

LINGUA E CONTIDOS NOS SITIOS WEB DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS GALEGAS

0 INTRODUCCIÓN

Un país que desaparece da política e do mercado do audiovisual queda especializado en turismo rural, nun xeito de morte fría que non deixa tempo nin para preparar o enterro.

(Margarita Ledo Andión)¹

Quixemos comezar a nosa intervención con esta cita porque sintetiza un dos retos máis importantes que ten que afrontar o noso país, e contextualiza o que vai ser o fío conductor da nosa exposición.

Contextualiza porque, parafraseando a Joan Majó, *pasamos por diversas etapas: transmisión oral interactiva presencial, escrita (libro), oral interactiva a distancia (teléfono), difusión sonora (radio), difusión visual (TV) e agora audiovisual interactiva (rede)*². Isto é, a política, o mercado e a industria do audiovisual abranguen/converxen hoxe por hoxe cos sistemas e servicios en liña (tecnoloxías da información e comunicación, en adiante TIC), tecnoloxías das que a rede Internet é un dos seus expoñentes máis referenciais³.

Serve de fío conductor porque, tal e como tentaremos poñer de manifesto, a meirande parte das administracións públicas galegas, por acción ou omisión, permanecen alleas ás transformacións derivadas da implantación e extensión do sector audiovisual, e particularmente ó progresivo incremento do uso social das TIC. Noutras palabras, semella que, consciente ou inconscientemente, camiñan cara a esa sorte de *morte fría* á que aludía Margarita Ledo.

1 TIC E TRANSFORMACIÓNS SOCIAIS

¹ Ledo Andión, Margarita: "Televisión pública: identidade e interculturalidade" no Seminario da UIMP de Pontevedra sobre *Modelos de televisión pública para el siglo XXI*. Pontevedra, setembro de 1999. Conferencia inédita.

² Majó, Joan: *Chips, Cables y Poder*. Barcelona. Planeta, 1997.

³ Comissionat per a la Societat de la Informació: *La industria audiovisual a Catalunya: una nova etapa*. Barcelona. Generalitat de Catalunya, 1999.

Nas sociedades desenvolvidas, a interrelación de tres factores⁴ (a tecnoloxía e nomeadamente as TIC; a globalización da economía e das organizacións, e as redes de relación entre organizacións) exercen de causa e efecto que se alimentan mutuamente e actúan como factores dun cambio de grande magnitude, comparable ou mesmo superador do que se produciu coa revolución industrial.

Tal e como sinalabamos, estamos mergullados nunha fonda transformación que afecta á maneira de traballar, ó obxecto da produción, ó xeito de relacionarmónos, á(s) lingua(s) nas que nos relacionamos, ó que aprendemos e a cómo o aprendemos, ó xeito de acceder á cultura, á maneira na que accedemos á(s) lingua(s) e á(s) cultura(s), e á(s) lingua(s) e cultura(s) ás que accedemos.

Coñecemos as consecuencias que, para a sociedade galega en xeral e nomeadamente para a nosa lingua e cultura, se derivaron de quedarmos á marxe das transformacións xeradas pola revolución industrial, da demora no tránsito dunha economía case feudal á sociedade industrial⁵. Polo tanto, abóndanos con facer unha extrapolación ós nosos días para nos decatarmos do que vai representar para o galego non participar -ou participar sen norte e obxectivos- do proceso de cambio ó que estamos asistindo.

Unha participación que, dende a nosa perspectiva, pasa por procurarmos o noso lugar no mundo, procura que, como sinala o profesor Moragas, vai intimamente relacionada con construírmos un espazo propio de comunicación e relación.

Aínda recoñecendo que son moitísimas as necesidades primarias que temos que ir cubrindo no noso labor diario, non deixa de ser menos certo que estas carencias conviven coa implantación das TIC, concretamente de Internet, nas empresas e administracións nas que traballamos.

Creemos que non debemos caer nas escoras que caracterizaron e caracterizan a política e a planificación lingüística en Galicia (en palabras do profesor Henrique Monteagudo, a lingüalista; a político-sociolóxista; a tecnocrática-dirixista, e a voluntarista⁶) e, ó mesmo tempo, formularnos as TIC como un campo moi importante no noso labor de planificación e dinamización lingüística.

2 SNL/SL E TECNOLOXÍAS DA INFORMACIÓN E DA COMUNICACIÓN

Cando explicamos qué é un SNL adoitamos recorrer á definición de M^a Teresa Cabré: *Un servizo lingüístico é unha unidade de traballo que, desde un organismo complexo (como é unha empresa, unha institución ou un medio de*

⁴ Barceló, Miquel: "La nueva sociedad del conocimiento" en *La sociedad del conocimiento*. Barcelona. Beta Editorial, 1998.

⁵ Fernández Rei, Francisco e Santamarina Fernández, Antón: "Dinamismo económico e identidade." en *A trabe de ouro n° 9*. Santiago de Compostela. Editorial Sotelo Blanco.

⁶ Monteagudo Romero, Henrique: "Quince anos de política lingüística en Galicia" en *Grial*. Vigo. Editorial Galaxia, decembro de 1998.

comunicación), organiza e resolve tódalas necesidades que o organismo ten sobre a/as linguas e os modelos lingüísticos que debe utilizar para resolver os seus documentos de traballo, para vehicular as súas comunicacións co exterior e para relacionarse profesionalmente dentro do organismo⁷.

Desagregando os puntos fundamentais desta definición, podemos inferir as seguintes conclusións:

- As necesidades dun organismo complexo sobre a(s) lingua(s) e os modelos lingüísticos que cómpre utilizar, mudaron na última década como consecuencia fundamentalmente da integración do Estado español na Unión Europea e do avance das TIC. A implantación das TIC tradúcese, entre outras cuestións, na posibilidade de recibir, xerar e tratar información procedente de calquera parte do mundo en tempo real. Dito noutros termos, ata hai relativamente pouco tempo a(s) lingua(s) de comunicación reducíanse, segundo o contexto e os destinatarios, ó galego e ó castelán. Arestora, nalgúns departamentos xa adoita ser habitual traballar tamén con outras linguas.
- Outro tanto sucede coa tipoloxía dos documentos de traballo que empregamos. Non hai tanto, consistían en formularios preimpresos que se cubrían á man ou á máquina, mentres que hoxe xeramos unha boa parte deles dende a pantalla do ordenador.
- Máis evidente aínda é o cambio experimentado nos medios que utilizamos para vehicular as comunicacións internas e externas da organización. Actuabamos sobre o deseño documental -o *medio* para canalizar as comunicacións escritas-, por consideralo parte fundamental do proceso comunicativo. Na actualidade, ese proceso vehicúlase cada vez máis por outros medios (correo electrónico interno e externo; páxinas web, servicios en liña...), que teñen a súa propia linguaxe e tamén requiren da nosa intervención como técnicos en normalización lingüística.

A propia M^a Teresa Cabré amplía a citada definición sinalando que o *obxectivo fundamental do SNL/SL é a procura do cambio lingüístico*⁸, o uso da lingua propia en tódolos ámbitos funcionais dunha organización. Sobre este extremo reflexionan Socorro García Conde e Isabel Vaquero Quintela⁹ nun artigo no que inciden na transversalidade do proceso de cambio lingüístico; é dicir, na necesidade de involucrar nel o conxunto da organización así como de asociar cambio lingüístico e modernización da entidade na que traballamos¹⁰.

⁷ Cabré i Castellví, M^a Teresa: "Os servicios lingüísticos: definición e estrutura" en *Cadernos de Lingua nº 14*. A Coruña. Real Academia Galega.

⁸ Cabré i Castellví: M^a Teresa, ob. cit.

⁹ García Conde, Socorro e Vaquero Quintela, Isabel: "Os servicios de normalización lingüística: propostas básicas de funcionamento." en *Cadernos de Lingua nº 14*. A Coruña. Real Academia Galega.

¹⁰ García Conde, Socorro: "Propostas básicas para o funcionamento e *status* legal dos SNL/SL" en *Actas dos II Encontros para a normalización lingüística*. Santiago de Compostela. Consello da Cultura Galega, outubro de 1999.

A aplicación destes criterios ás TIC significa que a súa implantación no seo dunha organización ten que se producir en galego e coa participación activa dos departamentos lingüísticos, non só para non experimentar retrocesos no proceso de cambio lingüístico¹¹, senón para aproveitar tódalas súas potencialidades como ferramenta de dinamización e extensión do uso da lingua.

Para rematar este apartado só nos queda chamar a vosa atención sobre un aspecto non menos importante da definición de María Teresa Cabré: a interrelación entre lingua e comunicación. Extrapolando esta interrelación ó campo da publicidade, ninguén cuestiona que a actividade publicitaria configura un sistema expresivo, unha linguaxe dotada de autonomía propia, cada día máis internacionalizada nos seus aspectos instrumentais. Agora ben, a lingua que se utiliza na linguaxe publicitaria é, antes que a linguaxe publicitaria en si, a gran sintonizadora da comunicación. Con todo, se non hai simbiose entre lingua e linguaxe, a comunicación non é tan efectiva.

Centrándonos en Internet, cómpre sermos conscientes de que a Rede ten, como mínimo, unha dobre dimensión:

- Dunha banda, é unha canle, un novo medio de comunicación de masas que, malia integrar os demais medios tradicionais, ten a súa propia linguaxe.
- Da outra, constitúe unha ferramenta de traballo interna (correo electrónico, intranete), cunha dimensión pública en canto se proporciona información ou se prestan servizos a través da Rede.

