En aquest cas, revisar-ne una mostra pot ser una solució.
- *Qualitat del corrector o del traductor*. Si la persona que ha corregit o traduït el document que es revisa és de confiança, es pot optar per revisar una part del material. Si se sotmet els col·laboradors a controls de qualitat periòdics, no cal revisar els documents dels col·laboradors que hagin superat dos o tres controls de qualitat successius, per exemple.

3.2 Paràmetres bàsics d'un control de qualitat mostral

- Es recomana no fer controls mostrals de documents que tinguin menys de 5.000 paraules. És a dir, s'ha de fer sempre un control exhaustiu dels documents d'entre 2.000 i 5.000 paraules, i a partir d'aquesta xifra cal decidir si es vol fer un control mostral o un control exhaustiu.
- La selecció de les parts que es revisen d'un document ha de ser aleatòria i ha d'incloure parts diferents del document: no es recomana revisar únicament un fragment seguit de text.

- Per qüestions de visibilitat, es recomana que el control mostrat inclogui sempre:
 - La primera pàgina del document (introducció).
 - L'última pàgina del document (conclusions).
 - Els índexs i les taules de contingut, si n'hi ha.

3.3 Llindars de qualitat

El llindar inicial de qualitat per als serveis lingüístics universitaris no ha de ser mai inferior al 90 % (90 punts sobre 100, o bé 9 punts sobre 10).

3.4 Primeres revisions a un traductor o corrector

Es recomana que un traductor o corrector nou, que comenci a treballar per a un servei lingüístic, passi successius controls de qualitat al començament de la col·laboració amb vista a poder-lo ajudar a millorar. Es considera que el mínim raonable són tres controls de qualitat (és a dir, fer el control de qualitat de les primeres tres feines).

Igualment, cal que els serveis lingüístics informin prèviament els traductors o correctors sobre les bases del procés de control de qualitat al qual se'ls sotmetrà. D'aquesta manera s'eviten malentesos i es dona al control de qualitat un vessant formatiu més que no pas amonestador.

4 CRITERIS DE SELECCIÓ DELS DOCUMENTS

Per valorar quins documents són susceptibles de passar pel procés de control de qualitat, s'estableixen uns criteris de selecció inicials. Aquests criteris són, principalment, de dos tipus: objectius i subjectius.

4.1 Criteris objectius

Convé tenir sempre presents els criteris de volum, temps i relació entre volum i temps. D'aquesta manera, ens assegurem que els paràmetres i les estadístiques són homogenis i objectius.

- *Volum*. Es recomana no seguir el procés de control de qualitat en el cas de documents que no superin les 2.000 paraules. Si convé, es poden agrupar diversos documents (d'un mateix col·laborador, per exemple) i revisar-los de manera unificada.
- *Temps*. Es recomana no seguir el procés de control de qualitat en el cas de documents que no es puguin supervisar amb prou temps. No s'han de supervisar més de 3.500 paraules al dia.
- *Relació entre volum i temps*. Es recomana no seguir el procés de control de qualitat en el cas de documents que s'hagin corregit o traduït amb urgència. Malgrat que la producció diària estàndard (per calcular els terminis d'un projecte, per exemple) que s'estableix és de

5.000 paraules de correcció, 3.500 paraules de postedició i 2.500 paraules de traducció, per al control de qualitat s'han de tenir en compte els barems següents (més acostats a la realitat en què treballen els correctors i traductors per compte propi):

Tipus de feina	Volum màxim per dia
Postedició de CA ↔ ES	4.500 paraules
Traducció de CA o ES a altres llengües	3.000 paraules
Correcció de CA o ES	8.000 paraules
Correcció d'una llengua diferent de CA o ES	5.000 paraules

Resum de volums i barems

Es recomana no revisar documents de menys de 2.000 paraules.

Es recomana que el revisor no revisi més de 3.500 paraules per dia.

Es recomana no fer controls mostrals dels documents que tinguin menys de 5.000 paraules. És a dir, s'ha de fer sempre un control complet dels documents d'entre 2.000 i 5.000 paraules, i a partir d'aquesta xifra cal decidir si es vol fer un control mostral o un control complet.

El barem mínim de qualitat és del 90 %.

4.2 Criteris subjectius

A més dels criteris objectius, el material susceptible de passar pel control de qualitat el decideix cada servei lingüístic segons les pròpies necessitats, els recursos humans i materials de què disposi i el temps que hi pugui dedicar.

Un document determinat que no compleixi els criteris objectius (volum, temps i relació entre volum i temps) pot sotmetre's al procés de control de qualitat, a discreció del responsable de qualitat, si compleix algun dels criteris subjectius següents:

- **Visibilitat.** Documents que tenen una gran projecció exterior.
- **Rellevància.** Documents importants atesos el contingut i l'autoria.
- **Perdurabilitat.** Documents visibles durant períodes llargs de temps.

En aquest sentit, també cal tenir en compte la classificació de documents que s'ha fet en aquest mateix projecte i que podeu consultar al fitxer `classificacio-docs.xlsx`. Aquesta classificació estableix tres variables (puntuables amb un 0 o un 1) per establir el grau de revisió que demana cada tipus de document. Les tres variables són: impacte i projecció (el 0 és *poc* i l'1, *molt*), durabilitat (el 0 és *poca* i l'1, *un curs o més*) i altres (el 0 és *cap factor destacat* i l'1,

emissor, publicació de qualitat, destinatari, etc.). La suma final dels tres factors ens donarà, per a cada text concret, l'índex de revisió que necessita seguint el barem següent:

Puntuació	Nivell de revisió
0	No cal corregir-lo.
1	Cal corregir-lo però no cal revisar-lo.
2	Cal corregir-lo i revisar-ne un tast (control de qualitat mostral).
3	Cal corregir-lo i revisar-lo sencer (control de qualitat exhaustiu).

