

Llengua i Ús

Revista Tècnica de Política Lingüística

58

1r
SEMESTRE
2016

ISSN: 2013-052X
<http://gencat.cat/llengua/liu>

Instruments

3.1

La Consulteca, el diccionari de consultes terminològiques del TERMCAT

Era Consulteca, eth diccionari de consultes terminològiques de TERMCAT

La Consulteca, el diccionario de consultas terminológicas del TERMCAT

Consulteca, TERMCAT's Terminology Queries Dictionary



Cristina Bofill i Joan Rebagliato
TERMCAT



Citació recomanada:
Bofill, Cristina; Rebagliato, Joan. «La Consulteca, el diccionari de consultes terminològiques del TERMCAT». *Llengua i Ús: Revista Tècnica de Política Lingüística* [en línia] [Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Cultura. Direcció General de Política Lingüística], núm. 58 (1r semestre 2016), p.?. <<http://www.raco.cat/index.php/LlenguaUs/article/view/311747/401825>>

El català *Llengua*
per a tothom



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Cultura**



La Consulteca, el diccionari de consultes terminològiques del TERMCAT

Terminologia, recerca puntual, diccionari en línia, consulta terminològica, actualitat, mitjans de comunicació, Termcat, Consulteca

Des de fa uns quants mesos el TERMCAT posa a disposició dels usuaris la Consulteca, un diccionari en línia multitemàtic que recull 5.500 fitxes de termes. En aquest article ens proposem explicar què és i quin interès pot tenir per als usuaris, d'on procedeixen les fitxes (amb una atenció especial a la relació que manté amb el Servei de Consultes) i, encara, com està organitzat i quines eines de consulta ofereix per treure'n el màxim profit.



Era Consulteca, eth diccionari de consultes terminològiques de TERMCAT

Terminologia, recerca puntuau, diccionari en linha, consulta terminologica, actualitat, mejans de comunicacion, Termcat, Consulteca

Dempús quauqui mesi TERMCAT met a disposicion des usatgèrs era Consulteca, un diccionari en linha multitematic qu'arremasse 5.500 fiches de termes. En aquest article cercam d'explicar se qué ei e quin interès pòt auer entàs usatgèrs, se d'a on procedissen es fiches (damb ua atencion especiau ara relacion que manten damb eth Serviçi de Consultes) e, encara, se com ei organizat e quini estruments de consulta aufrís entà trèir-ne eth partit mès grand possible.

La Consulteca, el diccionario de consultas terminológicas del TERMCAT

Desde hace varios meses el TERMCAT pone a disposición de los usuarios la Consulteca, un diccionario en línea multitemático que recoge 5500 fichas de términos. En este artículo nos proponemos explicar qué es y qué interés puede tener para los usuarios, de donde proceden las fichas (con especial atención a la relación que mantiene con el Servicio de Consultas) y, además, cómo está organizado y qué herramientas de consulta ofrece para sacarle el máximo provecho.



Terminología, investigación puntual, diccionario en línea, consulta terminológica, actualidad, medios de comunicación, Termcat, Consulteca

Consulteca, TERMCAT's Terminology Queries Dictionary

For several months now TERMCAT has made Consulteca available to its users, a multi-topic online dictionary containing 5,500 term files. In this article we explain what it is and why users might be interested in it, where the files come from (with special attention to the relationship with the Queries Service), how it is organised and what query tools it features so that users can get the most out of it.



Terminology, specific research, online dictionary, terminology query, current affairs, media, Termcat, Consulteca

Presentació i objectius de la Consulteca

El diccionari en línia [Consulteca](#) posa a disposició dels usuaris en un sol producte tota la recerca del TERMCAT en terminologia puntual que no és resultat d'un procés de normalització (la terminologia normalitzada es pot consultar en el diccionari [Neoloteca](#)). Entenem per terminologia puntual (enfront de la terminologia sectorial o temàtica) el conjunt de termes que es treballen d'una manera singular, i no com a part d'un estudi sobre un àmbit concret. Els termes de la Consulteca, per tant, no estan inclosos en els altres diccionaris que ofereix el TERMCAT.