Pois ben, e seguindo coas extrapolacións, se cando normalizamos un documento administrativo investigamos quén o usa, cómo, cando, onde e para qué, e con estes datos procuramos que o resultado sexa un documento correcto lingüisticamente falando (código lingüístico), funcional e atractivo visualmente (linguaxe visual), cando se trata da implantación das TIC, nomeadamente Internet, na nosa organización, temos que seguir un proceso semellante: utilizar a nosa lingua e coñecermos a linguaxe do medio.

¿Estase seguindo ese proceso? A esta pregunta trataremos de responder de seguido, analizando, en primeiro lugar, qué entendemos por información e contidos así como a súa relación coa lingua, para entrarmos xa nos sitios web das administracións públicas galegas na medida en que constitúen a manifestación pública, a punta do iceberg, da implantación da Rede.

3 A INFORMACIÓN DO SECTOR PÚBLICO

A Administración pública xera cantidades inxentes de información de todo tipo (administrativo, lexislativo, financeiro, etc.) que resulta fundamental no

¹¹ Neste sentido, cómpre lembrar, por exemplo, que o *Plan de informatización dos concellos* da Deputación da Coruña, ó distribuír aplicacións informáticas en castelán, supuxo un importante retroceso no uso do galego naqueles concellos que estaban desenvolvendo programas de normalización. Outro tanto está sucedendo na Administración de xustiza coa implantación do programa "Libra".

funcionamento e no desenvolvemento da sociedade. Para iso, a información pública xerada ten que poñerse ó alcance desa sociedade da forma máis doada posible. En moitas ocasións, o reto non é producir máis información, senón facer que esa información sexa accesible para o público dun xeito máis claro e transparente.

As TIC revélanse como un medio ideal para que a Administración pública poida cumprir ese obxectivo, pois permiten tratar con máis eficacia a información, dado que posibilitan:

- reducir as cargas administrativas.
- compartir a información con outras administracións.
- poñer a información á disposición dos cidadáns en tempo real, e interaccionar directamente con eles¹².

Ademais, o sector público, pola natureza das súas dimensións e o alcance das súas actividades, está en óptimas condicións para rendibilizar a súa propia información mediante a creación de contidos e servizos de información de valor engadido, e, deste xeito, desenvolver un papel predominante na sociedade da información. Por outra banda, a Administración pública ten a obriga de xogar, no caso de pequenos países con lingua propia coma o noso, un papel fundamental na recuperación dos usos do idioma. Enténdese, logo, a importancia de que a Administración contribúa a crear un espazo galego de comunicación, mediante a xeración de contidos e o uso do noso idioma.

Mais a simple introducción das TIC na Administración pública non garante unha maior claridade e transparencia na información, nin que esta xogue o papel que como tal lle corresponde na sociedade da información. Cómpre, ademais:

- que se cambie a maneira de traballar, un cambio cultural na administración en cuestión,
- que se garanta o acceso xeneralizado á rede da sociedade en xeral¹³.

As novas posibilidades que ofrecen as TIC están obrigando a tódalas institucións, especialmente ás que teñen grandes dimensións sociais, a reformularen as súas políticas de comunicación, e moi particularmente, a formularse unha pregunta chave: cómo definir, deseñar e manter a súa presenza en Internet. Todo isto carrega que se adopten solucións técnicas, e,

¹² Pénsese na importancia deste aspecto tendo en conta a dispersión da poboación e a compoñente emigratoria deste país.

¹³ Neste sentido xa se están rexistrando numerosas iniciativas tendentes a xeneralizar o acceso da poboación á Rede. A modo de exemplo, citaremos o concello de Barcelona (que ofrece caixas de correo gratuítas), un número significativo de concellos vascos (que proporcionan gratuitamente a conta de conexión ou a caixa de correo). Estas iniciativas cómpre complementalas con outras conducentes a crear centros públicos de acceso e de divulgación sobre a "cultura" da Rede. Véxase o caso de Portugal (rede de ciberquioscos por todo o país) ou de Cataluña (cibercafés públicos en centros sociais). A UE recomenda neste sentido utilizar as bibliotecas como puntos de acceso e consulta. No caso galego, sería interesante, ademais, contemplar a posibilidade de utilizar os centros de ensino fóra do horario lectivo de cara a aproveitar o investimento programado pola Consellería de Educación: dotar de conexión á Rede a tódolos centros de primaria e secundaria.

desde logo, solucións políticas, políticas de comunicación que sempre deberán ter en conta a transversalidade á que aludiremos posteriormente.

A difusión institucional en Internet está pasando por unha primeira etapa en que centos de miles de institucións, as máis sensibles e avanzadas neste terreo, fixeron o seu propio web. Mais na maioría das experiencias limítanse a ofrecer información e mensaxes promocionais sobre a súa propia institución, sen que iso significase ningún cambio nos seus obxectivos ou nas súas formas de organización¹⁴.

3.1 A información no sector público: os contidos

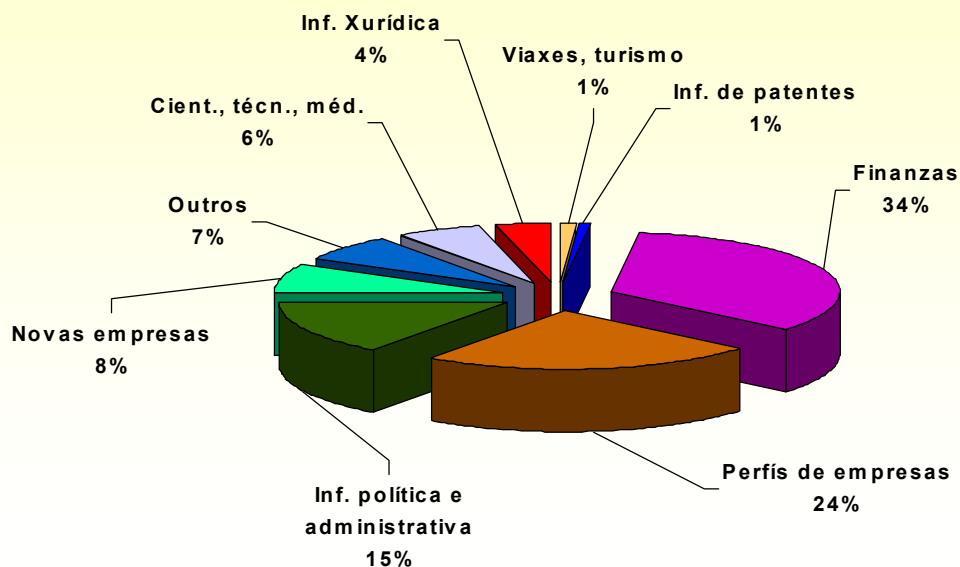
Falar de información é falar de contidos, a chave no desenvolvemento da sociedade da información. Un posicionamento axeitado do noso país e da nosa lingua nela han ser o cerne do futuro do galego.

¿Que tipo de contidos lle interesa á sociedade? Evidentemente, estamos a falar do tipo de contidos que unha Administración pública pode xerar. Para facernos unha primeira idea, podemos botar unha ollada á seguinte figura¹⁵, en que se detalla qué tipo de información electrónica lle xera máis ingresos á empresa privada que se dedica a explotalos.

¹⁴ Moragas Spa, Miquel Technologies i continguts, en <http://www.blues.uab.es/incom/2004/cat/morcat.html>

¹⁵ Tomada de *MS Study od the markets for electronic information servicios in the EEA*, 1994. UE, 1994.

INGRESOS DOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA NA U.E. POR ÁREA TEMÁTICA



Vexamos agora qué tipo de información e servizos son máis consultados xa no web dunha administración pública, tomando como referente os datos fornecidos polo Concello de Barcelona¹⁶, coas debidas precaucións en tanto que están condicionadas pola propia estrutura do web¹⁷.

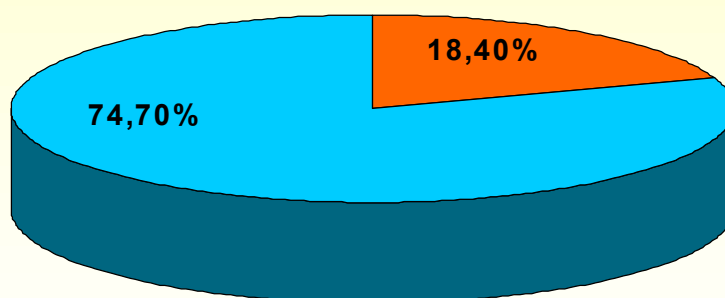
¹⁶ Datos referidos ó ano 1998. Tomados de *Catalunya en xarxa. Annex al Pla Estratègic*. Comissionat per la Societat de la Informació. Barcelona, 1999.

¹⁷ Nótese que falta un 7% tanto na gráfica coma na táboa, que, por falta de datos do orixinal, non adscribimos a ningún sector.