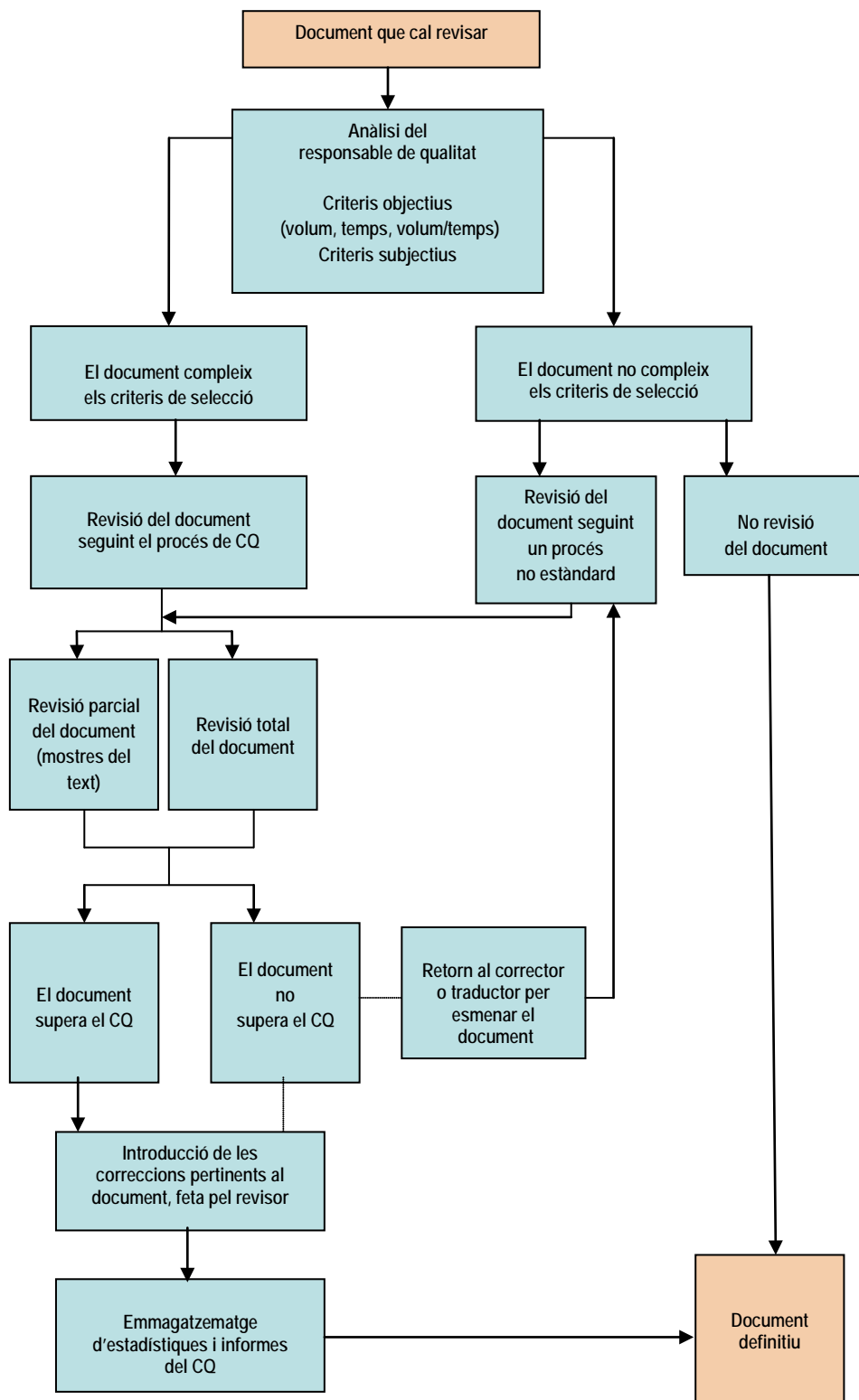
4.3 Criteris d'exclusió o excepcionalitat

Cal tenir en compte la qualitat dels materials originals a l'hora de valorar la feina del corrector o traductor. Si bé és cert que, estrictament, el corrector o traductor ha de fer la seva feina independentment del grau de qualitat de l'original, cal considerar que els documents mal elaborats des d'un principi són susceptibles de tenir menys qualitat en el resultat final.

Si la qualitat de l'original no és adequada, és recomanable tenir-ho en compte a l'hora de valorar la feina del corrector o traductor i, fins i tot, cal plantejar-se de no analitzar el document seguint el procés de control de qualitat.

4.4 Diagrama de selecció i de control de qualitat

A partir dels criteris establerts, el responsable de qualitat, un cop rebuda la informació relativa a la documentació que cal revisar, segueix el diagrama de treball següent, des de la recepció del document fins al retorn definitiu.



5 CRITERIS DE QUALITAT LINGÜÍSTICA PER AL PROCÉS DE CONTROL DE QUALITAT

Per al procés de control de qualitat, s'ha fet una adaptació del model SAE J2450 (www.sae.org/technicalcommittees/j2450p1.htm), que és un sistema per avaluar la qualitat de les traduccions de publicacions del sector de l'automoció. Aquest sistema es basa en l'establiment de categories diferents d'errors i la valoració d'aquests errors.