Un producte així, que es podria veure com un calaix de sastre sense fil argumental, parteix de la concepció del conjunt dels usuaris com una xarxa de coneixements i interessos compartits o complementaris, i no com una amalgama d'individus aïllats. Des d'aquest punt de vista, allò que resulta útil a un usuari o que li genera dubtes no és una qüestió lligada a una esfera només individual, sinó que també pot resultar útil o generar dubtes a molts altres usuaris. És per aquest motiu que la Consulteca fa públiques en un sol producte, d'una manera organitzada, dos grans tipus de fitxes: d'una banda, les fitxes de termes elaborades a partir de consultes plantejades pels usuaris; de l'altra, les fitxes elaborades pels terminòlegs del TERMCAT per suplir mancances detectades en les nostres bases de dades públiques.

Com es pot veure, el primer gran grup de fitxes permet afirmar que es tracta d'un diccionari que respon a dubtes reals i constatats, i el segon grup, que dóna solució a problemes no resolts. És, per tant, un producte temàticament dispar, però que, en contrapartida, està situat en el pol oposat de les obres basades en la intuïció d'un terminòleg sobre què és allò que pot resultar de més utilitat a uns consultants imaginaris.

Tanmateix, la difusió pública de les fitxes generades a partir de respostes individuals no té únicament un enorme valor pràctic, sinó que va molt més enllà: posa de ma-

nifest la filosofia de servei que sempre ha tingut el Servei de Consultes (tal com mostra la difusió des de fa anys d'aquestes fitxes a través del Cercaterm) i l'integra en una estratègia de rendició de comptes, ja que evidencia el retorn a la societat de la recerca que ha calgut fer per atendre cadascuna de les peticions.

Ara bé, l'interès de la Consulteca no radica únicament en el seu contingut sinó també en l'estructura que l'allotja, que és el format habitual del TERMCAT per als diccionaris en línia. I quina aplicació pràctica té això? Quins avantatges pot comportar per a l'usuari la presentació d'un conjunt de termes d'aquesta naturalesa sota aquesta organització? Doncs bé, podríem distingir uns quants aspectes importants en la Consulteca que creiem que en justifiquen l'existència com a producte independent, més enllà de la inclusió genèrica de tots aquests termes dintre el conjunt de la producció terminològica que consulta el Cercaterm:

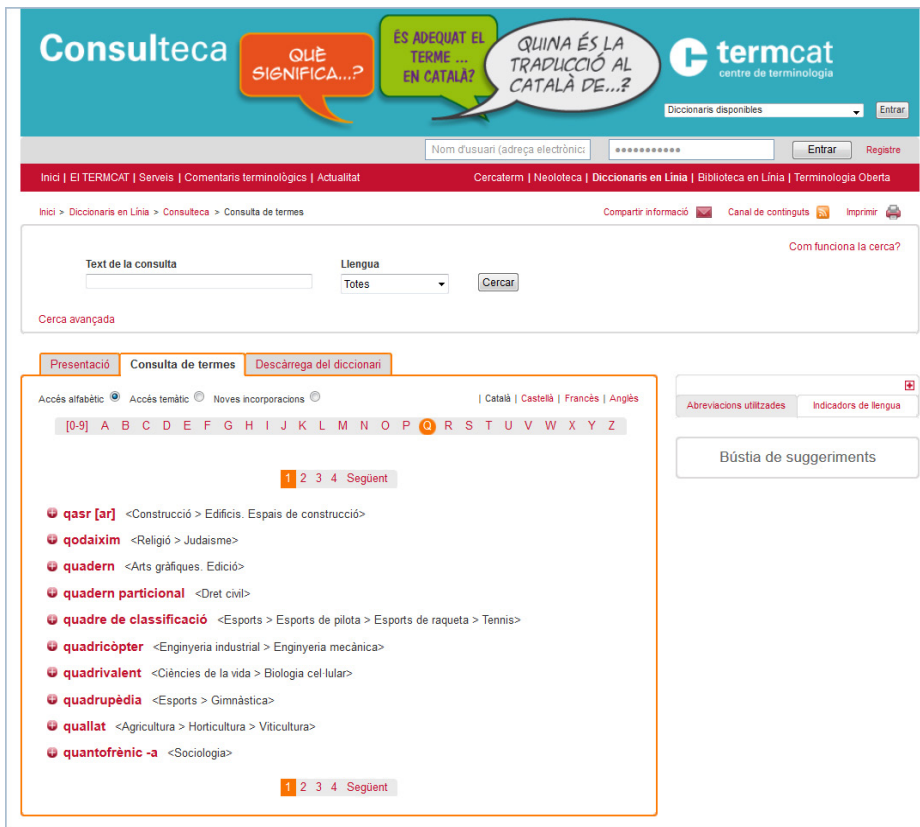
1. Es pot accedir a la classificació dels termes per àmbit d'especialitat, mitjançant la consulta per àrees temàtiques (botó «Accés temàtic»).
2. Redueix enormement l'univers de cerca i, per tant, dóna respostes molt més netes a les cerques que no pas el Cercaterm.
3. Permet consultar quins són els termes que s'han incorporat el darrer trimestre en el diccionari (botó «Noves incorporacions», situat al costat dels botons «Accés alfabètic» i «Accés temàtic»).
4. Garanteix l'actualització del contingut, gràcies a la naturalesa de producte consultable en línia: permet fer públiques l'endemà mateix les esmenes aplicades atenent a reconsideracions i arguments proposats pels usuaris, o incorporar-hi noves fitxes.
5. Permet deduir, a partir de la representació de cada àrea, quins àmbits generen més dubtes amb relació a les fonts lexicogràfiques i terminològiques de referència, en