INFORMACIÓN MÁIS CONSULTADA. WEB DO CONCELLO DE BARCELONA

Tipo de información	Porcentaxe
Servicios de turismo	26,8%
Plano da cidade	21,8%
Axenda de actividades	7,9%
Enderezos e teléfonos	5,7%
Información sobre empresas e comercios	5,6%
Estatísticas	3,1%
Trámites e xestións	3,8%
Información xeral	5,2%
Outros (historia, cultura,...)	7,3%
Concello	3,6%
Tránsito	2,3%

INFORMACIÓN MÁIS CONSULTADA. WEB DO CONCELLO DE BARCELONA



- Información estática
- Información actualizada e servicios

Como podemos deducir, especialmente se agrupamos os datos como o fixemos, a información que máis lles interesa recibir ós cidadáns por vía

electrónica é información dinámica, actualizada, especializada, que lle preste un servizo, mentres que a información de tipo xeneralista, ou sobre a propia institución é menos consultada.

Os contidos que pode -e debe- fornecer a través da rede unha administración pública son os seguintes:¹⁸

- Información: ordenada e clasificada. A través do web.
- Comunicación: interacción entre individuos e administración. Mediante o correo electrónico, os foros de discusión, os CGI, etc.
- Transacción: formularios electrónicos, presentación de datos, etc.

Na seguinte táboa¹⁹ aplícase esa tipoloxía ás distintas esferas da vida pública en que ten incidencia unha administración pública, resultando os seguintes posibles contidos:

	Información	Comunicación	Transacción
Vida cotiá	<ul style="list-style-type: none">• Información laboral, doméstica, sobre educación, saúde, cultura, transporte...	<ul style="list-style-type: none">• Debates• Taboleiro de anuncios• Correo electrónico con funcionarios	<ul style="list-style-type: none">• Matriculación en cursos
Administración a distancia	<ul style="list-style-type: none">• Enderezos de servizos• Guía de procedementos administrativos• Rexistros e bases de datos públicos		<ul style="list-style-type: none">• Presentación electrónica de formularios
Participación política	<ul style="list-style-type: none">• Leis, documentos parlamentarios, programas políticos, documentos de consulta	<ul style="list-style-type: none">• Debates sobre problemas políticos• Contacto por correo electrónico con políticos	<ul style="list-style-type: none">• Referendos• Eleccións• Enquisas

No *Plan Estratègic per a la Societat de la Informació*²⁰ distinguen tres tipos de sitios web segundo os contidos que fornezan:

- Web estándar: Inclúe información básica xeral, información de contacto, teléfonos de servizos, etc.
- Web extenso: Inclúe a información anterior aumentada con documentos administrativos descargables vía web, caixa de correo electrónico

¹⁸ Unión Europea: *La información del sector público: un recurso clave para Europa. Libro verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información*. Bruselas. Unión Europea, 1988

¹⁹ Ibidem

²⁰ Ibidem

interactivo, foro de debate, etc. Isto é, ofrece unha comunicación interactiva cos cidadáns.

- Web avanzado: Inclúe, ademais de información e comunicación, servicios de tramitación en liña, xestión de axudas públicas, listas de distribución de información. Isto é, presenta unha administración transparente e con capacidade de facer transaccións electrónicas.

3.2 A información no sector público: aspectos comunicacionais

Mais, o éxito dun web institucional non está garantido aínda coa presenza de toda esta tipoloxía de contidos. Segundo a UE²¹ *deben terse en conta as necesidades dos cidadáns e empresas á hora de deseñar os servicios, polo que deben prepararse mecanismos de busca fáciles de utilizar*. É imprescindible non só que haxa moitos e bos contidos, senón que estean ben estruturados e que sexan fáciles de localizar.

Por outra banda, e retomando o que dicíamos anteriormente referíndonos á publicidade -a conveniencia da simbiose entre lingua e linguaxe de cara a sermos efectivos-, que unha administración pública ofrezca de xeito eficaz información e servicios a través dun medio como Internet tamén depende de aspectos comunicacionais. A información débese transmitir cunha linguaxe propia do medio, adaptada ás súas posibilidades e mais ó tipo de información dispoñible.

Isto significa, por unha banda, que o mesmo coidado que se pon en transmitir información por medios tradicionais, hai que poñelo na transmisión mediante as novas tecnoloxías. Por outra banda, no caso que nos ocupa, significa que hai que *pensar en web* para ofrecer a información, e que o deseño comunicativo máis perfecto para outro medio (un boletín, un folleto, etc.) seguramente non sexa o máis axeitado para un espazo en Internet. Cómpre, logo, coñecer ben as posibilidades do medio²² e ter en especial consideración os seguintes aspectos:

- A actualización e a estruturación axeitada da información
- A posibilidade de interacción
- O posicionamento e a promoción do web nos buscadores e na propaganda tradicional (papelería, campañas publicitarias, etc.)
- A unidade e coidado no deseño gráfico (iconas, barras de botóns, marcos, cores, logotipos...)
- A unidade e coidado no estilo (cabeceiras e pés de páxina, enderezos, títulos, ligazóns, tipos e tamaños de letra...)
- O coidado no uso e na xerarquía das linguas que se utilicen

Como podemos ver, algúns destes aspectos entran dentro das nosas responsabilidades directas como técnicos. Os numerosos estudos existentes

²¹ Ibidem.

²² Obviamos os aspectos tecnolóxicos, pero é necesario sinalar que tamén inflúen decisivamente no bo posicionamento do web.

sobre o fracaso dos webs poñen de relevo que, en gran medida, se debe a fallos na estratexia de comunicación seguida, o cal á súa vez provén do descoñecemento do medio, e da falta de coordinación e de transversalidade.

Ese descoñecemento tamén leva, en moitas ocasións, a confundir as posibilidades de comunicación multilingüe do medio cunha política lingüística equivocada, que se manifesta sobranceiramente naqueles webs que ofrecen consultar a información en varias linguas presentadas ó mesmo nivel xerárquico. Se con carácter xeral este criterio xerárquico é cuestionable (habería que entrar a matizar os segmentos ós que se dirixe o web, e a lingua na que se expresan os seus destinatarios), no caso dunha administración pública é absolutamente inaceptable. A administración ten que se dirixir ós seus administrados e na súa lingua propia con independencia de que, a maiores, e como algo opcional e noutro nivel xerárquico, forneza información noutros idiomas porque persegue determinados fins promocionais ou doutro tipo.

Á hora de establecer a xerarquía lingüística dun web institucional dunha comunidade coma a nosa, cómpre lembrar que a expresión *lingua propia* da nosa lexislación ten efectos xurídicos, segundo o Tribunal Constitucional: a Administración debe operar e relacionarse na lingua propia **de forma principal** porque é a lingua da comunidade á que serve esa administración²³.

4 LINGUA E CONTIDOS NOS SITIOS WEB DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS GALEGAS²⁴

4.1 Consideracións xerais sobre os contidos e o uso do galego

O primeiro que cómpre salientar é a falta de estudos específicos referidos ás necesidades ou preferencias da sociedade galega a respecto do que deberían fornecer as administracións públicas galegas. Así, por exemplo, o estudo que se fixo a través dun convenio entre a Consellería de Industria e o Colexio de Enxeñeiros de Telecomunicacións, ou o que se vai facer mediante a Fundación para o Fomento da Calidade Industrial e Desenvolvemento Tecnolóxico de Galicia sobre a implantación das TIC na empresa galega, non contemplan indicadores sobre o tipo de información que as empresas demandan das administracións públicas deste país.

Se analizamos Internet como medio de masas, os datos máis recentes²⁵, e tamén os únicos, sobre o uso do galego nos web xerados en Galicia datan de 1997.

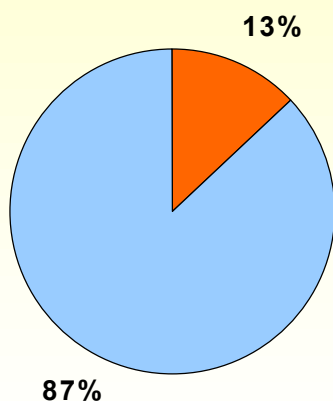
²³ Tomado de Vernet i Llobet, J.: "Política lingüística i legislació", en Mollá, T. (ed.): *La política lingüística a la societat de la informació*, Alzira, Edicions Bromera.

²⁴ A análise restrínxese, por razóns de espacio e tempo, á administración autonómica e á local.

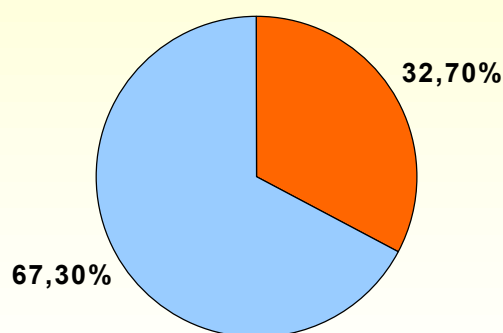
²⁵ Calada efectuada por Daniel Romero nos recursos indexados en Vieiros. Vid. Romero (1998)

USO DO GALEGO NA REDE FRONTE Ó USO DO GALEGO NOS MEDIOS TRADICIONAIS

Nos medios tradicionais



Nas webs



■ Galego
■ Castelán

Daquela, o 32,7% dos 654 sitios web galegos indexados en Vieiros incluían, polo menos, a opción de ver as páxinas en galego. Arestora, o número de sitios web indexados nos buscadores supera os 2.000. Cómpre, logo, dispoñermos dun estudo actualizado; á falta de datos globais, si posuímos datos de carácter sectorial. Á vista destes datos, e sen entrarmos noutro tipo de matizacións, podemos tirar como primeira e máis importante conclusión que, malia a falla dunha política lingüística específica ó respecto, Internet, para moita xente o paradigma da comunicación en inglés, presenta uns índices de galeguización que non se dan nos medios de comunicación tradicionais²⁶.