5.1 Tipus d'error

Els errors detectats poden ser de tipus *lleu* o *greu*. D'entrada, un error es considera lleu; ara bé, un error passa a ser greu quan comporta una percepció especialment negativa del grau de qualitat del document, com ara els errors que poden provocar malentesos o confusions. També es poden considerar greus els incompliments de determinades pautes d'estil o de gestió bàsiques que s'hagin especificat clarament al corrector o traductor. Si es dubta a l'hora de distingir si un error és lleu o greu, en general, cal considerar-lo greu.

Són greus, doncs, els errors següents:

- Errors que detecta el verificador ortogràfic.
- Errors en fragments especialment rellevants i visibles d'un text, com ara els títols.
- Errors amb conseqüències negatives per al lector (noms, adreces o números de telèfon incorrectes, per exemple).
- Referències incorrectes a altres documents o a parts del documents que puguin provocar confusió al lector.
- Utilització d'un registre repetidament inadequat.
- Errors, tant lingüístics com de gestió, comesos prèviament i que ja s'han notificat.

El sistema també permet inserir comentaris i no marcar-los com a errors, perquè no siguin imputables al corrector o traductor (com ara determinats problemes de format, expressions que es vol destacar però que estrictament no es poden considerar errors, etc.). En aquests casos, els problemes marcats no es categoritzen i es marquen com a *no computables*.

D'altra banda, els errors repetits es comptabilitzen únicament la primera vegada que apareixen i, a partir de la segona vegada, es marquen com a no computables. Si un mateix error lleu apareix tres vegades o més, passa a considerar-se greu.

5.2 Categories d'error

Per al control de qualitat, els errors es classifiquen en les categories següents:

1. Lèxic i terminologia incorrectes i errors de coherència
2. Sintaxi
3. Omissió
4. Estructura morfològica o de concordança
5. Ortografia i tipografia
6. Puntuació
7. Error miscel·lani

Per simplificar el procés de puntuació, s'apliquen les regles següents:

- Si no es pot acabar de distingir si un error és greu o lleu, es considera greu.
- Si a l'hora d'assignar un error es dubta entre dues o més categories, s'assigna sempre a la categoria de nivell superior.
- Els errors repetits es comptabilitzen només la primera vegada com a errors, i en les aparicions successives es marquen com a no computables. Si un mateix error lleu apareix tres vegades o més, passa a considerar-se greu.

1	Lèxic i terminologia incorrectes i errors de coherència
1.1	Paraules, expressions, abreviatures, acrònims, noms propis, marques comercials, noms de lloc, o similars, que incompleixin criteris lèxics i terminològics establerts (glossaris, diccionaris), ja sigui per una redacció, correcció o traducció errònia, ja sigui per un ús d'un terme correcte però diferent del que s'inclou al glossari.
1.2	Incoherències terminològiques dins d'un mateix text. Correcció o traducció diferents de dos fragments idèntics del text original. Redacció, correcció o traducció incoherents d'abreviatures. Incoherència entre les capçaleres o els peus de pàgina i el contingut real de la pàgina.
1.3	Ús de falsos amics en la traducció d'un text.
1.4	Terminologia utilitzada inadecuadament en un context determinat o que és diferent del que estableix el glossari o diccionari.
1.5	Redacció, correcció o traducció incorrectes d'elements corporatius (referències legals, copyrights, noms i marques registrats). Redacció, correcció, traducció o referències incorrectes en relació amb monedes i formats de data i hora.
1.6	Referències incorrectes dins d'un índex o una taula de continguts (referències a una pàgina diferent de la pàgina real, o noms de capítols o de seccions diferents de com apareixen posteriorment al text). Referències incorrectes a un element extern al text (un programa informàtic, una referència a un títol de publicació, etc.).
1.7	Traduccions excessivament literals o calcs.
1.8	Ús de paraules inexistents.
1.9	Ús d'un registre inadequat. Estil de redacció incoherent en parts diferents del text. Referències culturals inadequades per al text de destinació.
1.10	Error de traducció automàtica no detectats durant la revisió.

2	Sintaxi
2.1	Estructura sintàctica incorrecta del text redactat, corregit o traduït (ordre dels elements, règim verbal, pleonasmes, etc.).
2.2	Estructura sintàctica del text corregit o traduït diferent de la del text original, amb el resultat d'un canvi de significat.
2.3	Frase traduïda o redactada de manera ambigua, poc clara o incomprendible.
3	Omissions o addicions
3.1	Omissió de paraules o blocs de text en el text redactat, corregit o traduït.
3.2	Omissió de gràfics en el text redactat, corregit o traduït.
3.3	Etiqueta o codi de text (HTML, estil de l'MS Word) esborrat o danyat.
3.4	Addició de paraules o fragments no presents en el text original.
3.5	Presència de text repetit.
4	Estructura morfològica o de concordança
4.1	Estructura morfològica incorrecta (gènere, nombre, cas, temps verbal, prefix, sufix, infix, etc.).
4.2	Error de concordança entre dos elements del text redactat, corregit o traduït.
5	Ortografia i tipografia
5.1	Error d'ortografia (paraules, accents, separació de paraules a final de línia, etc.).
5.2	Espais en blanc innecessaris.
5.3	Separadors numèrics incorrectes (decimals, punts en nombres que no expressen quantitats, coma en lloc de punt per separar els milers, etc.).
5.4	Error de tipografia (tipus de cometes i apòstrofs, guions llargs, cursiva, rodona, versaleta, majúscules demarcatives, etc.).
5.5	Majúscules distintives.
6	Puntuació
6.1	Error de puntuació o d'estructura de la frase en el text redactat, corregit o traduït.
7	Error miscel·lani
7.1	Seguiment inadequat d'algun aspecte assenyalat a la guia d'estil.
7.2	Error de format (picat, format general, imatges, jerarquia de títols, referències bibliogràfiques, etc.).
7.3	Diferències de format innecessàries entre el text original i el text corregit o traduït (espaiat, distància entre línies, plantilles o fulls d'estil, marges, taules, llistes, salts de pàgina, capçaleres, peus de pàgina, format de fitxer, tipus de lletra, etc.).
7.4	Índex o taula de continguts redactats o creats de manera incorrecta.
7.5	Numeració incorrecta de pàgines.
7.6	Ordenació alfabètica incorrecta.
7.7	Diferències de gràfics entre el text original i el text corregit o traduït (format de fitxer, mida, addicions, omissions, posició dins del text, etc.).
7.8	Text que sobresurt dels marges de la pàgina.
7.9	Qualsevol altre tipus d'error no atribuïble a cap de les categories anteriors.