quines àrees hi ha més creació neològica o quines són les que susciten menys consultes terminològiques.

6. Ajuda a estar al dia de l'actualitat terminològica i fins i tot informativa, ja que sovint les noves fitxes de termes responen a qüestions que han acaparat de cop l'atenció social.

7. Ofereix la possibilitat de veure plasmada en una fitxa i posada a disposició general la consulta que un mateix havia adreçat al Servei de Consultes.

Imatge 1: Diccionari en línia Consulteca



Aquesta última circumstància té una lectura individual (la satisfacció i la fidelització de l'usuari), però també té una lectura general, ja que converteix la Consulteca en una mostra clara del treball col·laboratiu entre els consultants i el Servei de Consultes. Els primers, per la tasca de detecció de qüestions terminològiques no resoltes i per la possible aportació de contextos d'ús, equivalents en altres llengües, comentaris, solucions, etc.; el Servei de Consultes, per la recerca sistemàtica en fonts escrites i entre especialistes per elaborar la resposta.

Contingut del diccionari

Tal com ja hem avançat en el punt anterior, la Consulteca s'alimenta de dos grans grups de termes. El pes molt superior dels termes procedents del Servei de Consultes, i probablement l'interès també superior dels usuaris en aquests casos, justifiquen que el nom del diccionari, *Consulteca*, faci referència a aquest origen, per mitjà de la forma sufixada *-teca*, 'dipòsit'. (Tot i això, tampoc rebutjaríem la lectura més lúdica que és un diccionari que recull la part amb més teca de les consultes.)

Consultes (Servei de Consultes)¹

El Servei de Consultes del TERMCAT és el principal proveïdor de termes de la Consulteca, ja que s'hi inclouen totes les fitxes de termes generades per aquest servei arran de les consultes rebudes.

Les consultes adreçades al Servei de Consultes són la motivació per iniciar una recerca terminològica, a la qual s'apliquen els mateixos principis metodològics que a la preparació d'una entrada de diccionari o a una

1. Per a més informació sobre el funcionament general del Servei de Consultes del Termcatt, podeu consultar l'apunt http://www.termcat.cat/ca/Comentaris_Terminologics/Apunts_Terminologics/256/.

recerca encaminada a la normalització:² cerca de propostes catalanes que ja estiguin en circulació; cerca d'equivalents en altres llengües; cerca d'especialistes que ajudin a valorar les alternatives i les possibilitats d'implantació en l'ús, i argumentació amb consideracions lingüístiques, terminològiques i d'ús que permetin prioritzar una de les alternatives i oferir-la com a proposta neològica avalada pel TERMCAT.