Na actualidade, as porcentaxe dos webs da Administración que se poden consultar en galego é, como veremos, relativamente alta, pero non podemos facer unha comparación rigorosa e pormenorizada entre os usos lingüísticos *virtuais* e *reais* pola falta de datos actualizados sobre os niveis de uso do galego *real* nas diferentes administracións.

Consideramos necesario introducir previamente unha serie de reflexións de carácter xeral sobre dúas cuestións que nos parecen de vital importancia: o marco legislativo no que nos movemos e a Rede como tecnoloxía transversal.

Principiando polo marco legislativo, como asiadamente sinala Xesús Costas²⁷ *as zonas de sombra da Lei de normalización lingüística ou os aspectos máis*

²⁶ Segundo Xesús Ferro Ruibal, a presenza do galego nos xornais anda entre o 12 e o 13%. Vid Ferro Ruibal, Xesús en *Cadernos de Lingua n° 18*. A Coruña. Real Academia Galega.

²⁷ Costas Abreu, Xesús: "A nova lei do catalán". En *Tempos Novos*. Santiago de Compostela,

negativos veñen [da imprevisión] das novas circunstancias e dos cambios acelerados en campos coma os derivados da (...) xeneralización da informática, os cambios no mundo da comunicación e do audiovisual -autoestradas da información, conglomerados da industria cultural...-, a evolución das formas comerciais, etc. Estas zonas de sombra esténdese tamén á lexislación que desenvolve a LNL e mesmo ás ordenanzas municipais e regulamentos do uso da lingua. Igualmente, a escasa normativa autonómica relativa ás TIC, dende o punto de vista lingüístico, constitúe toda unha mostra de lexislación omisiva ou de concepción restrictiva das propias tecnoloxías e da sociedade da información, como demostra a Lei 6/1999, do 1 de setembro, do audiovisual de Galicia.

Malia o baleiro normativo (que a estas alturas xa non habería que cualificar de imprevisión, senón de falla de política na materia), non é desatinado deducir que, para a presenza das administracións na Rede, rexen os mesmos criterios xerais que establece a LNL no tocante ó uso do galego.

4.1.1 O paradoxo tecnolóxico

Á hora de estudar a implantación da Rede como tecnoloxía transversal, poderíamos parafrasear a Aute en *a eterna canción*. Sucede algo moi semellante ó que aconteceu nos anos 70 e 80 coa introducción da informática nas empresas e administracións; isto é, volve producirse o chamado *paradoxo tecnolóxico*²⁸, que consiste en que os grandes investimentos en tecnoloxía non provocan melloras no funcionamento dos servizos nin aumentan a produtividade.

¿Que fallaba coa implantación da informática e que segue fallando coa da Rede? O concepto de transversalidade á hora de introducir estas tecnoloxías. Non só non había (nin hai) confluencia entre tecnoloxía, e técnicas e criterios de organización e comunicación, senón que cada área ía (segue indo) polo seu lado, e mesmo en direccións contrapostas. De forma gráfica: a tecnoloxía era e é cuestión dos técnicos (informáticos), mentres que os procedementos, as técnicas de organización e comunicación son leiras doutro tipo de especialistas que ademais adoitan/adoitamos considerar que a tecnoloxía non vai/van con eles/nós.

Neste contexto, non é de estrañar que durante moitos anos se utilizaran os ordenadores como simples máquinas de escribir con prestacións avanzadas, ou que, na actualidade, se implante Internet, se faga un web, pode que se utilice o correo electrónico e, mesmo, no mellor dos casos, se ofrezan servizos en liña, pero que esta implantación non vaia ligada a cambios nos procedementos e na organización do traballo.

Correspóndelle á Xunta de Galicia definir as grandes liñas de actuación neste eido, o da transversalidade, a respecto da cal observamos as seguintes eivas:

²⁸ AA.VV: *Libro verde da innovación da Unión Europea*. Bruxelas. Unión Europea.

1. Non hai un órgano transversal que se responsabilice de definir a política nesta materia. Actualmente, as competencias reais seguen dispersas entre consellerías (Cultura, Presidencia, Industria e Educación), organismos autónomos, centros (CESGA) e, mesmo, indirectamente, a través de empresas participadas pola administración autonómica.
2. A única medida normativa para tentar ordenar este caos é o Decreto 21/1999²⁹, do 5 de febreiro, texto moi ilustrativo do que vimos afirmando:
 - *A irrupción de Internet como ferramenta de comunicación (...) fai necesaria a introducción dunha normativa que regule a utilización desta nova canle por parte da Administración galega e do persoal ó seu servicio.* O Decreto é de 1999, tres anos despois da entrada en funcionamento do web da Xunta de Galicia.
 - *(...) establécese a Rede Corporativa da Xunta de Galicia, como único medio de acceso a Internet para os servicios que se encontren integrados naquela, co fin de garantir a seguridade, confidencialidade e continuidade dos servicios virtuais que se establezan.* Con esta medida pretendíase rematar co que estaba pasando ata ese momento; isto é, que cada consellería ou dirección xeral actuaba pola súa conta. Mais non se unificou realmente (o web da Secretaría Xeral de Investigación e Desenvolvemento³⁰, dependente da Consellería da Presidencia, segue estando aniñado no web do CESGA e chegouse a confundir a utilización da rede corporativa da Xunta co tratamento que deben ter os diferentes órganos e institucións. A modo de exemplo, mentres o Centro "Ramón Piñeiro"³¹ ou o Centro de Innovación e Servicos³² teñen o seu propio dominio e subdominio, o Consello da Cultura Galega³³ carece deste tratamento na Rede e *colga* do URL da Xunta.
 - *Correspóndelle á Comisión de Informática (da Consellería da Presidencia) os principios que deben rexer a coordinación xeral da publicación de todo tipo de información en Internet e as normas xerais de estilo, de presentación do contido, de imaxe corporativa da Xunta de Galicia en relación con Internet.* Non se fai nin unha soa alusión á(s) lingua(s) e a xerarquía lingüística en que se vai proporcionar a información ou ó tipo de contidos que se van subministrar. Toda unha mostra de concepción da Rede, algo de informáticos, onde os responsables da organización do traballo, de comunicación, os lingüistas... non teñen nada que dicir.

²⁹ DOG nº 30, do 15 de febreiro de 1999. Decreto 21/1999, do 5 de febreiro, polo que se regula a utilización da rede Internet pola Administración da Comunidade Autónoma de Galicia.

³⁰ <http://www.cesga.es/sxid/>

³¹ <http://www.cirp.es>

³² <http://cis.igape.es/>

³³ <http://www.xunta.es/auto/ccga/index.html>

Mais seríamos inxustos se atribuísemos a exclusiva desta concepción á Xunta de Galicia. Sucede practicamente o mesmo tanto na empresa privada³⁴ coma na maioría das administracións.

4.2 O web da Xunta

Imos centrar unha boa parte da nosa exposición na administración autonómica polas seguintes razóns:

- a) É a que maior volume de contidos pode xerar.
- b) É a que dispón de maiores medios técnicos e económicos.
- c) É que ten un maior ámbito de influencia.
- d) Como goberno deste país ten o deber e a responsabilidade de impulsar a construción dun espacio galego de comunicación.

Estudiarémolo coma unidade, tal e como se induce dende o mapa do sitio web.

4.2.1 Os contidos

Os contidos do sitio web da Xunta, nado no ano 1996, xiran tematicamente, segundo se desprende da súa propia estrutura, arredor de:

- Galicia, na súas xeneralidades.
- As consellerías e os servicios centrais.
- Servicios.
- Organismos autónomos.

Vexamos qué tipo de contidos (información, comunicación, transacción) se fornecen neste web.

a) Información

É o contido predominante e mesmo exclusivo, dependendo do órgano que o xera. A información é maiormente:

- De tipo xeneralista, e refírese exclusivamente a Galicia como comunidade e á propia administración autonómica, obviando outras esferas da vida pública que si poderían ou deberían ter cabida nun web institucional como o da Xunta.
- De carácter atemporal, que non precisa de actualización (véxase por exemplo a Consellería de Política Territorial³⁵), o que diminúe o interese

³⁴ Fronte ó mito do carácter emprendor, dinámico e anovador da empresa privada aconsellamos encarecidamente a lectura do informe da AIMC deste mesmo ano, *Internet y la publicidad: aproximación al uso de Internet en el sector publicitario*, e moi especialmente das páxinas 11 e 36 do citado traballo relativas á integración do enderezo web e de correo electrónico na propaganda tracional da empresa. Tamén é de lectura moi recomendable o artigo "Contradicciones en el ciberespacio", *El País* 19/09/99.

³⁵ <http://www.xunta.es/conselle/ot/galego/urbanismo.htm>

por esas seccións, pois o dinamismo é unha das características sobranceiras da Rede.

