

# Empreses, economia i glocalització a la Xarxa: glocalització i mercat

WICCAC ([wiccac.cat](http://wiccac.cat))

La situació del català a Internet

18-12-2009

# La situació del català a Internet

- Dades de la situació del català a Internet
- El Baròmetre de l'ús del català a Internet de WICCAC
- La importància d'Internet en la situació de la llengua
  - . Responsabilitat Social Empresarial
  - . Multilingüisme
- Factors negatius
  - . Les empreses
  - . L'Administració: Invisibilitat d'Internet a nivell legislatiu
  - . Els usuaris i consumidors
- Resum i propostes

# Dades de la situació del català a Internet

La llengua catalana es troba en el lloc 75 entre les més de 6.800 d'arreu del món, segons Ethnologue, amb més d'onze milions de parlants.

El català és la novena llengua de la Unió Europea segons població en el seu domini lingüístic, i la tretzena pel que fa al nombre de parlants.

**La situació del català a Internet és, en general, bona**, amb una presència a la xarxa molt superior al pes demogràfic dels seus més d'onze milions de parlants. Veiem algunes dades:

Segons l'article “La salut del català a Internet el 2005”, de Jordi Mas (Softcatalà) el català es troba en el lloc 26 en nombre de pàgines web i en el lloc 19 en pàgines web per parlant.

El català és un dels principals idiomes del món amb més activitat en **blogs**.

# Dades de la situació del català a Internet

El domini **.cat** és el primer domini genèric (gTLD) que s'atorga a una comunitat lingüística i cultural: la catalana, i ha contribuït a situar el català al mapa d'Internet. Va fer 4 anys el passat 16 de setembre i ja té més de 38.000 dominis registrats i un bon ritme de creixement.

La **Viquipèdia** en català, que va començar l'any 2001, va superar els 200.000 articles el passat 21 de setembre. El català està entre les 20 primeres llengües amb més articles d'entre un total de 250 llengües presents a l'enciclopèdia lliure Viquipèdia.

En resum, podríem dir que el català es troba aproximadament entre els llocs 75 i 80 per nombre de parlants i entre els llocs 20 i 30 per l'ús que es fa d'Internet. En tots els casos és la primera llengua d'una nació sense Estat.

# Baròmetre de l'ús del català a Internet

El punt feble de l'ús del català a Internet són les webs de les empreses i organitzacions amb presència en terres dels Països Catalans o amb una forta implantació o vinculació.

**WICCAC** va crear el **Baròmetre de l'ús del català a Internet** ( <http://wiccac.cat/webscat.html> ) l'any 2002 per a informació i denúncia de la situació de l'ús del català a les webs de les empreses, especialment les més grans i les multinacionals.

El baròmetre és la conseqüència del fet que una de les principals finalitats de WICCAC és impulsar la normalització d'ús de la llengua catalana a Internet.

L'ús del català ha passat del 38,75% (setembre 2002) al 58,55% (novembre 2009), amb gairebé un 20% percentual d'increment.

# Importància d'Internet en la situació de la llengua

La importància d'Internet en la situació de la llengua és cada vegada més destacada, i ja es pot considerar que l'ús d'Internet ha de ser un dret dels ciutadans. El seu ús es massiu entre els ciutadans dels països desenvolupats, amb una clara tendència al creixement, especialment entre els joves.

**Segons Internet Society (ISOC)**, amb dades de setembre del 2009, **hi ha al món un total de mil set-cents milions de persones usuàries d'Internet**, el que representa un 25,6% del total de la població mundial. La distribució dels usuaris és molt desigual: un 74,2% a Nord Amèrica, un 52% a Europa i només un 6,8% a l'Àfrica. A Espanya hi ha un 71,8% d'usuaris d'Internet, la qual cosa representa que són més de 29 milions de persones.

# Importància d'Internet en la situació de la llengua

La web d'una empresa és com la seva carta o targeta de presentació al món i diu molt de com és l'empresa, segons el tipus de web que té: informació a l'usuari dels seus productes i serveis, disseny, informació legal, privacitat (LOPDGP), informació de responsabilitat social empresarial, inclòs l'àmbit de la llengua, etc. Avui ja no es concep una empresa gran o mitjana que no tingui web.