Quan una consulta no es pot resoldre amb les dades consultables al Cercaterm, la resposta que es dona a l'usuari pot seguir dues vies diferents:

- Elaboració d'una fitxa nova, quan és possible fer una proposta avalada pels mateixos terminòlegs del Servei. Són els casos en què no hi ha grans dificultats conceptuals ni lingüístiques (gràfiques, morfològiques, etc.) o bé la documentació en fonts de referència o el consens dels especialistes ajuden de manera significativa a decantar el resultat.
- Derivació del cas al Consell Supervisor del TERMCAT perquè acabi fixant les denominacions catalanes adequades, quan resulta molt difícil proposar una denominació vàlida. Són els casos en què hi ha vacil·lacions gràfiques o morfològiques, es documenten diferents denominacions per al mateix concepte, les denominacions existents són formes manllevades o calcs, hi ha confusions conceptuals, etc.

És en el primer supòsit (sens dubte, el més habitual) que s'incorporen noves fitxes terminològiques al diccionari Consulteca, i també a les bases de dades que consulta el Cercaterm. Aquestes fitxes, que posen a l'abast de tots els usuaris el que era una resposta a una consulta individual, es poden identificar fàcilment en el Cercaterm, gràcies al marcatge de procedència específic

que es fa visible quan es clica a *Font*: «La informació d'aquesta fitxa és el resultat d'una recerca duta a terme pel Servei de Consultes del TERMCAT arran d'una consulta feta pels usuaris.»

La generació d'aquestes fitxes respon a l'objectiu que ja tenia inicialment el Servei de Consultes l'any 1985, data de creació del TERMCAT, que era oferir suport lingüístic especialitzat en terminologia a tots els usuaris que necessitessin una resposta per a qüestions que les obres lexicogràfiques i terminològiques de referència no resolien. De fet, durant els trenta anys d'història del TERMCAT, el Servei de Consultes ha estat la cara més visible, la porta per la qual moltes persones arriben a fer coneixença del Centre i les seves activitats, sigui com a consultants, sigui com a especialistes a qui es demana ajuda en el procés de recerca per a trobar una solució al dubte plantejat. Més de dues-centes mil consultes ateses en aquest temps donen una idea de la feina feta i de la feina que s'hi fa cada dia.

D'acord amb la línia de servei exposada, la voluntat de fer arribar a tots els usuaris les respostes del Servei de Consultes no és, doncs, cosa d'ara, sinó que sempre ha estat una de les màximes preocupacions. Una de les principals fites en aquesta línia va ser la posada en marxa del Cercaterm l'any 2000. Aquesta interfície web permet, d'una banda, consultar de manera lliure la terminologia de qual·sevol sector d'especialitat, per mitjà d'un motor de cerca multilingüe, i, de l'altra, adreçar els dubtes terminològics que no s'hi troben resolts al Servei de Consultes, per mitjà de la mateixa interfície.

Però, al costat del Cercaterm, també han anat creixent exponencialment els continguts que ofereix la xarxa Internet, la qual cosa permet a l'usuari trobar de manera fàcil i ràpida gran part de la informació que busca. I no és

2. Per a més informació sobre la metodologia de recerca, consulteu TERMCAT, CENTRE DE TERMINOLOGIA. *Recerca terminològica: El dossier de normalització* [en línia]. Barcelona: TERMCAT; Vic: Eumo, 2006. (En Primer Terme; 2) <http://www.termcat.cat/docs/docs/RecercaTerminologicaDN.pdf> [Consulta: 11 maig 2016].

únicament una qüestió d'accés a la màxima informació possible continguda en la xarxa, sinó que també hi ha la possibilitat de compartir la informació amb altres persones que puguin tenir els mateixos interessos i dubtes. En aquest nou context, doncs, les necessitats dels usuaris han canviat, i el que cal, sobretot, són criteris de valoració de les fonts i criteris de consens per gestionar i integrar la informació que tenen a l'abast.

