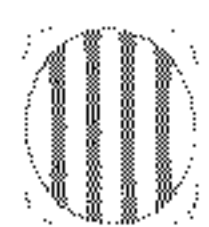
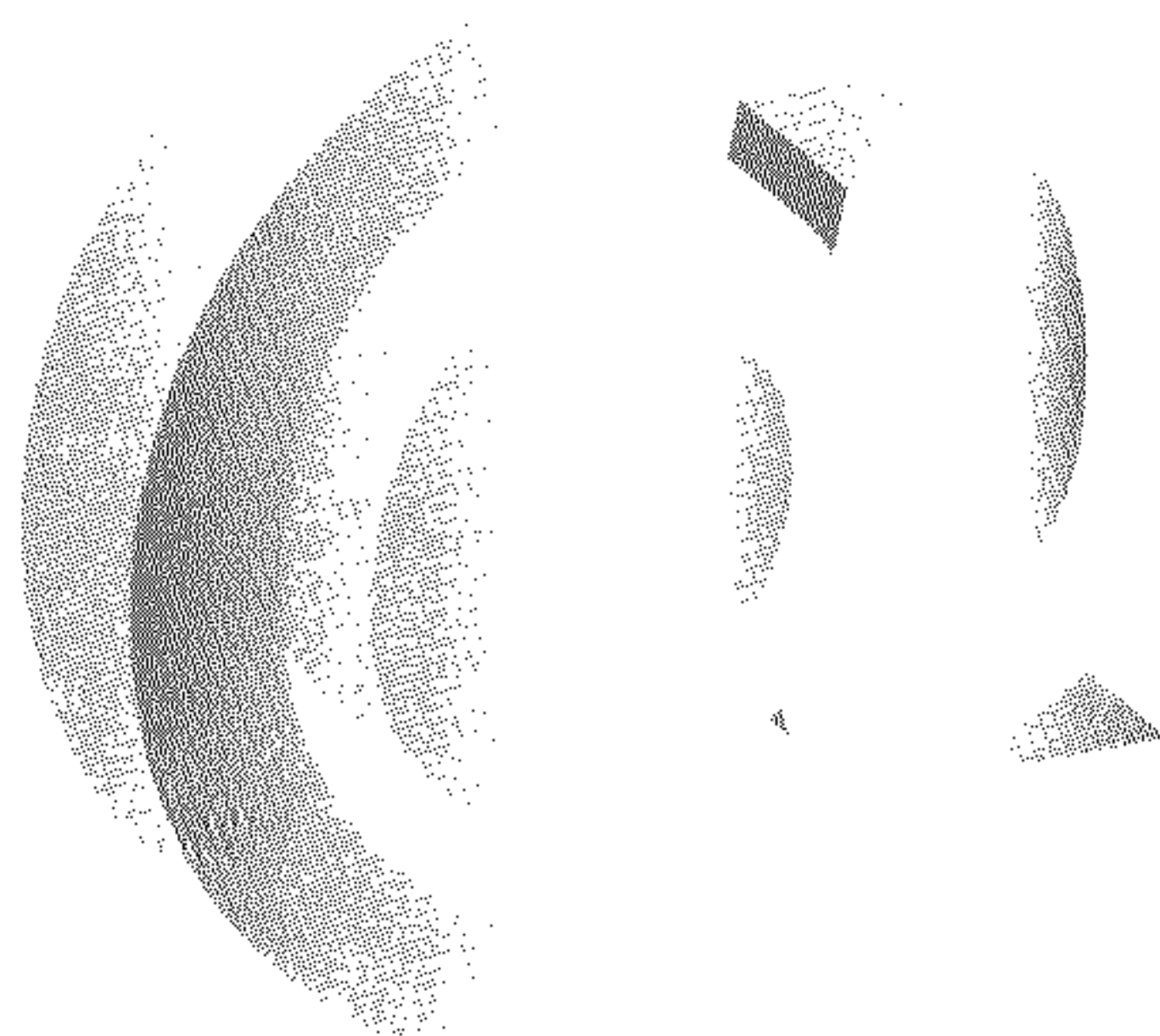