5.3 Barem de puntuació

La puntuació inicial màxima, per als documents que no tenen cap error, és de cent punts. A partir d'aquesta puntuació màxima, cada error es penalitza, segons el tipus i la categoria, d'acord amb la taula següent:

Categoria	Error lleu	Error greu
1. Lèxic o terminologia	-2 punts	-5 punts
2. Sintaxi	-2 punts	-4 punts
3. Omissió	-2 punts	-4 punts
4. Estructura morfològica o de concordança	-2 punts	-4 punts
5. Ortografia i tipografia	-1 punt	-3 punts
6. Puntuació	-1 punt	-2 punts
7. Error miscel·lani	-1 punt	-3 punts

El valor de cada error varia proporcionalment al nombre de paraules revisades. La puntuació final s'expressa en punts arrodonits a un màxim de dues xifres decimals.

6 RECURSOS INFORMÀTICS

El procés de control de qualitat es duu a terme amb els recursos informàtics següents, que convé tenir instal·lats o desats convenientment:

- Una plantilla de full de càlcul per introduir els resultats de les avaluacions. Hi ha una plantilla per a les avaluacions de documents concrets (`control-document.xls`) i una altra per recollir i resumir la informació de projectes, col·laboradors, clients, etc. (`resum-document.xls`).
- Un programa de comparació de versions d'un mateix document, compatible amb el Microsoft Word i anomenat Beyond Compare (www.scootersoftware.com).
- Una macro de Word que automatitza determinades tasques (com ara la transformació de formats o la conversió de fitxers) necessàries per poder fer les comparacions amb el programa Beyond Compare (`macro-qualitat.dot`).

6.1 La plantilla de full de càlcul per a la puntuació

- 1 A la primera pestanya (*Puntuació*) de la plantilla de full de càlcul (`control-document.xls`), s'han de recollir les dades del document que voleu revisar, al quadre groc de la part superior esquerra. És fonamental emplenar el nombre de paraules revisades, és l'única dada obligatòria:

	A	B	C	D	E
1					
2		Data:			
3		Projecte:			
4		Revisor:			
5		Col·laborador revisat:			
6		Camí del fitxer:			
7		Núm. de registre:			
8					
9					
10					
11		Nom del document:			
12		Nre. de paraules:	1000		
13					

- Data: Data de revisió del projecte.
- Projecte: Identificador del projecte que es revisa.
- Revisor: Nom de la persona que revisa el text.
- Col·laborador revisat: Nom de la persona que ha redactat, corregit o traduït el text que revisem.
- Camí del fitxer: Lloc on tenim desat el document.
- Núm. de registre: Número que assigna la base de dades de feines.
- Nom del document: Identificació del document que es revisa.
- Nre. de paraules: Nombre de paraules revisades. És una dada fonamental per tal que posteriorment funcionin correctament els càlculs numèrics.

També hi ha uns camps sense especificar per si es necessita emplenar-los amb altres informacions.

- 2 A la pestanya *Errors*, concretament a les caselles *Text original* i *Text revisat*, s'han d'introduir els errors detectats i la correcció corresponent, respectivament. Aquesta operació es pot fer manualment o en bloc mitjançant la utilització d'un programa de comparació de documents com ara el Beyond Compare (vegeu el punt següent).

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2		Errors						
3								
4		Text original	Text revisat	Tipus d'error	Gravetat	Especificació detallada de l'error		
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

3 S'aplica a cada error la categoria corresponent, al quadre desplegable *Tipus d'error*:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2		Errors						
3								
4		Text original	Text revisat	Tipus d'error	Gravetat	Especificació detallada de l'error		
5								
6				1. Lèxic i terminologia				
7				2. Sintaxi				
8				3. Omissió				
9				4. Estructura morfològica				
10				5. Ortografia i tipografia				
11				6. Puntuació				
12				7. Miscel·lani				
13								
14								
15								
16								
17								

4 També s'ha d'indicar la gravetat de l'error, al quadre desplegable de la casella *Gravetat*:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2		Errors						
3								
4		Text original	Text revisat	Tipus d'error	Gravetat	Especificació detallada de l'error		
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

És obligatori emplenar les opcions *Tipus d'error* i *Gravetat* per a cada un dels errors introduïts. És a partir d'aquestes dues caselles que obtindrem els resultats numèrics de l'avaluació de qualitat.