En relació directa amb la gestió del coneixement terminològic, evidentment també cal destacar l'explosió del paper de les xarxes socials, que situen l'usuari en el centre de tot: del plantejament de dubtes, de la interacció entre usuaris semblants, de la crida a especialistes o a institucions, de la difusió de les respostes donades i, finalment, de la implantació definitiva dels termes en cada àmbit.

En aquest escenari, la funció del Servei de Consultes és també enfortir els vincles i la comunicació amb els usuaris, potenciant la seva autonomia amb una oferta de recursos que els permeti gestionar la pròpia recerca terminològica. La Consulteca s'integra de ple en aquest objectiu.

Recerca puntual

El segon grup de termes inclosos a la Consulteca, amb una presència menor que els derivats del Servei de Consultes, són resultat de recerques puntuals portades a terme per terminòlegs de qualsevol de les àrees de treball del Centre, sense cap relació directa ni amb les consultes rebudes ni amb el procés de normalització. Que pertanyin a la recerca puntual implica que són fitxes elaborades de manera singular i que no formen part de cap dels diccionaris d'àmbit temàtic del TERMCAT; que no tinguin relació amb les consultes ni amb la normalització vol dir que no són propostes del Servei de Consultes ni tampoc termes normalitzats pel Consell Supervisor. En quins casos, doncs, un terminòleg engega una recerca puntual d'aquestes característiques? Hi podem trobar

un ampli ventall de possibilitats, entre les quals destaquem les següents:

- En una consulta interna de les dades del Cercaterm (feta amb motiu d'un projecte en elaboració, de la resolució d'una consulta, etc.), es detecta una mancança en les dades públiques del TERMCAT pertanyents a una àrea determinada.
- Durant l'elaboració d'un diccionari dedicat a un àmbit concret, es detecten un o més termes interessants que no en poden formar part perquè ultrapassen l'abast establert (no pertanyen al nucli del diccionari, són secundaris i aquell diccionari només recull termes bàsics, etc.).
- En la recerca feta per preparar un o més termes que s'han de normalitzar, es detecten altres termes no resolts que no poden formar part del procés de normalització perquè no compleixen les condicions requerides (es poden resoldre sense necessitat d'un estudi aprofundit, estan ben documentats o no hi ha discrepàncies entre els experts, tenen una relació tangencial amb els termes per normalitzar, etc.).
- En la recerca feta per resoldre una consulta, elaborar un diccionari temàtic o preparar el material de normalització, es detecten termes morfològicament o semànticament relacionats que no es considera necessari afegir als estudiats però que poden completar un arbre conceptual o una família de mots.

És per la característica compartida de cobrir un buit detectat en les dades públiques del Cercaterm que totes aquestes fitxes d'origen dispar estan incloses a la Consulteca, al costat de les fitxes procedents del Servei de Consultes. Perquè, tal com ja hem dit, entenem que en el món tan interconnectat en què vivim les necessitats d'un usuari poden ser molt fàcilment necessitats també d'altres usuaris. I, en els casos vistos, els terminòlegs actuen

de fet com a usuaris que interroguen les dades públiques del TERMCAT i no troben satisfetes les seves consultes.

També hi ha altres punts coincidents amb el primer grup de fitxes presentat:

Per exemple, que, igual que en el cas de les fitxes de termes elaborades pel Servei de Consultes, la forma catalana i la definició que es proposen en aquest altre grup de termes tenen l'aval del TERMCAT, tal com garanteix la seva existència mateixa com a fitxes, sigui quin sigui el grau de documentació de base. Així, hi podem trobar termes que tenen un nombre elevat d'ocurrències en fonts de prestigi i que han rebut l'aprovació d'especialistes reconeguts, però també casos amb poca documentació, fonts poc fiables o ús vacil·lant o lingüísticament poc adequat dels especialistes en els quals el terminòleg ha considerat que es podia adoptar una solució clara.

O també que aquestes fitxes singulars, elaborades sense cap lligam directe amb els diccionaris temàtics, amb les consultes dels usuaris ateses pel Servei de Consultes o amb el procés de normalització, es poden identificar igualment de manera fàcil en la consulta del Cercaterm, gràcies al marcatge de procedència que incorporen totes les fitxes. En aquest cas, el text que es pot veure fent clic a *Font* és el següent: «La informació d'aquesta fitxa és el resultat d'una recerca duta a terme pel TERMCAT.»