Internet és actualment la principal font per a cercar informació, principalment per la seva rapidesa, i també perquè cada vegada hi ha més informació de tot tipus a la xarxa. Actualment s'utilitza com a primera opció per a cercar informació de qualsevol tipus (vacances, viatges, cotxes, assegurances, activitats de lleure, informació tècnica, etc.) i també, cada vegada més, per a fer gestions o compres en línia (entrades d'espectacles, bitllets d'avió o tren, viatges i estades a hotels, supermercats i botigues online...

# Importància d'Internet en la situació de la llengua

També són molt importants en el món d'Internet els diaris online. Pràcticament tots els diaris del món tenen una versió digital, que s'actualitza i ofereix informació constantment.

Internet és també el gran paradigma de la democràcia de base, on tothom pot dir-hi la seva i la quantitat de participació a les campanyes té molta força. És d'ús molt generalitzat entre els joves, que han viscut aquesta tecnologia des de petits, i són els principals usuaris de les grans xarxes socials com Facebook, Twitter, MySpace o Tuenti.

No es dóna a Internet la importància que té en l'àmbit lingüístic ni s'utilitza prou la força que té Internet.

# Importància d'Internet en la situació de la llengua

En el futur Internet esdevindrà encara més present en les nostres vides:

Increment constant del comerç electrònic.

Estarem connectats permanentment a Internet. Els nostres dispositius mòbils tindran una importància cabdal i les tarifes haurien de baixar perquè Internet es tornarà un dret.

Cerques més senzilles, ràpides i exactes, amb millora dels algorismes de cerca.

Integració creixent d'Internet i les noves tecnologies amb tots els aparells electrònics a les llars: televisor, telèfons mòbils, portàtils, electrodomèstics, e-books (llibres electrònics)...

# Resum d'arguments per a demanar l'ús del català a les webs de les empreses

- 1) **Per Responsabilitat Social Corporativa (o Empresarial).** Els usuaris i, molt especialment els consumidors, tenen el dret d'informació adient dels productes i serveis.
- 2) **Per criteris empresarials.** El pes econòmic que representa el consumidor català és molt superior al d'altres comunitats lingüístiques que ja disposen plenament d'informació de la majoria de productes i serveis en la seva llengua.
- 3) **Per complir les lleis i els drets reconeguts pels governs.**
- 4) **Per naturalitat i normalitat** en l'ús de la llengua pròpia d'una comunitat lingüística molt important i amb molts consumidors.

# Una web multilingüe és una bona inversió

Segons diversos estudis recollits pel Govern del Quebec:

- 1) Els clients **prefereixen emprar la seva llengua** abans que una altra llengua en qualsevol àmbit, i també a Internet. L'ús de la llengua del client és un servei més que ofereix l'empresa, és una estratègia de proximitat que augmenta la satisfacció dels clients i en facilita la fidelització.
- 2) Els clients **comprenen millor** els missatges comercials produïts en la seva llengua. La incomprensió lingüística del missatge comercial implica la pèrdua d'un client.
- 3) Els clients **recorden millor** els missatges comercials produïts en la seva llengua.
- 4) Els **missatges comercials** produïts en la llengua dels clients els **influeixen més** a l'hora de comprar un producte.

# Factors negatius de l'ús del català a Internet: les empreses

No hauria de ser normal que les empreses no emprin a les seves webs la llengua pròpia i oficial dels territoris on realitzen la seva activitat.

Destaquem que els sectors que tenen un percentatge més baix d'ús del català estan, en general, relacionats amb el món de l'economia productiva.

Veiem alguns exemples de webs d'empreses importants que no tenen versió en català:

El Corte Inglés. Té molts grans centres, començant per Barcelona, en la majoria dels territoris dels Països Catalans i no té versió en català. A més, realitza venda dels seus productes per Internet.

# Factors negatius de l'ús del català a Internet: les empreses

A la seva web, hi diu (en castellà):

El Corte Inglés concep la Responsabilitat Social Empresarial com a part de la seva estratègia de gestió, com a factor de competitivitat i com a element fonamental de la política de vinculació amb la societat que ha mantingut des dels seus orígens.