- 5 La casella *Especificació detallada de l'error* ens ofereix la possibilitat de detallar l'error específic dins de cadascuna de les categories generals. És una informació opcional i no té repercussió en el càlcul numèric:

	C	D	E	F	G	H	I	J
1								
2								
3								
4	Text revisat	Tipus d'error	Gravetat	Especificació detallada de l'error		Comentaris		
5								
6				LÈXIC I TERMINOLOGIA INCORRECTA				
7				1.1 - Incompliment de criteris terminològics				
8				1.2 - Incoherències terminològiques				
9				1.3 - Ús de falsos amics en la traducció				
10				1.4 - Terminologia utilitzada inadequadament				
11				1.5 - Addicions al text original				
12				1.6 - Elements corporatius incorrectes				
13				1.7 - Referències incorrectes (índex, taula)				
14								

- 6 El sistema ens dona la possibilitat d'incloure comentaris personals sobre cada error, per aportar claredat o per a qualsevol altra utilitat. Aquests comentaris són també opcionals i no tenen repercussió en la valoració numèrica:

	C	D	E	F	G	H	I	J
1								
2								
3								
4	Text revisat	Tipus d'error	Gravetat	Especificació detallada de l'error		Comentaris		
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								

- 7 Un cop emplenats els camps esmentats anteriorment i aplicables a cada error, la plantilla calcula automàticament els errors i els mostra separats per categoria i nivell de gravetat a la pestanya *Puntuació*:

Tipologia d'error	Errors lleus	Errors greus
1. Lèxic i terminologia	4	4
2. Sintaxi	4	0
3. Omissió	4	0
4. Estructura morfològica	4	0
5. Ortografia i tipografia	12	0
6. Puntuació	4	0
7. Miscel·lani	4	0
TOTAL	36	4

- 8 El sistema aplica automàticament la ponderació segons els tipus d'errors detectats, i calcula la puntuació final del document, sobre un màxim de 100:

15			
16		Nre. de paraules	300
17		Ponderació dels errors lleus	52
18		Ponderació dels errors greus	20
19			
20		Valoració global del document	76
21			
22		Tipologia d'error	Errors lleus Errors greus
23			
24		1. Lèxic i terminologia	4 4
25		2. Sintaxi	4 0
26		3. Omissió	4 0
27		4. Estructura morfològica	4 0
28		5. Ortografia i tipografia	12 0
29		6. Puntuació	4 0
30		7. Miscel·lani	4 0
31			
32		TOTAL	36 4
33			

- 9 Paral·lelament, la informació queda inclosa també al *Quadre per al resum de diversos documents*, a la pestanya *Resum*. Aquesta informació serà imprescindible si volem ajuntar diverses valoracions d'un mateix col·laborador o d'un mateix projecte.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	
1																					
2		Quadre per al resum de diversos documents																			
3																					
4		Document	Nre. de paraules	Errors lleus							Errors greus										
5				Lèx.	Sint.	Omis.	Morfol.	Ortogr.	Punt.	Misc.	Lèx.	Sint.	Omis.	Morfol.	Ortogr.	Punt.	Misc.				
6																					
7		0	300	4	4	4	4	12	4	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8																					
9																					
10																					

A les pestanyes *Ajuda* i *Tipologia d'errors* hi ha recollida informació útil per a la valoració, com ara la ponderació que s'utilitza, les instruccions d'ús o la classificació dels errors.

6.2 La plantilla de full de càlcul per al resum

Tal com s'explica al punt 8 d'aquest document, aquesta plantilla (*resum-documents.doc*) serveix per fer un informe general d'un col·laborador, a manera de resum, amb el resultat de diversos controls de qualitat, per a la qual cosa s'han de prendre els diferents quadres de resum de cada un dels controls fets de diversos documents i enganxar-los al full de càlcul de resum de documents.

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R			
2		Data:					Paraules	1000													
3		Projecte:					Errors lleus	0													
4		Revisor:					Errors greus	0													
5		Colaborador revisat:					Valoració global	10.00													
6																					
7																					
8																					
9																					
10		l'nom del document	l'nre. paraules				ERRORS LLEUS				ERRORS GREUS										
11							LÈXIC	SINTAXI	OMISSIÓ	MORFOL.	ORTOGR.	PUNITUAC.	MISC.	LÈXIC	SINTAXI	OMISSIÓ	MORFOL.	ORTOGR.	PUNITUAC.	MISC.	
12			1000																		
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					
23																					
24		TOTAL	1000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25																					
26																					
27																					
28																					
29																					
30																					
31																					
32																					
33																					
34																					
35																					
36																					
37																					
38																					

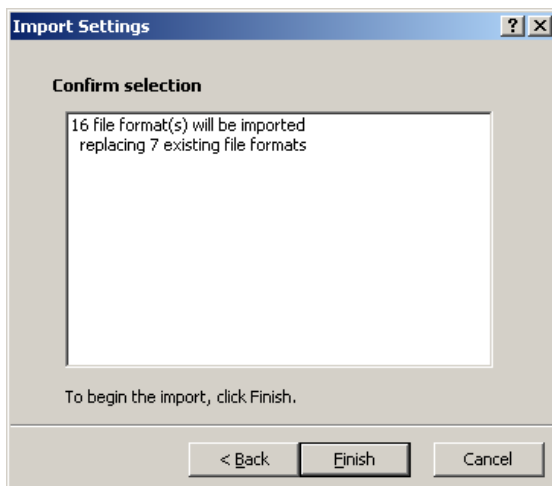
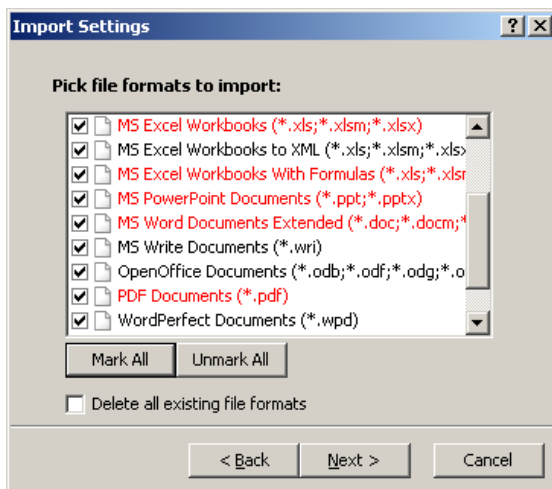
La mateixa plantilla ens calcularà tots els recomptes per a l'informe de resum.