Organització i eines de consulta del diccionari

El format de difusió en línia fa possible que la Consulteca sigui un diccionari en creixement, que es va actualitzant contínuament amb la incorporació de noves fitxes i amb l'aplicació d'esmenes sobre les fitxes ja existents, gràcies a les aportacions, les observacions i els comentaris dels usuaris.

Aquesta característica, pròpia de tots els productes en línia en què hi ha un compromís d'actualització de l'editor, es dona igualment en les fitxes que consulta el Cercaterm. Contràriament, els altres avantatges exposats en el punt 1 són exclusius d'aquesta estructura de diccionari en línia.

Per accedir a la Consulteca cal situar-se a l'apartat Diccionaris en línia del web del TERMCAT, en el qual hi ha la llista de tots els diccionaris disponibles. Igual que en tots els altres diccionaris en línia, l'accés porta directament a la pestanya *Consulta de termes* (les altres pestanyes disponibles són *Presentació*, que aporta les dades principals sobre el producte, i *Descàrrega del diccionari*, que remet genèricament a la pàgina de descàrregues del web del TERMCAT)³.

El diccionari apareix, per defecte, ordenat alfabèticament a partir de la denominació catalana. Tot i això, hi ha la possibilitat de consultar-lo —també ordenat alfabèticament— a partir de les denominacions en qualsevol de les llengües d'equivalència o bé d'accedir-hi temàticament, triant una de les àrees temàtiques que conté (en aquest cas, l'ordenació també utilitza la denominació catalana).

Ara bé, a banda de desplaçar-se per les fitxes seguint l'abecedari, també hi ha altres opcions de consulta: es poden fer cerques per les denominacions (en qualsevol de les llengües), cerques exactes o per aproximació, cerques de tota la denominació o d'una part i també cerques dins del text de les definicions o de les notes, gràcies a les funcionalitats que ofereix la cerca avançada. En el cas de la cerca per denominacions, el resultat es pot filtrar, encara, segons la llengua (català, castellà, francès, anglès, etc.), la categoria lèxica (nom masculí, adjectiu, verb transitiu, etc.) i les jerarquies (sinònim complementari, sigla, abreviatura, etc.). Totes aquestes consultes es poden aplicar sobre la totalitat del diccionari o en l'interior d'una àrea temàtica concreta.

3. S'ha de tenir en compte que la pestanya de descàrrega figura per defecte en tots els diccionaris en línia, cosa que no implica necessàriament que el diccionari en qüestió estigui disponible per a la descàrrega: és una qüestió que depèn de l'interès del producte, dels drets, de l'adequació al format de descàrrega, etc. En aquest cas, però, la Consulteca sí que es pot baixar, sota llicència Creative Commons.

Pel que fa a l'estructura, com se sap, un diccionari terminològic s'organitza generalment seguint un arbre de camp, que és un esquema jerarquitzat de les diverses àrees d'una matèria que s'han tingut en compte a l'hora d'elaborar el diccionari. L'arbre de camp es presenta, doncs, com una llista d'ítems amb diversos nivells de jerarquia, que van descendint del que és més general al que és més específic. (Per exemple: Ciències de la vida > Zoologia > Crustacis.)

En el cas de la Consulteca és evident la singularitat que presenta l'arbre de camp, ja que, en no tractar-se d'un diccionari circumscrit a un àmbit d'especialitat concret, ha d'incloure tots els sectors del coneixement. És per això que l'[arbre de camp](#) d'aquest diccionari és una adaptació de la classificació general de les àrees temàtiques amb què treballa el TERMCAT.