Compromís de servei:

Ens duu a no considerar mai acabada una operació de venda fins que l'adquirit funciona a plena satisfacció del client. El Corte Inglés és una empresa de servei. Aspirem a guanyar el qualificatiu de "excel·lents" en tots els aspectes de la nostra activitat: en el tracte personal, en el compliment rigorós dels terminis de lliurament, en l'actitud dels nostres empleats, en l'eficàcia i en tots els detalls.

Malgrat aquesta declaració d'intencions, en el camp de la llengua no ho compleix, ni en la seva web ni en la de les altres empreses del grup.

# Factors negatius de l'ús del català a Internet: les empreses

Cap de les grans empreses de telefonia mòbil: Nokia, Motorola, Grundig, Alcatel, Sony-Ericsson o Blackberry i les operadores Movistar, Vodafone, Orange o Yoigo té web amb versió en català. Només Orange té un portal wap en català.

Moltes grans empreses i multinacionals no tenen web en català: IBM, Seat, Iberia, Grup Godó, tots els grans fabricants d'automòbils i motocicletes, tots els grans fabricants d'ordinadors (Toshiba, Hewlett Packard, Dell)... El Mobile World Congress...

Sectors amb pitjors percentatges d'ús del català a les seves webs:

Neteja, Perfumeria, Cosmètica i Drogueria	8 de 48 webs	16,67%
Automòbil i Motocicletes	5 de 73 webs	6,85%
Electrodomèstics i Fotografia	5 de 76 webs	6,58%

# Factors negatius de l'ús del català a Internet: les empreses

En l'àmbit de la llengua, els usuaris i, molt especialment els consumidors, tenen el dret d'informació adient dels productes i serveis. Encara és més greu el tema de la venda per Internet sense utilitzar la llengua pròpia del País on es realitza la venda.

Un altre factor negatiu és que existeixen moltes versions de webs en català que contenen errors ortogràfics o gramaticals. Són una mala o incompleta traducció de l'original, que acostuma a estar en castellà. Igualment, en molts casos, la versió en català acostuma a ser una versió més o menys reduïda o no prou actualitzada.

# Factors negatius de l'ús del català a Internet: L'Administració: Invisibilitat d'Internet a nivell legislatiu

A la legislació actual, Internet i les noves tecnologies pràcticament no s'hi tracten, com si no existissin. No se'n diu res a la Llei de Política Lingüística (lloc adient per a fer-ho) i tampoc no se'n diu res a l'Estatut de Catalunya. Creiem que és una situació molt greu que caldria esmenar al més aviat possible, si cal fent un reglament que desenvolupi alguns aspectes de la llei.

La responsabilitat en aquest aspecte és de l'administració, és a dir, de la Generalitat de Catalunya en el cas del Principat. També hi té la seva part de responsabilitat l'oposició, és a dir, la totalitat del Parlament.

La Llei de Política Lingüística de Catalunya és del 1998 (Llei 1/1998 del 7-1-1998) i llavors les noves tecnologies i, molt especialment Internet, no tenien la importància, la força i la utilitat que tenen actualment, gairebé 12 anys després.

# Factors negatius de l'ús del català a Internet: L'Administració: Invisibilitat d'Internet a nivell legislatiu

Sempre s'ha dit que les lleis van molt per darrera de la societat, però, en el cas d'Internet, amb la velocitat i la força amb que s'ha produït la seva implantació, la lentitud en l'adaptació de la legislació a la realitat encara és més evident.

No té sentit que es pugui multar a un establiment per no tenir la seva retolació en català o a un restaurant per no tenir-hi la seva carta i, en canvi, no es pugui fer res amb la informació o la venda per Internet.

En el camp de les noves tecnologies hi ha un altre sector que es troba en una situació molt preocupant per la seva absència pràcticament total de la llengua catalana. Es tracta del de la televisió digital terrestre (TDT), amb molts més canals que la televisió analògica i molta menys presència del català.

