

XIX Trobada de Serveis Lingüístics Universitaris
Universitat Politècnica de València, Campus d'Alcoi, 11 i 12 de juny de 2015

Taller: «Ús de les xarxes socials com a eines de comunicació dels serveis lingüístics»

Es constata el moment diferent en què es troben els serveis lingüístics universitaris en relació amb les xarxes socials. Hi ha serveis amb un model consolidat i una bona praxi, com ara el de la Universitat Politècnica de València; serveis que enguany s'estrenen a les xarxes socials després d'un temps previ de debat i planificació, com ara el de la Universitat Rovira i Virgili, i serveis en fase de reflexió sobre com abordar el tema i si els cal abordar-lo, com ara el de la Universitat Oberta de Catalunya.

En qualsevol cas, al marge de l'estadi en què es troba cada servei, s'està d'acord en la importància actual d'aquests mitjans, que canvien la relació amb els usuaris: les pàgines web o les llistes de distribució estableixen una relació unidireccional amb els destinataris, mentre que les xarxes socials aposten per una relació bidireccional, i persegueixen la interacció, el dinamisme i la participació.

Es planteja una preocupació doble. D'una banda, com conviuen al web tots i cadascun dels recursos disponibles i, d'altra banda, quins recursos humans i econòmics s'hi destinen. És evident que cal trobar l'espai i el sentit de cadascun dels mitjans i canals, i plantejar-se si la informació s'ha de replicar (i ha d'aparèixer a tot arreu) o si s'ha de filtrar i segmentar (i ha de destriar-se què es publica a cada mitjà): les informacions d'una pàgina de Facebook poden substituir el web institucional? Tot allò que es publica al Twitter s'ha de publicar al Facebook? La manera de comunicar és la mateixa?

Pel que fa als recursos que s'hi inverteixen, sorgeix la necessitat d'un professional que s'hi dediqui de manera continuada, entre deu i quinze hores a la setmana, i la importància que sigui un tècnic propi de cada servei, coneixedor de la realitat de la feina, i amb una certa habilitat i coneixements en l'ús de xarxes socials, que hi dediqui una part de la jornada.

Pel que fa a la tria de la xarxa social, es fa un ús generalitzat del Facebook per a temes de voluntariat, promoció o dinamització. En aquests casos, hi ha un component lúdic i grupal que fa que aquest mitjà sigui especialment adequat. Destaca l'experiència aïllada del Twitter d'assessorament i terminologia dels Serveis Lingüístics de la Universitat de Barcelona, amb un públic clarament professionalitzat.

Malauradament, no s'han pogut tractar tots els temes plantejats pel conductor del taller i hi ha preguntes rellevants que convindria debatre i respondre adequadament, com ara els límits dels comptes institucionals, que no deixen de ser fets per persones, o l'estil de llengua d'aquest tipus de comunicació, sovint més desenfadat, espontani, breu i sintètic. Convé, doncs, reflexionar sobre els recursos lingüístics disponibles per adequar el discurs a cada mitjà i veure la flexibilitat del llenguatge institucional.

D'aquí ve que es proposi, en primer lloc, que els tècnics que van participar al taller puguin respondre la bateria de preguntes formulada prèviament pel conductor del grup, Josep Cortés, amb l'objectiu de detectar necessitats reals de cada servei pel que fa a xarxes socials i, en segon lloc, plantejar alguna sessió de formació *ad hoc* durant la trobada de serveis lingüístics a Lleida per resoldre aquestes necessitats i donar-hi resposta.