Òbviament, les necessitats expressades pels usuaris en la formulació de les consultes i la detecció interna de buits es materialitzen en fitxes terminològiques de naturalesa molt diversa i pertanyents també a una amplíssima gamma d'àmbits del coneixement. Il·lustrem aquesta riquesa tipològica amb uns quants exemples, classificats segons l'àmbit de coneixement:

1. Termes d'àmplia difusió, que són habituals en textos de caràcter divulgatiu però que no es documenten en les fonts lexicogràfiques i terminològiques catalanes de referència. Per exemple:

- Alimentació: *malbaratament d'aliments, bifidobacteri, aliment de quilòmetre zero, cuina sobre rodes, a punt per consumir, blini, meló banyut (o kiwano), seitán, te de Pu'er*
- Salut: *virus del chikungunya, febre hemorràgica de l'Ebola, pegat anticonceptiu*
- Esport: *zona d'aficionats (o zona de seguidors), arenga (o discurs encoratjador o xerrada encoratja-*

*dora, en comptes de *pep talk), estada esportiva (en comptes de *stage), músculs isquiotibials*

- Ciències socials, especialment política i sociologia: *adamisme, bonisme, assessor de comunicació política - assessora de comunicació política, meritocràcia, alcaldable, ni-ni*
- Economia: *austeritat suïcida (en comptes de *austericidi), taxa d'interès màxima (o sostre hipotecari), taxa d'interès mínima (o terra hipotecari), interanual*
- Societat de la informació i xarxes socials: *bloguejar, hackatò, teraflop, bibliotràiler*

2. Termes especialitzats, propis només d'àmbits concrets. Per exemple:

- Botànica: *adprès -esa, serotinitat, afilar-se*
- Ciències de la vida: *consell genètic, tamís molecular, shelterina, tuberina, ultrasonoteràpia*
- Religió: *golà, lasal·lià -ana*
- Matemàtiques: *tesseractis, autosimilitud, estrofoide*
- Indústria: *petroliejar, tolerància de fabricació*
- Transport: *dofineig, quadricòpter, estació de servei d'hidrogen (o hidrogenera)*
- Arquitectura i construcció: *ciutat intel·ligent, apuntalament amb estampidors*
- Tecnologies de la informació i la comunicació: *immigrant digital, trànsit web, filmació a intervals (en comptes de *time lapse), robòtica educativa, impressió en 3D, disseny web responsiu*
- Empresa: *agrobotiga, botiga de reclam, cercatendències*

3. Termes consensuats amb els usuaris per mitjà de la interacció a través de les xarxes socials: *bibliotuber - bibliotubera (en comptes de *booktuber), llibre de sala d'estar (en comptes de *coffee table book)*

The screenshot shows the dictionary entry for 'chikungunya' on the TERMCAT website. The entry includes a list of grammatical forms (n m, n f, es, fr), a definition of the disease as a viral illness caused by the chikungunya virus, and several notes explaining the term's origin and usage in different contexts. A sidebar on the right lists various abbreviations and indicators used in the entry. At the bottom, there are navigation links and a search button.

Imatge 2: Fitxa terminològica del terme *chikungunya*

4. A continuació, exemplifiquem els diversos tipus de notes esmentats:

- Notes conceptuals:

varietat topològica

Nota: Les varietats topològiques poden tenir vora o no. L'esfera, el tor i la botella de Klein són exemples de varietats de dimensió 2.

- Notes exemplificadores:

mussolina

Nota: Per exemple, poden ser mussolines la salsa holandesa, el farciment d'unes mandonguilles de peix, una pasta de bescurit o un puré de patates.

- Notes lingüístiques:

talibà

Nota: El plural de *talibà* és *talibans*.

Amb relació al que se sol anomenar *microestructura*, és a dir, la disposició de la informació en l'interior de cada fitxa de terme, cal dir que les fitxes de la Consulteca contenen denominacions catalanes —una o més d'una—, amb indicació, si escau, de la sinonímia absoluta o complementària; equivalents en diferents llengües, bàsicament en castellà, francès i anglès (però també s'hi poden trobar equivalents en italià, portuguès i alemany, o el nom científic en termes de zoologia i botànica); definició en català, i, segons la necessitat, notes de diferent tipus (conceptuals, exemplificadores o lingüístiques)⁴.