- Non sempre actualizada. En casos concretos a necesaria actualización nos se produce coa regularidade requirida (por exemplo, a Escola Galega de Administración Pública³⁶).
- Adoita estar presentada de forma estática, como se fose un folleto plano (por exemplo, o web do Instituto Galego de Estatística³⁷ ou a guía de grupos de danza e música da Comunidade Autónoma³⁸. A información tamén se pode consultar de xeito dinámico nalgúns bases de datos: Guía da Comunicación³⁹, Diario Oficial de Galicia; PONTEL (servicios a empresas do IGAPE), RIX (Rede Galega de Información Xuvenil)....

Por constituíren exemplos moi significativos de información de interese para un amplo espectro da poboación, analizaremos polo miúdo dous dos servicios que se presentan como tales no web da Xunta:

- Solicitudes de Procedementos⁴⁰: Trátase dunha lista de procedementos administrativos que se poden tramitar utilizando Internet. Tal lista non existe, polo menos con este nome, senón que esa información aparece na Guía do Cidadán, e, en realidade, trátase só de información xenérica sobre diversos procedementos administrativos (obxectivos, destinatarios, etc.), aumentada coa posibilidade de descargar os formularios. A información é simplemente orientativa, e non se actualiza a respecto das diferentes convocatorias, por exemplo.
- A consulta dos sumarios do DOG⁴¹. A consulta dos sumarios é gratuíta, pero a consulta en liña do texto íntegro, servicio que está operativo dende mediados de ano, require unha subscripción máis cara (47.516 pts IVE incluído) cá da edición en papel (40.962 pts), ó que hai que unir os gastos de conexión telefónica. Deste xeito, Galicia é das poucas comunidades, xunto con Cataluña, na que non é un servicio de balde, cando se trata de información que afecta a múltiples esferas das sociedade, e cando os custos da edición en liña son mínimos. Non se pode facer a subscripción ó DOG en liña mediante formulario e pagamento electrónico, e os anuncios cómpre envialos por correo tradicional, porque non hai un procedemento para envialos por formulario ou por correo electrónico.

b) Servicios de comunicación

As posibilidades de comunicación vía electrónica entre os individuos e a administración autonómica son moi limitadas. Redúcense practicamente a:

³⁶ <http://www.egap.xunta.es/actividad.htm>

³⁷ <http://www.xunta.es/auto/ige/Datos/datosbasicos/indexdatosbasicos.htm>

³⁸ http://www.xunta.es/conselle/cultura/artes/gteatro_index.htm

³⁹ <http://www.xunta.es/guiacom/busca.htm>

⁴⁰ <http://www.xunta.es/adm/campalbe.htm>

⁴¹ <http://www.xunta.es/doga/index.htm>

- Posibilidade de lles enviar un correo electrónico ó presidente da Xunta e ós xestores dos webs.
- Participación dos subscritores nas roldas do Instituto Galego de Promoción e Desenvolvemento ou da S.A. Xacobeo.

c) Servicios de transacción

Aínda que a Xunta de Galicia aprobou asinar un convenio coa Fábrica da Moeda e Timbre así como con Telefónica, para implantar este tipo de servicios, polo momento as únicas *transaccións*⁴² que se poden facer consisten en introducir unha preoferta de traballo na páxina do Servizo Galego de Colocación⁴³, consultar o estado do expediente administrativo⁴⁴, e descargar varios formularios-tipo dende a páxina da Guía do Cidadán⁴⁵.

De maneira gráfica e resumida, os contidos do web da Xunta reflíctense remarcados na seguinte táboa:

SERVICIOS QUE PODE PRESTAR UNHA ADMINISTRACIÓN A TRAVÉS DAS TIC VERSUS SERVICIOS WEB DA XUNTA			
	S. de información	S. de comunicación	S. de transacción
Vida cotiá	<ul style="list-style-type: none">• Información laboral, doméstica, educación, saúde, cultura, transporte...	<ul style="list-style-type: none">• Debates• Taboleiro de anuncios• Correo electrónico con funcionarios	<ul style="list-style-type: none">• Matriculación en cursos.
Administración a distancia	<ul style="list-style-type: none">• Enderezos de servizos.• Guía de procedementos administrativos.• Rexistros e bases de datos públicos		<ul style="list-style-type: none">• Presentación electrónica de formularios
Participación política	<ul style="list-style-type: none">• Leis, documentos parlamentarios, programas políticos, documentos de consulta	<ul style="list-style-type: none">• Debates sobre problemas políticos• Contacto por correo electrónico con políticos	<ul style="list-style-type: none">• Referendos• Eleccións• Enquisas

Por todo o exposto, á hora de clasificar o web da Xunta hai que consideralo a cabalo entre estándar e extenso.

⁴² Dicimos *transaccións* porque en rigor non se poden considerar como tales.

⁴³ <http://www.xunta.es/conselle/fm/sgc/galego/intofe.htm>

⁴⁴ Desde logo, nas ocasións en que nós mesmos botamos man deste servizo ó longo do presente ano, nunca funcionou.

⁴⁵ <http://www.xunta.es/adm/index.htm>

A edición electrónica do DOG constitúe todo un símbolo da disociación entre o discurso⁴⁶ e a realidade. A implantación das TIC implican a modernización dos métodos de traballo nunha organización: neste caso falla a debida integración entre a implantación da Rede, que por outra parte, aínda é moi precaria no que respecta ó persoal e ós diferentes servicios da Xunta, e os procedementos.

Malia ás eivas apuntadas, cómpre salientar que se trata dun sitio web en pleno período de transición, mais que, por agora, se está limitando a intentos de unificar toda a información da Xunta e dos seus organismos autónomos⁴⁷ exclusivamente nos seus aspectos formais.

4.2.1.1 Os contidos sobre a lingua

Finalmente, imos analizar a presenza de contidos relacionados co galego no web da Xunta.

- A Dirección Xeral de Política Lingüística⁴⁸ non proporciona información ningunha: nin sobre ela mesma (estrutura, o persoal, a localización, as funcións ou as actividades que realiza...) nin sobre o galego en xeral. Na páxina que se lle dedica, ofrécese a posibilidade de descargar un corrector ortográfico, o Corrixe, e existen senllas ligazóns co sitio web do Centro "Ramón Piñeiro", e con galego.org.
- Galego.org⁴⁹ é o *sitio web do galego no ciberespacio*. Trátase dun proxecto moi interesante, nado xa en 1997, que contou co apoio da DXPL. É dicir, que o web da lingua galega por antonomasia non lle pertence á Xunta. Ofrece servicios de información sobre múltiples aspectos da lingua galega, de transacción (fornece documentos para descargar), e mais servicios de comunicación (a través dun taboleiro electrónico e dunha rolda). Sen embargo, resulta un proxecto frustrado nos últimos tempos, pola falta de actualización dos seus contidos.
- O Servicio de Traducción do DOG é unha peza de grande utilidade na fixación do corpus e dunha linguaxe administrativa galega. Sen embargo, carece de presenza ningunha no web da Xunta, cando podería ofrecer contidos de alto valor engadido, galegos e en galego, como:
 - A posta en liña de fichas terminolóxicas, un material de grande utilidade para os servicios lingüísticos, como demostra a base de datos "Euradicautom" da Unión Europea.

⁴⁶ *En Galicia empezamos a estar en disposición de ensayar ya mismo esa democracia electrónica, que a decir de Clift "existe, está ahí y es inevitable". Pronto reuniremos las condiciones que el profesor Rodotá considera imprescindibles para ese ensayo: de una parte, un sistema de información pública sin coste o con bajo coste de conexión; y por otro lado, un espacio comunicativo no comercial con el que reforzar los lazos sociales de la comunidad. Ambas funciones las cumple nuestra Internet galaica, la superautopista gallega de la información, aun cuando por ahora no alcance la totalidad del territorio.* Manuel Fraga Iribarne, "Galicia en la sociedade da comunicación". Foro de la Región - Ourense, 1997.

⁴⁷ Aínda que isto leve a algúns excesos como ó que nos referimos anteriormente

⁴⁸ <http://www.xunta.es/conselle/ceoug/dxpl/index.htm>

⁴⁹ <http://galego.org>

- A posta en liña de disposicións normativas relativas á lingua e á toponimia (resolucións da Comisión de Toponimia).
- Os diferentes servicios lingüísticos comarcais ou os servicios lingüísticos da EGAP son tamén inexistentes nas páxinas web da Sociedade para o Desenvolvemento Comarcal de Galicia e da EGAP, respectivamente.
- O Arquivo de Planificación e Normalización Lingüística, que ten presenza nas páxinas do Consello da Cultura Galega. Trátase dun folleto plano no que se ofrece información sobre o Arquivo.

Polo demais, a formación lingüística a través do web da Xunta límtase a un curso de inglés en liña, ofrecido pola Rede de Información Xuvenil da Consellería de Familia.

4.2.2 O web da Xunta: aspectos comunicacionais

a) O modelo lingüístico

O primeiro que cómpre salientar é que o web da Xunta de Galicia aproveita as posibilidades de comunicación multilingüe do medio, e ofrece os seus contidos en tres idiomas⁵⁰: galego, castelán e inglés. Sen embargo, a xerarquía lingüística que presenta non é a idónea para unha institución que ten como lingua propia⁵¹ o galego: o noso idioma aparece reflectido nun botón ó mesmo nivel cós correspondentes ó castelán e ó inglés⁵².