6.3 El programa Beyond Compare

Aquest programa de comparació de documents permet automatitzar la tasca de copiar els errors detectats durant la revisió de documents a la plantilla d'Excel de valoració i puntuació.

Amb el suport d'aquest programa, no hi ha la necessitat de marcar els errors detectats i afegir-hi comentaris sinó que els errors es marquen en comparar els dos textos (el corregit o traduït pel corrector o traductor i el final, fruit de la revisió).

- 1 Instal·leu el fitxer executable de la versió més actualitzada del programa. Aquest fitxer es pot descarregar des de l'adreça web següent: www.scootersoftware.com/download.php.
- 2 Un cop instal·lat el programa, instal·leu també el fitxer amb formats addicionals, AdditionalFormats.bcpkg. Podeu descarregar aquest fitxer des de la mateixa pàgina web assenyalada al punt anterior, anant a l'apartat *Additional file format downloads for version 3* (a la part inferior de la pàgina), marcant tots els formats que vulgueu (especialment els formats relacionats amb OpenOffice o PowerPoint) i baixant-vos el fitxer a la ubicació que desitgeu. Aquest fitxer s'instal·la fent-hi doble clic si el programa Beyond Compare ja està instal·lat. Cal seleccionar el botó *Mark all* per instal·lar tots els formats inclosos dins d'aquest fitxer, i posteriorment fer clic al botó *Next >* i, a la pantalla següent, al botó *Finish*:



Aquest fitxer també està inclòs al fitxer ZIP amb tots els materials del projecte i el podeu tenir desat al vostre ordinador. Per executar-lo heu de seguir les instruccions de més amunt.

- 3 Pel que fa a la llicència del programa, la trobareu al fitxer License.txt. Després d'instal·lar el programa, aneu a *Help > Enter Key* i copieu el text de llicència.

6.4 La macro de Word

Aquesta macro de Word fa una sèrie de transformacions útils per a la comparació de documents amb el programa Beyond Compare. Per instal·lar-la cal seguir els passos següents.

- 1 Cal desar el fitxer macro-qualitat.dot, que és una plantilla del Word que permet executar la macro, a la carpeta *Startup* (o *Inici*) del Word. Segons la versió del Word que feu servir, aquesta carpeta pot ser en llocs diferents, però generalment l'hauríeu de poder trobar a:

C:\Archivos de programa\Microsoft Office\OFFICE11\STARTUP
 C:\Archivos de programa\Office XP\OFFICE10\STARTUP

Si treballeu amb l'Office 2010 i no teniu la carpeta *Startup*, cal que feu la instal·lació alternativa que us expliquem a continuació amb el fitxer *qualitat.bas*, que trobareu amb la resta de documents necessaris per al procés de control de qualitat.

- Obriu el Word i premeu la drecera Alt + F11 (obre l'editor de Visual Basic).
 - Al costat esquerre s'obrirà una finestra en la qual hi diu *Proyecto –[Template] Project*; feu clic amb el botó dret sobre la plantilla Normal.
 - Trieu l'opció *Importar fitxer* del menú emergent.
 - Seleccioneu el fitxer *qualitat.bas*. El mòdul de les macros de qualitat ha de quedar incorporat a la plantilla Normal del Word.
- 2 Quan obriu el Word, us ha d'aparèixer una barra d'eines nova amb un botó per editar HTML (*Qualitat*). Si no veieu el botó, proveu d'anar al menú de visualització de barres d'eines (generalment: *Visualització > Barres d'eines > Qualitat*) i activeu-la si no ho està. Si treballeu amb l'Office 2010, aneu a l'opció de personalització de la barra d'eines (*Fitxer > Opcions > Barra d'eines accés ràpid*), en el quadre *Tria les ordres* de seleccioneu *Macros* i a continuació afegiu al quadre de personalització de la barra d'eines l'opció *Normal.Qualitat.Qualitat* del quadre de l'esquerra.
 - 3 És possible que, quan intenteu executar la macro per primera vegada (només cal que feu clic sobre el botó *Qualitat*), el Word us doni un missatge d'alerta que diu que la macro no existeix o que està deshabilitada. En aquest cas, aneu a *Eines > Macro > Seguretat* i, en el quadre de diàleg que s'obre, marqueu el nivell de seguretat baix. Si treballeu amb l'Office 2010, aneu a la pestanya *Desenvolupador*, feu clic a l'opció *Seguretat de macros* i seleccioneu l'opció *Habilita totes les macros* de la finestra que se us obrirà.
 - 4 Obriu els documents que voleu comparar (original i corregit) i cliqueu el botó *Qualitat* a cada document. Veureu que els documents es tanquen (després que el Word hagi fet una sèrie de canvis) i que allà mateix on els teniu us apareixen uns altres fitxers en format TXT i amb el mateix nom. Aquests són els documents que heu de comparar. Si els obriu, veureu que contenen el text i marques de negreta, cursiva i altres, que ens permeten conservar informació sobre el format (les etiquetes es corresponen amb codis HTML per facilitar-ne la interpretació), i que s'han suprimit els comentaris del corrector, s'han acceptat les marques (si n'hi havia), s'han fet els salts de paràgrafs per simplificar la comparació, etc.
 - 5 A partir d'aquí, cal comparar els dos textos en format TXT per mitjà del *Beyond Compare* i traspassar la informació resultant a l'Excel.