Finalment, convé tenir en compte que molts d'aquests termes es difonen també per mitjà dels altres canals de comunicació del TERMCAT, com són el [Twitter](#), el [blog](#) (en els apartats de «Consultes amb resposta» i «Terme de la setmana») i el web (en l'apartat «[La consulta del mes](#)»). D'aquesta manera es vol garantir a l'usuari que, a banda de posar a la seva disposició un nombre creixent de termes que li poden ser útils, també se l'informa de les novetats més destacades o dels punts que, per la raó que sigui (actualitat informativa, plasmació d'un criteri més ampli, grau de difusió, etc.), el Servei de Consultes considera que val la pena de subratllar.

Seguint aquesta mateixa línia de servei a l'usuari, una part considerable dels apunts complementaris difosos en el blog i en el web es poden trobar recollits en el *Diccionari*

de criteris terminològics, amb una redacció més sintètica, esquemàtica i atemporal, per assegurar-ne la disponibilitat permanent un cop substituïts per apunts més recents. Per exemple, es poden consultar amb aquest nou format els apunts que es van fer amb relació a *blini*, *trànsit web responsiu* o *malbaratament d'aliments*. (El *Diccionari de criteris terminològics*, amb una filosofia d'actualització i de servei a l'usuari similar a la de la Consulteca, és consultable igualment com a [diccionari en línia](#) i des del Cercaterm.)

Conclusió

Qualsevol organisme de servei a l'usuari que vulgui optimitzar l'atenció a les demandes necessita universalitzar les seves respostes. D'aquí neixen els reculls de preguntes més freqüents (no cal que en diguem FAQs, en podem dir PMF) de molts webs i, en el cas del TERMCAT, el diccionari en línia Consulteca, perquè aquest diccionari, multitemàtic i en creixement constant, posa a disposició de tots els usuaris del web el conjunt de la recerca del TERMCAT en terminologia puntual no normalitzada.

La font d'alimentació principal de la Consulteca són, doncs, les fitxes generades arran de les consultes dels usuaris, però també hi són presents les fitxes elaborades puntualment amb motiu del treball terminològic intern del TERMCAT. I el resultat és un conjunt d'una enorme diversitat temàtica, que inclou termes d'àmplia difusió, termes molt especialitzats i, fins i tot, termes que han nascut de la recerca de la interacció amb els usuaris, per a tots els quals es garanteix que tenen l'aval del Centre i que cobreixen buits terminològics.

La tipologia mateixa dels termes inclosos ja indica la doble concepció dels nostres usuaris que és la base d'aquest producte: d'una banda, que l'atenció és, en primera instància, a usuaris únics, però que els interessos són compartits, de manera que les respostes donades o les mancances detectades poden resultar d'interès per

a múltiples usuaris; de l'altra, que tots els usuaris són, a més de consultants, especialistes potencials en el seu àmbit i, per tant, al seu torn, poden ser consultats amb relació a la fixació d'una denominació o un concepte.

Alhora, l'existència d'aquest producte és una mostra del treball col·laboratiu portat a terme entre els consultants, que fan la detecció i el primer esbós de dades, i el Servei de Consultes, que sistematitza la recerca. Fins i tot es pot considerar que s'integra en una línia de rendició de comptes, perquè posa a disposició del públic en general la inversió feta en l'atenció de les peticions rebudes.

Com a diccionari en línia, la Consulteca ofereix diverses prestacions que no poden oferir les mateixes fitxes incloses en el conjunt de fitxes que consulta el Cercaterm. Així, a banda de les possibilitats de fer cerques simples i cerques complexes sobre un univers més acotat o de baixar el producte, també es poden consultar els termes classificats per àmbits d'especialitat, es pot saber de manera immediata quins són els termes incorporats darrerament i, fins i tot, es pot jugar a endevinar quines àrees generen més interès o es pot intentar estar al dia de l'actualitat informativa.

Aquest diccionari representa, per tant, un pas endavant important en el vessant públic del Servei de Consultes del TERMCAT, però no és en cap cas una culminació de la seva tasca: els canvis tecnològics, les modificacions de l'estructura social cap a una interconnexió cada vegada més intensa i uns rols més difuminats i, sobretot, els nous plantejaments que es puguin fer donaran lloc sens dubte en el futur a productes més complets, més útils i més funcionals que els que puguem imaginar ara. Sempre, amb la vocació de donar el màxim servei terminològic possible a l'usuari.