O galego está presente na maioría das páxinas, mais debemos sinalar: que non existe versión galega para algunhas (Parque Tecnolóxico); que noutras, habendo versión galega, a lingua de inicio é o castelán (Centro de Innovación e Servicios); e que aínda hai algunhas nas que unha boa parte da información (mesmo a máis importante e dinámica) está exclusivamente en castelán (Instituto Galego de Telecomunicacións e CESGA). Como se ve, corresponden todas elas a organismos relacionados coa investigación ou coa industria. ¿Pódese, logo, inferir, que o galego segue sendo unha lingua inaxeitada para vehicular contidos referidos a estas áreas?

b) A estruturación dos contidos

No tocante á estrutura do web, malia contar cun motor de busca, non favorece a localización da información. Por exemplo, a páxina á que se accede a través do botón Servicios⁵³, titulada Información Xeral, consta, entre outros, dos seguintes apartados:

- Servicio Galego de Colocación
- Protección Civil de Galicia

⁵⁰ Cando menos, en teoría. Logo veremos con algo máis de detalle.

⁵¹ Lembremos o que isto significa: que a Administración debe operar e relacionarse na lingua propia **de forma principal** porque é a lingua da comunidade á que serve esa administración.

⁵² <http://www.xunta.es>

⁵³ <http://www.xunta.es/xeral/index.htm>

- Servicio Público de Emprego
- Guía de Turismo Rural
- Rede de Información Xuvenil

En efecto, trátase de servicios da Xunta, pero non todos fornecen servicios en liña. Sen embargo, bótase en falta nesta sección outros servicios en liña que están dispersos polas Consellerías e polos diferentes organismos autónomos, que cómpre andar rastrexando ata chegar a ser un experto no web. Trátase de, por exemplo:

- PONTEL, para a promoción da empresa galega.
- IGATEL, servicios a empresas do IGAPE, que inclúen unha lista de distribución e información, e bases de datos sobre polígonos industriais e sobre os principais sectores productivos.
- Os servicios do Instituto Galego de Estatística.
- O boletín da Consellería de Cultura

c) O aproveitamento dos recursos do medio

Non se utilizan axeitadamente os recursos do medio, polo cal existen tres recursos diferentes -a guía da comunicación, a axenda e a páxina de ligazóns- coa mesma finalidade: dar enderezos e outro tipo de datos sobre institucións, organismos, asociacións, etc. de Galicia. Dúas delas, a guía de comunicación e a axenda, desaproveitan o hipertexto para estableceren ligazóns coas páxinas dos organismos correspondentes, polo que se bota man dunha páxina de ligazóns con *outros web públicos de interese para a comunidade galega*⁵⁴, que ademais chama a atención pola escolma de webs realizada, así como pola súa curiosa distribución.

d) A lingua do deseño

Analicemos agora cuestións de detalle, como a lingua nos títulos das páxinas, nos enderezos URL, nos aspectos de deseño. Estamos a falar, por suposto, de versións galegas das páxinas, que levan títulos, URL, rótulos como os seguintes:

Xunta de Galicia (<http://www.xunta.es>): **gsaludo.htm**, **ayuda_hm**, **otros/novo**

Benvida do presidente (<http://www.xunta.es/presiden/gsaludo.htm>)

Index.htm (título que corresponde á páxina de O Camiño Virtual)

Welcome (título que corresponde á páxina de Protección Civil)

Parque **Tecnológico** de Galicia

⁵⁴ <http://www.xunta.es/xeral/otroswww.htm>

Páxina de marcos en galego (título que corresponde á páxina do Instituto Galego da Vivenda e do Solo)

Pabellones Comarcales

(<http://www.xunta.es/auto/comarcas/gallego/exposi/pabellon.htm>)

Gabinete de Planificación y Desarrollo Comarcal

(<http://www.xunta.es/auto/comarcas/gallego/gabinete/gabinete.htm>)

Página para el formulario del mapa (título dunha páxina da Fundación para o Desenvolvemento Comarcal)

Solicitudes de **procedimientos**

Principal de empleo (título que corresponde ó web das ofertas de emprego público)

Se cadra, a algúns estas cuestións poden parecerlles insignificantes, mais, ¿teríamos a mesma opinión se nunha publicación da Xunta, en galego, o nome do organismo que o publica, o título, os epígrafes, as notas ó pé, os pés de foto... fosen auténticas trapalladas, ou se non fosen en galego? Por outra banda, un título ou un URL inaxeitados non favorecen a localización da páxina, polo que o esforzo en realizala desbáldese ó non quedar ben posicionada.

Alén diso, esas significancias descubren algo peor. Podemos concluír sen dúbida ningunha, porque as probas *acusatorias* son evidentes e abrumadoras, a falta total de transversalidade e coordinación entre o traballo de informáticos e de servicios lingüísticos⁵⁵.

4.3 O web da Deputación da Coruña

4.3.1 Os contidos

O web da Deputación da Coruña⁵⁶ naceu un ano despois que o da Xunta, en 1997, e leva seguido unha liña ascendente no seu proceso de desenvolvemento, ata chegar a ser, na actualidade, o web máis avanzado dunha administración pública galega, no que teñen acubillo máis de 50.000 páxinas, modelo en canto a xerador de contidos propios e de implantación da cultura da rede no organismo.

En efecto, o web da Deputación da Coruña é o prototipo de web avanzado, centrado preferentemente na vida administrativa, que ofrece:

- Servicios de información en permanente actualización, e con constante desenvolvemento de novas seccións. Información sobre a propia Deputación, sobre turismo; un directorio público da Administración local da provincia, a normativa, a oferta de emprego pública das administracións

⁵⁵ Tamén é certo que non existe como tal un servizo de normalización lingüística na Administración da Xunta.

⁵⁶ <http://www.dicoruna.es>

local e provincial, a base de datos do BOP destes tres últimos anos -o acceso é libre e gratuito-, o buscador Merlín de recursos electrónicos da provincia... Ademais, non se cingue só á información da provincia da Coruña, senón que serve información actualizada diariamente sobre a Comunidade Europea (programas, convocatorias, axudas económicas), a través do Info Point Europa da Deputación.

- **Servicios de comunicación:** O web da Deputación ofrece a posibilidade de contactar coa totalidade dos seus servicios e traballadores a través do correo electrónico. Por outra banda, a través da Rede Telemática Provincial poden intercomunicarse os concellos da provincia e a Deputación.
- **Servicios de transacción:** Permite o acceso ó rexistro de contratistas para concellos e empresas, coas debidas medidas de seguridade⁵⁷; ofrece a posibilidade de licitacións en liña, da Deputación e dos concellos.

Neste web non hai ningún contido sobre lingua, nin sobre o propio servicio lingüístico da Deputación.

4.3.2 Aspectos comunicacionais

O primeiro aspecto que cómpre salientar é o lingüístico: o web da Deputación da Coruña asume o modelo monolingüe en castelán, e malia que hai algún tempo estaba anunciada a aparición da versión en galego, esta nunca chegou a facerse realidade, e acabaron por retirar o anuncio. Evidentemente, estamos ante un grave incumprimento da lei⁵⁸, que deposita tamén na Administración pública local o deber de impulsar o proceso de normalización do galego. É grave, ademais, por outras dúas razóns: primeiro, porque un dos segmentos a que se dirixe -os concellos da provincia- tamén teñen como lingua oficial e propia o galego; en segundo lugar, porque, deste xeito, o galego queda afastado desa identificación con factores de prestixio que posúe este web, como a modernidade, a transparencia, a axilidade ou a aposta tecnolóxica, factores que, coma sempre, se unen ó castelán.

Polo demais, trátase dun web modélico, no que se observa un exercicio de profesionalidade en canto á estruturación da información e á facilidade para localizala, e un coidado sumo con cuestións de estilo, como títulos, enderezos, rótulos, etc.

4.4 Os webs das deputacións de Lugo e Ourense⁵⁹

Trátase de dous webs moi semellantes, razón pola cal os tratamos no mesmo apartado. De ambos podemos dicir que se trata de webs aínda en construción, sen practicamente contidos. Os poucos contidos existentes son

⁵⁷ Adoptan os mecanismos de identificación e seguridade do proxecto CERES da Fábrica Nacional de Moeda e Timbre.

⁵⁸ Dende a LNL ata a Lei do uso do galego como lingua oficial polas entidades locais, pasando pola Lei da Administración local de Galicia.

⁵⁹ En realidade, é o web do seu Padroado de Turismo.

información estática, tipo folleto plano, preferentemente turística; o web da de Ourense⁶⁰, ademais, ofrece información sobre o INORDE e incorpora o acceso libre e gratuíto ó BOP.

Polo que se refire ós aspectos comunicacionais, o web da Deputación de Lugo aposta tamén polo modelo monolingüe castelán.

O web da Deputación de Ourense ten vocación bilingüe, e o galego está correctamente situado na xerarquía lingüística, pois é o idioma do web por defecto, mentres que á versión castelá accédese mediante un botón.

Nas poucas páxinas que ámbolos webs ofrecen, non se observa un excesivo coidado polas cuestións de estilo, e de feito, os títulos das súas páxinas iniciais son *Zoom in menssage*, no caso da de Lugo, e *Ourense*.

4.5 O web da Deputación de Pontevedra

Tampouco non é un web propio da Deputación, senón do Padroado de Turismo.

Trátase dun web que ofrece contidos relacionados co turismo na provincia. Achega información actualizada e moi detallada sobre rotas, aloxamento, gastronomía, eventos (festivais, cultura...), así como unha revista interactiva en liña. Alén diso, dá a posibilidade de recibir información actualizada mediante unha canle, o que o converte nun web avanzado.