7 INSTRUCCIONS DEL PROCÉS DE CONTROL DE QUALITAT

Per fer el control de qualitat d'una correcció o traducció, s'ha de seguir el procés següent. Per automatitzar el procés al màxim, és bo que trebal·leu directament des de l'entorn de l'explorador de fitxers del Windows.

- 1 Deseu en una mateixa carpeta totes les versions del document que hagin de passar el procés de control de qualitat: el text original del client, els textos treballats pels correctors o traductors i, finalment, els textos finals revisats pel responsable de qualitat. Convé que el nom del fitxer identifiqui clarament cada text. A més, els documents que hagin de passar pel procés de control de qualitat s'han de desar, preferentment, en un format compatible amb el Microsoft Word.¹
- 2 Des de l'explorador de fitxers, feu doble clic sobre els documents que voleu comparar perquè s'obrin amb el Microsoft Word. Per exemple, la correcció del col·laborador i la correcció del revisor, per avaluar la feina d'un determinat col·laborador; l'original i la correcció del corrector, per avaluar el grau de qualitat del text original o la prova del candidat i el model corregit, per avaluar un candidat a col·laborador dels serveis lingüístics.
- 3 Quan tingueu els documents oberts, activeu la macro de qualitat que teniu instal·lada. L'heu d'activar dues vegades, una per a cadascun dels documents que cal comparar. Aquesta macro fa una sèrie de transformacions útils per a la comparació de documents, tanca els fitxers que teníeu oberts i, en la mateixa carpeta, en desa una còpia en format TXT. Un cop executada la macro, ja podeu tancar el Microsoft Word.
- 4 Torneu a l'explorador de fitxers del Windows i comproveu que, en la mateixa carpeta on teniu els documents de Word que necessiteu comparar, hi ha els fitxers en format TXT corresponents i seleccioneu-los amb la tecla de control i fent-hi un clic a sobre.
- 5 Quan els tingueu seleccionats, desplegueu el menú contextual fent clic amb el botó dret del ratolí o prement la tecla corresponent. Veureu que us apareixerà l'opció *Compare* del Beyond Compare per comparar-los. Feu-hi clic i s'obrirà el programa de comparació.
- 6 Un cop tingueu el Beyond Compare obert, veureu que es mostren dues columnes, una per a cadascun dels textos que comparem. Assegureu-vos que la primera columna es correspon amb el text de l'autor o del col·laborador i que la segona columna es correspon amb el text del tècnic o del responsable de qualitat. Si no és així, feu clic a *Session > Swap sides* per intercanviar l'ordre de les columnes. Fixeu-vos que també disposeu de la icona equivalent en el menú general del programa.
- 7 També us heu d'assegurar que únicament es mostren les diferències entre els documents. Per comprovar-ho, aneu a *View* i fixeu-vos que tingueu activada l'opció *Show differences*. Observeu que disposeu de la icona equivalent en el menú general del programa.
- 8 A continuació, hem de generar l'informe de la comparació. Per fer-ho, aneu a *Session > Text compare report*. En el quadre de diàleg que s'obre, assegureu-vos que teniu activat

¹ Si no es preveu fer servir el programa Beyond Compare per comparar documents, cal marcar de manera ben visible els errors en qualsevol altre format (Word, Adobe Acrobat, paper, etc.), i assenyalar al marge la categoria i la gravetat de l'error per poder-ne fer el recompte.

l'HTML com a format de sortida abans de prémer l'opció *Save as* per desar-lo. Deseu el fitxer a la mateixa carpeta on teniu la resta de documents i tanqueu el Beyond Compare.

- 9 Obriu l'informe de comparació que acabem de generar amb el Microsoft Excel. Tingueu en compte que, si voleu obrir-lo directament des de l'explorador de fitxers del Windows, heu de desplegar el menú contextual (fent clic amb el botó dret sobre l'informe) i triar l'opció d'obrir-lo amb l'Excel. Si hi feu doble clic directament, com que és un document en format HTML, s'obrirà el navegador d'Internet que feu servir habitualment. Si no l'heu pogut obrir amb el botó dret, obriu-lo directament des de l'Excel.
- 10 Seleccioneu únicament les tres columnes (A, B i C) que contenen les diferències i obvieu la part inicial del document, merament informativa. Copieu aquesta informació.
- 11 Obriu la plantilla de qualitat que fem servir per emmagatzemar i categoritzar els errors (control-document.xls). Com que és una plantilla, cada vegada heu de generar un document nou, al qual heu de posar nom. Convé que també el deseu a la mateixa carpeta on teniu la resta de documents de l'avaluació. Al punt 6.1 d'aquest document, es descriu detalladament aquesta plantilla.
- 12 Col·loqueu-vos a la cel·la B5 de la pestanya *Errors* d'aquest document per enganxar-hi les tres columnes que heu copiat. Un cop enganxades, ja podeu tancar l'informe en HTML que teniu obert a l'Excel.
- 13 Fixeu-vos que no visualitzeu la informació completa de la majoria de les cel·les, sinó que únicament es mostra l'inici de cada fragment en què hi ha errors. Per fer visible el context, seleccioneu tot el full de càlcul —recordeu que només cal que feu clic sobre l'extrem superior esquerre del document, al marge de les cel·les A i 1. Quan tingueu tot el contingut seleccionat, poseu el cursor sobre una de les línies que divideix les files, entre dos números consecutius, i feu-hi doble clic.
- 14 Ja teniu el material preparat per començar a categoritzar i tipificar cadascun dels errors. Abans de continuar, però, heu de tenir en compte una sèrie de consideracions prèvies:
 - Els canvis es destaquen amb lletra vermella, perquè sigui més fàcil identificar-los.
 - Els formats (cursives, negretes, subratllats, etc.) apareixen com a etiquetes d'HTML (<i></i>, , <u></u>, etc.).
 - Pot ser que en una mateixa cel·la apareguin dos errors o més. En aquest cas, seleccioneu tota la fila, copieu-la i enganxeu-la com una fila nova a continuació. D'aquesta manera, podreu categoritzar i tipificar cada error per separat.
 - És possible que us apareguin cel·les buides, de resultes de les transformacions i els canvis de format que hem fet. Ignoreu-les.
- 15 A continuació, només cal que aneu resseguint cada error i en determineu el tipus i la gravetat. Fixeu-vos que podeu triar les opcions d'un desplegable associat a cadascuna d'aquestes cel·les. L'especificació detallada de l'error i les observacions no són obligatòries a l'efecte del recompte, i només cal emplenar-les si ho considereu necessari.
- 16 Quan hàgiu acabat el marcatge, veureu que les dades del full de puntuació s'han actualitzat.
- 17 Abans de tancar el procés de control de qualitat, penseu que l'Excel recull altres dades que cal emplenar, com ara les dades del projecte de revisió o la valoració subjectiva que es fa de la feina analitzada.