- **Factors negatius de l'ús del català a Internet:  
Absència de queixes per part dels usuaris i  
consumidors**

Sobta molt que els usuaris i consumidors no facin arribar les seves queixes, amb missatges de correu electrònic, per carta o personalment, a les empreses que marginen el català a les seves webs, ja que s'està conculcant el seu dret a rebre la informació en la seva llengua.

També pensem que s'haurien de fer més sol·licituds d'emprar el català a les webs de les empreses per part dels comitès d'empresa i dels treballadors de les empreses que no l'utilitzen.

**L'ús del català és un exemple de bones pràctiques de Responsabilitat Social Empresarial (RSE), amb el que representa el pes econòmic de més de nou milions de consumidors que voldríem que es respectessin els nostres drets lingüístics.**

# • Resum i propostes

**S'ha de fer veure a les empreses que el fet de tenir versió en català de la seva web les pot beneficiar, ja que existeix un ampli sector dels seus usuaris i consumidors (clients) que, en cas de poder escollir, prefereixen utilitzar la versió en català.**

Aquesta situació s'ha de veure, per part de tothom, com a un problema greu que cal solucionar al més aviat possible. No pot ser que un 42% de webs d'aquestes empreses no tingui versió en la llengua pròpia i oficial del territori on treballen.

Més greu és el cas de les empreses que realitzen venda dels seus productes per Internet i que no tenen la seva web en català.

## • Resum i propostes

Les actuacions que es desenvolupin per a millorar la situació del català a Internet s'haurien de fer, en la mesura del possible, de la manera més coordinada possible entre tots els territoris dels Països Catalans, ja sigui per part dels governs respectius o de les entitats o institucions que treballen en l'àmbit lingüístic.

També cal dir que moltes de les reivindicacions lingüístiques sobre el català no s'haurien de fer en el cas de tenir un Estat propi. Només el fet de tenir-lo fa que molts drets lingüístics, especialment en àmbits internacionals (Unió Europea, Nacions Unides) s'obtinguin de manera automàtica. En aquest sentit, cal recordar que el maltès, amb poc més de 300.000 parlants, és una de les 23 llengües oficials de la UE, o que Andorra empra el català a l'Assemblea General de les Nacions Unides.

# • Resum i propostes

**Proposem que es reguli que l'ús del català sigui obligatori a les webs de les empreses amb seu a Catalunya, o que hi realitzin activitats oferint els seus productes i serveis.** Les empreses de més de 50 treballadors haurien de tenir la versió completa de les seves webs en llengua catalana. Les de menys de 50 treballadors podrien tenir una versió reduïda en llengua catalana, sempre que hi tinguessin la informació mínima bàsica. També haurien de tenir obligatòriament versió en llengua catalana totes les empreses compreses en els apartats anteriors que realitzin comerç electrònic a la seva web. S'ha de poder comprar en la llengua pròpia.

Aquesta proposta s'hauria d'intentar aplicar també als altres territoris dels Països Catalans.

# • Resum i propostes

**Les bones pràctiques en l'àmbit social, i més concretament en l'àmbit lingüístic, són, en general, molt ignorades i desconegudes, especialment per les empreses. Cal una campanya de difusió als mitjans de comunicació, però també per part de l'administració, que les equipari amb altres bones pràctiques que ja són més reconegudes i aplicades, que fan referència a drets com els ambientals, econòmics, socials, la conciliació de la vida laboral i familiar, l'acció social, la gestió responsable de la cadena de proveïment,...**

# • Resum i propostes

**En resum, la situació del català a Internet és bona, però si s'aconseguís millorar en les webs de les empreses, que és el punt feble, aquesta situació passaria de ser bona a ser excel·lent.**

**Per això s'ha de donar a les noves tecnologies, i molt especialment a Internet, la importància que tenen en l'àmbit lingüístic, i cal fer-ho des de tots els actors implicats en el tema. Principalment des de l'administració, però també des del món empresarial i els usuaris i consumidors, que en definitiva són els que utilitzen les webs. Si no ho fem amb urgència no serem a temps de redreçar la situació.**

# Empreses, economia i glocalització a la Xarxa: glocalització i mercat

Moltes gràcies!

WICCAC

La situació del català a Internet

18-12-2009