Ríasbaixas.org segue un modelo trilingüe inglés-castelán-galego, no que o galego non está correctamente situado: a páxina inicial (a que ten o enderezo URL <<http://www.riasbaixas.org>>), está en inglés.

4.6 Os webs dos concellos

4.6.1 Os contidos

Nesta altura só 45 dos 313 concellos galegos posúen un sitio web⁶¹, que corresponden tanto a concellos grandes -Vigo, A Coruña, Santiago, Pontevedra, Ferrol-, coma a concellos pequenos -Boqueixón, Viveiro, Allariz, Soutomaior... Evidentemente, o feito de tratarmos de xeito unitario 45 webs, obríganos a facer unhas xeneralizacións que poden non corresponder con toda a xustiza á realidade.

Os contidos maioritarios nestes webs son de tipo turístico, como promoción de rotas turísticas (o do Concello de Fisterra), e de festas populares e gastronómicas (o entroido de Xinzo da Limia), ou como promoción dalgún produto típico do concello (como no caso do encaixe de Camariñas). Os contidos de carácter municipal só se atopan en sete webs: Ferrol, O Carballiño, A Coruña, Carballo, Santiago, Vigo e Pontevedra.

⁶⁰ <http://www.inorde.com>

⁶¹ Cómpre advertir de que en cinco casos se trata de webs oficiosos.

Estándar	Extensos
38 (84,4%)	7 (15,6%)

Trátase, na súa inmensa maioría, de webs de tipo estándar, nos que se ofrece información plana, tipo folleto, e non actualizada. Daquela resultan ser webs aburridos, pouco interesantes, e unha soa visita abonda para coñecerlos.

Sete casos⁶² (o 15,6%) son webs extensos ó permitiren descargar algúns documentos en formato electrónico (caso de Carballo), comunicar coas dependencias e servicios municipais mediante correo electrónico (O Carballiño) ou dispoñer dun espazo de encontro cos cidadáns, como son o foro do Concello de Ferrol⁶³, ou o taboleiro do web de Santiago de Compostela.

Deles, un de recente aparición na rede, o do Concello da Coruña⁶⁴, constitúe un exemplo de web que pode evolucionar cara a avanzado.

A información que ofrece é moi útil, tanto a de tipo turístico (plano, horarios de transporte, etc.) como a de tipo municipal, xa sexa directamente relacionada coa actividade administrativa do propio concello, ou sexa máis relacionada coa vida cotiá dos seus cidadáns (información laboral, sobre saúde, educación, cultura, etc.), o que demostra que teñen ben definido o sector ó que queren dirixirse, a propia cidadanía do concello, algo que se esquece con frecuencia á hora de pensar cómo estar na rede. Por outra banda, dá a posibilidade de descargar algo máis dunha ducia de impresos que inician procedementos administrativos.

Pola súa banda, os únicos web en que se atopan contidos referidos á lingua galega, nalgún dos seus posibles aspectos, son os dos concellos de Vigo e O Carballiño. No primeiro caso, porque está en liña un número do boletín *Lingua Viva* do Servicio de Normalización Lingüística do Concello. No caso do web do Carballiño, existe unha páxina dedicada ó propio Servicio de Normalización Lingüística, na que, nun perfecto español, se enumeran as súas funcións.

4.6.2 Aspectos comunicacionais

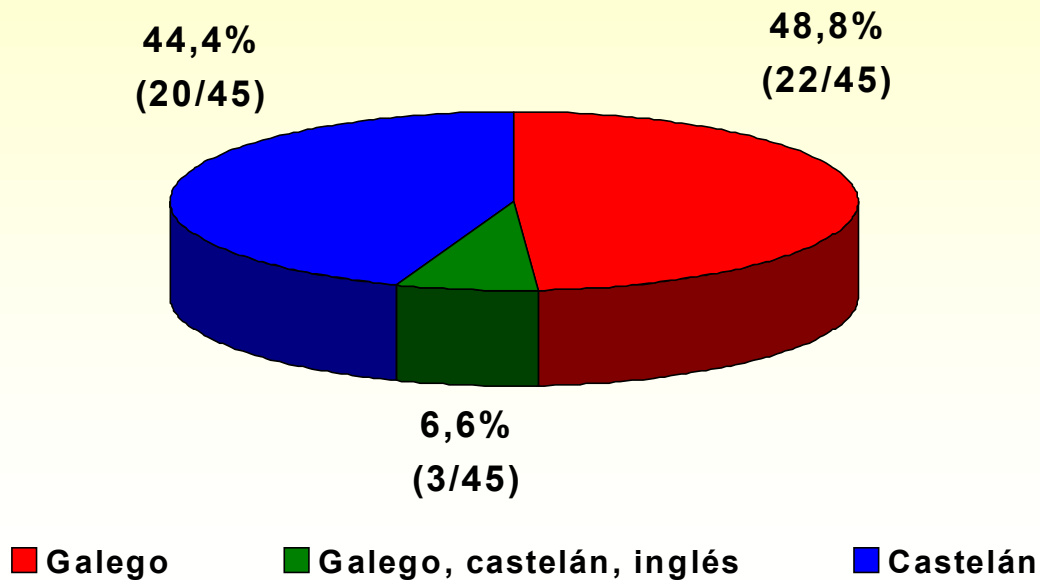
Analicemos, en primeiro termo, a cuestión da **lingua** ou linguas en que a Administración local está presente na rede.

⁶² Ferrol, Carballo, O Carballiño, Santiago, Vigo, A Coruña e Pontevedra

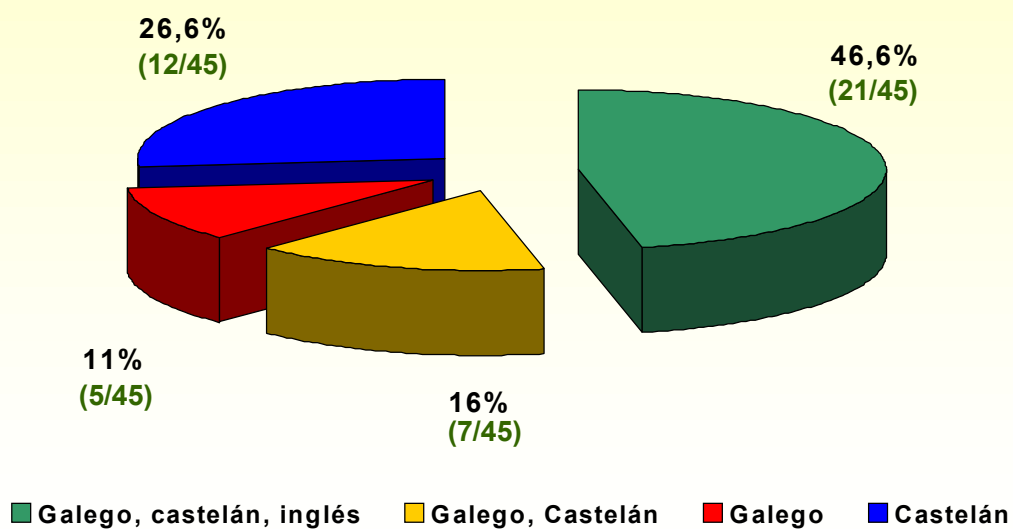
⁶³ <http://www.ferrol-concello.es>

⁶⁴ <http://www.aytolacoruna.es>

LINGUA INICIAL DO WEB DOS CONCELLOS



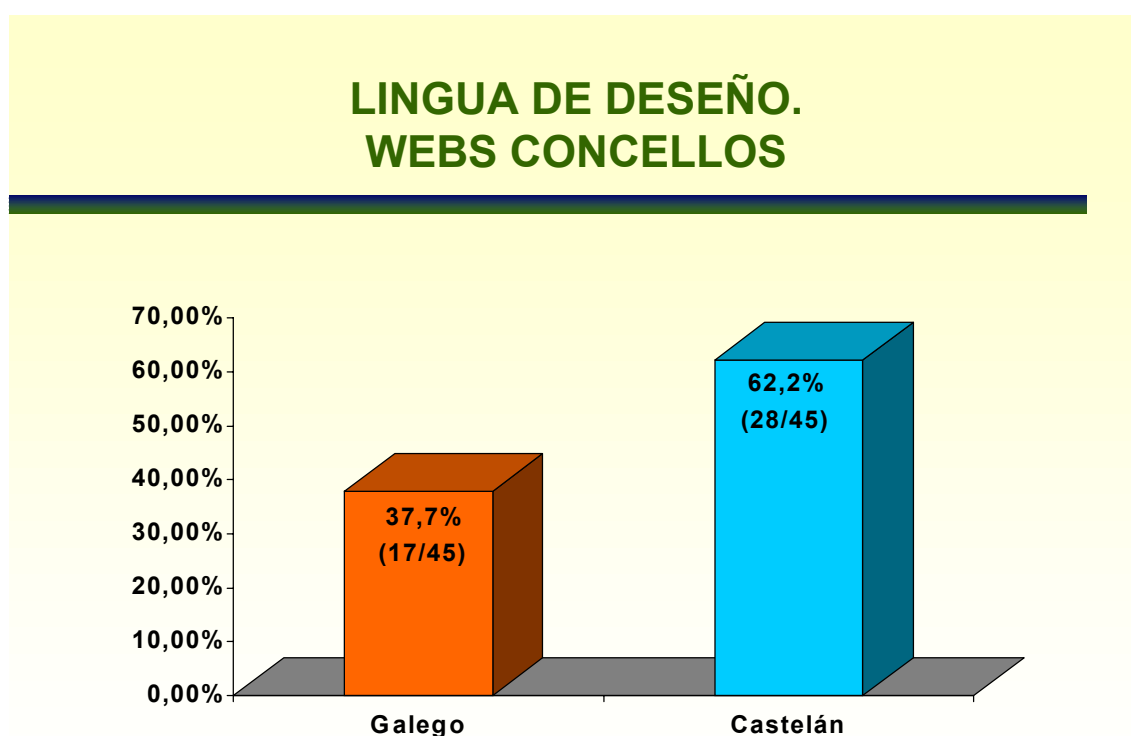
LINGUAS OPERATIVAS. WEBS CONCELLOS



Como podemos ver nestas gráficas, o galego é a lingua da metade das páxinas iniciais dos sitios web galegos, e a súa presenza aumenta, ata o 73,2%, se nos adentramos no interior dos webs, de tal xeito que podemos consultar en galego case as 3/4 partes dos webs. ¿Que quere dicir isto? Que o galego está mal situado, na maioría dos casos, na xerarquía lingüística do web.