- 18 A tall d'informació, l'Excel incorpora una pestanya d'ajuda amb les instruccions bàsiques que cal tenir en compte a l'hora d'emplenar-lo i una pestanya amb el quadre dels tipus d'error detallats. La pestanya de resum, que s'omple també automàticament, serveix per agrupar resultats i mostrar-los per projectes, col·laboradors, etc.

8 ELABORACIÓ D'INFORMES DE RESUM

Les dades numèriques de diverses avaluacions es poden aplegar en el full de càlcul específic esmentat al punt anterior (resum-documents.x1s), per fer valoracions globals de projectes o de determinats col·laboradors.

La base del resultat numèric que obtenim en aquest full de càlcul és la suma de totes les paraules revisades en el conjunt de documents aplegats:

Nom del document	Húm. paraules	ERRORS LLEUS						ERRORS GREUS							
		LEXIC	SINTAXI	OMISSIÓ	MORFOL	ORTOGR	PUNITUAC	MISC.	LEXIC	SINTAXI	OMISSIÓ	MORFOL	ORTOGR	PUNITUAC	MISC.
Document 1	5000	2	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Document 2	5000	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Document 3	5000	0	2	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Document 4	13500	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Document 5	5000	0	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Document 6	8000	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Document 7	5000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Document 8	5000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
TOTAL	51500	3	4	1	6	2	5	0	0	3	1	0	1	0	1

9 ALTRES CRITERIS SUBJECTIUS DE VALORACIÓ

El model de control de qualitat no preveu directament altres aspectes de qualitat col·laterals o al marge del que és pròpiament la qualitat lingüística. Per exemple:

- Aportació de terminologia nova o de comentaris.
- Compliment dels terminis de lliurament.
- Seguiment de les normes de lliurament, format dels fitxers, etc.
- Coneixements tècnics o lingüístics.
- Qualitat en l'administració (lliurament de factures, tancament de projectes).
- Reiteració del mateix tipus d'error en lliuraments diferents.

Aquests criteris, que ajuden a valorar la feina d'un col·laborador, es poden marcar a la pestanya *Puntuació*:

Valoració subjectiva del col·laborador	
Puntuació: de 0 (pitjor) a 5 (millor)	
Criteri	Puntuació subjectiva
Aportació de terminologia nova o de comentaris	0
Compliment dels terminis de lliurament	0
Qualitat del material lliurat (seguiment de les normes de lliurament, format dels fitxers)	0
Coneixements tècnics o lingüístics	0
Qualitat en l'administració (lliurament de factures, tancament de projectes)	0
Reiteració del mateix tipus d'error en lliuraments diferents	0
MITJANA TOTAL	0,00

10 PROCÉS POSTERIOR AL CONTROL DE QUALITAT

El resultat del procés de control de qualitat és una estimació numèrica del grau de qualitat del document revisat. Un cop acabat aquest procés, s'han de seguir els passos següents:

- 1 Es passa la plantilla de control de qualitat al corrector o traductor per tal que vegi els errors o canvis.
- 2 Els documents que no superin el barem mínim s'han de retornar al corrector o traductor per tal que:
 - Revisi els errors i si escau introdueixi les esmenes o els canvis al document i lliuri una versió definitiva del text, si s'ha fet una revisió del 100 % del contingut del text.
 - Revisi de nou tot el document, si el control de qualitat s'ha fet només d'una part del document. En aquest cas, posteriorment s'ha de fer una revisió del document sense seguir aquest procés de control de qualitat (sense seguiment d'errors i sense plantilla de suport), per assegurar que la qualitat de tot el text és mínimament correcta. El responsable de qualitat, si el temps i el pressupost ho permeten, pot decidir fer un altre control de qualitat del document complet retornat pel corrector o traductor.
- 3 El responsable de qualitat, a partir de la recopilació d'informes i estadístiques, va redefinint quins correctors o traductors són susceptibles de passar més controls de qualitat. Una recomanació seria la següent:
 - Un corrector o traductor que superi correctament tres controls de qualitat seguits pot quedar directament exempt de control en els propers tres documents que presenti. A partir d'aquest moment, cada cop que superi un altre control de qualitat pot quedar exempt per a tres documents més.
 - Un corrector o traductor que no superi un control de qualitat ha de passar obligatòriament per un control de qualitat quan presenti un nou document.