Case a metade das administracións locais de Galicia optan por un modelo trilingüe galego-castelán-inglés para estaren presentes no ciberespacio. É de destacar que máis dun cuarto dos concellos galegos marxinan nos seus webs o idioma que por lei lles é oficial.

Unha análise máis detallada é a da **lingua do deseño**: o galego diminúe abruptamente a súa presenza ata un 37,7%, o que demostra, máis unha vez, a falta de transversalidade e coordinación á hora de realizar os webs.



O **endereço URL** é o enderezo de localización en Internet, e hai que consideralo dende dous puntos de vista: o posicionamento do web na Rede e o puramente lingüístico.

Os web que teñen dominio propio son máis doados de localizar polos buscadores automáticos, de recordar polos usuarios de Internet e mesmo de publicitar na propaganda tradicional. Polo tanto, ofrecen maiores posibilidades para que un web acade un bo posicionamento. Hai que ter unha memoria de elefante para acordarse de que o URL do concello de Carballo é <<http://www.interbook.net/ayuntamiento/carballo/index.htm>>. Pola contra,

lembramos doadamente o URL do web do concello de Santiago de Compostela <<http://www.santiagodecompostela.org>> Por outra parte, o feito de que o nome de dominio do primeiro nivel lle corresponda a unha empresa de servizos, non deixa de magoar a imaxe do concello. Malia que a diferenza de custo entre unha e outra opción é de menos de 30.000 pts ó ano, o 66,7% dos concellos galegos carecen de dominio propio⁶⁵.

Dende o punto de vista lingüístico, a elección do URL tamén é indicativa da concepción que se ten do noso idioma. Comparemos, por exemplo, os URL dos concellos de Ferrol <<http://www.ferrol-concello.es>> e da Coruña <<http://www.aytolacoruna.es>>, ou mesmo o de Carballo <<http://www.interbook.net/ayuntamiento/carballo/index.htm>>. Hai numerosos URLs en castelán, mesmo en páxinas con opción de ver a información en galego.

Os **títulos** das páxinas volven ser unha cuestión a miúdo sangrante, tanto desde o punto de vista do posicionamento como da lingua. Vexamos os títulos das páxinas iniciais dos webs dos concellos galegos:

LINGUA NOS TÍTULOS: WEBS CONCELLOS (1/2)

- **Ayuntamiento de Cangas**
- **Ayuntamiento de Cambre**
- **Web oficial do Concello de Boqueixón-Web oficial del Ayuntamiento de Boqueixón**
- **Página nueva-10. <A Cañiza>**
- **Ilustrísimo Ayuntamiento de Puenteareas**
- **Home <Concello de Cerdedo>**

⁶⁵ Tanto o web da Xunta coma o das deputacións provinciais contan con dominio propio.

LINGUA NOS TÍTULOS: WEBS CONCELLOS (2/2)

- **Bienvenidos al servidor web del Ayuntamiento de Lalín**
- **Lugonet/Monterroso**
- **Manu Rial <Concello de Cambados>**
- **Página web del Ilmo. Ayuntamiento de Sada**
- **Ayuntamiento de Tui**
- **Vigo-2 (Concello de Vigo)**
- **Riveira.com <Concello de Ribeira>**

Hai non poucos casos en que non se sabe a qué sitio que chegamos navegando, porque do título non se extrae ningunha información, ou non teñen título, o cal resulta un problema á hora de buscar nos marcadores do navegador; por exemplo, sitios denominados "Página nueva", "Home", "Manu Rial", "vigo2", que poden ser calquera cousa.

O desleixo é tan grande que incluso o sitio web do concello de Pontearreas, que está en castelán, pero que respecta o topónimo oficial nas páxinas interiores, ten unha páxina principal titulada "Ilustrísimo Ayuntamiento de Puenteareas".

5. CONCLUSIÓN

Segundo a profesora Carme Hermida Gulías, *na historia do uso do galego nos media tradicionais (prensa, radio e televisión) aparece sempre a mesma constante: o uso do galego non se produce ata varios anos despois da implantación do medio na nosa comunidade. Doce anos despois na prensa escrita, quince na radio e dezaioito na televisión. Obsérvanse, ademais, tres etapas perfectamente definidas: implántase o medio e non hai presenza da nosa lingua; o galego comeza a aparecer de forma circunstancial e xorde algunha empresa de comunicación que xa utiliza o galego de forma sistemática*⁶⁶.

⁶⁶ Hermida Gulías, Carme: "O galego nos medios de comunicación", conferencia nas /

Considerando Internet como unha canle de comunicación, podemos afirmar que, por vez primeira na nosa historia, o uso do galego corre parello á implantación real da Rede en Galicia. Isto unido ás porcentaxes absolutas de sitios web que se poden consultar na nosa lingua, debe ser motivo de optimismo.

Se consideramos Internet como ferramenta de traballo ó servizo das Administracións e dos cidadáns, a presenza do galego nos sitios web das administracións públicas, sendo importante en termos absolutos, é manifestamente mellorable: dende o punto de vista cuantitativo (cómpre chegar a cumprir aquilo de que o galego é lingua propia da Administración), dende o cualitativo e dende o punto de vista dos contidos que as administracións públicas poñen en liña.

Cómpre, pois, non caer no conformismo dos datos globais porque, ademais de seren moi matizables (a Deputación da Coruña ten máis información en castelán na Rede cós 45 concellos que contan con web), de nada vale presenza cuantitativa da nosa lingua se non vai acompañada da necesaria calidade (información actualizada, servizos...); isto é, o uso do galego debe sumarse a que os sitios web respondan ás demandas e necesidades dos sectores máis dinámicos da nosa sociedade.

Para isto é imprescindible que quen ten o poder político, a capacidade de decisión, comprenda e asuma este reto, e adopte as políticas axeitadas. Agora ben, tamén é necesario que as persoas que traballamos en SNL sexamos conscientes do que está en xogo, coñezamos o medio, consideremos que se trata dun importante campo de traballo, e, en consecuencia, lle dediquemos tempo e esforzo. E o que é máis importante, contribuíamos a xerar esa mesma conciencia crítica que xa se dá noutros ámbitos (ensino, xustiza, medios de comunicación...), que poña de manifesto:

- A responsabilidade da administración autonómica na materia. Se loable é a súa política de construír a autoestrada galega da comunicación, non se pode dicir o mesmo da súa política lingüística e de contidos en relación coas TIC. ¿Que e en que lingua vai circular por esa autoestrada? Velaí o grande reto.
- A necesidade de plans globais tanto relativos á industria dos contidos coma á extensión e xeneralización das TIC e da cultura inherente a elas (cambios nos procedementos e na organización, integración, transversalidade, etc). De pouco vale a implantación mimética das TIC se non vai acompañada dun cambio na cultura da organización e da sociedade en xeral.

Non hai moitos días, Paco Fernández Rei lía nun entrañable acto o seu discurso de ingreso na Academia, *Cabanillas e Manuel Antonio: dúas singraduras na construción dun idioma para unha patria*. Fernández Rei remataba a súa intervención coa cita de Cabanillas *a língoa é o noso escudo*.

Queremos rematar a nosa exposición, esta singradura que fixemos pola implantación da Internet nas administracións públicas, cunha cita de Víctor F. Freixanes⁶⁷, que actualiza a de Cabanillas e tamén constitúe un chamado a xerarmos conciencia crítica e a termos esperanza: *Na era da globalización e dos grandes territorios uniformadores (...), o distinto empeza a ser un valor obxectivo de mercado. Só se queremos ofrecer algo distinto (diferenciado) teremos algunha posibilidade de existir, de xerar produto, de interesar máis alá de nós mesmos. Atención a esta idea que deberíamos saber aproveitar. Produto, esixencia crítica e calidade. Información, novas tecnoloxías e mercados complexos. Unha "lubina" pódese comer en calquera mercado de Zaragoza ou Madrid. Unha robaliza unicamente aquí (...). Postos a petar no mundo, a lingua tamén é un magnífico logotipo.*

⁶⁷ LVG do sábado 2 de outubro de 1999.