Jordi Graells i Costa
Núria Vives i Leal

Administració, societat, llengua i Internet

Conèixer els serveis i recursos actuals d'Internet
a partir d'un estudi sobre la presència de la llengua
catalana a la Xarxa



Generalitat de Catalunya
**Escola d'Administració Pública
de Catalunya**

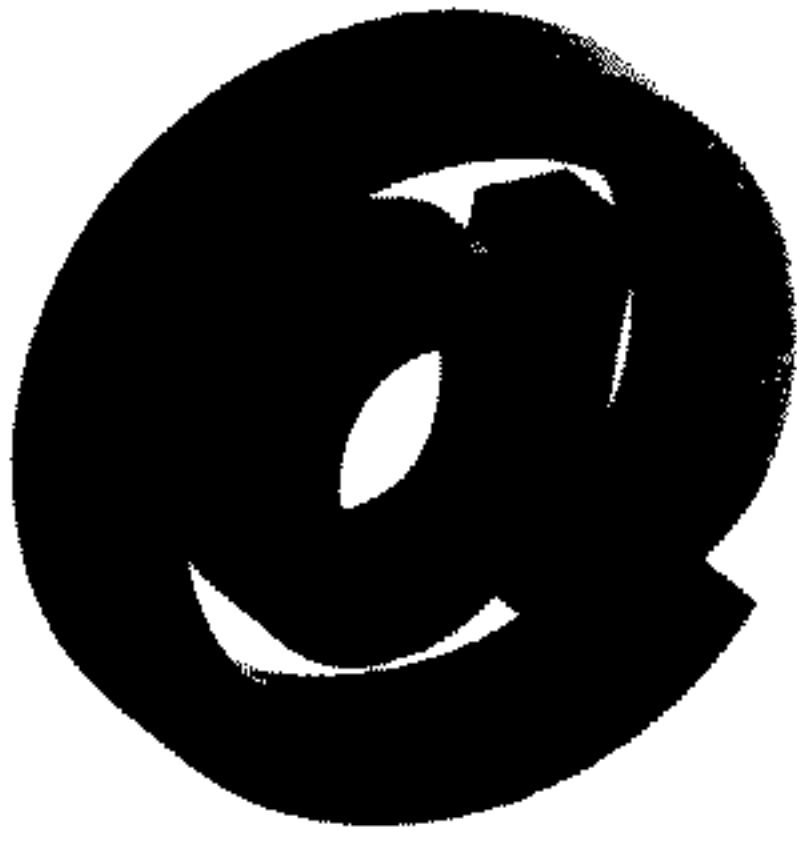


Administració, societat, llengua i Internet

**Conèixer els serveis i recursos actuals d'Internet a partir d'un estudi
sobre la presència de la llengua catalana a la Xarxa**



Jordi Graells i Costa
Núria Vives i Leal



Administració, societat, llengua i Internet

**Conèixer els serveis i recursos actuals d'Internet
a partir d'un estudi sobre la presència de la llengua
catalana a la Xarxa**

Barcelona, 2001



**Generalitat de Catalunya
Escola d'Administració Pública
de Catalunya**

Biblioteca de Catalunya. Dades CIP:

Graells Costa, Jordi

Administració, societat, llengua i Internet: conèixer els serveis i recursos actuals d'Internet a partir d'un estudi sobre la presència de la llengua catalana a la Xarxa. - (Papers de recerca ; 7)

Bibliografia

ISBN 84 - 393 - 5513 - 0

I. Vives, Núria II. Escola d'Administració Pública de Catalunya III.

Títol

1. Recursos electrònics en xarxa - Catalunya 2. Internet 3. Català - Ús
681.324:804.99

Una primera versió més reduïda d'aquest treball va ser publicada, amb el títol "És virtual el català a Internet? Reflexions sobre la presència del català a la Xarxa i propostes per incrementar-hi l'ús ", a *Revista de Llengua i Dret* núm. 35. Se'n pot consultar el text complet a: <www.eapc.es/publicacions/rld/articles/35-01.htm>

ELS AUTORS

Jordi Graells i Costa

Llicenciat en geografia humana. Ha publicat diversos articles i monografies sobre tècniques de gestió, comunicació i màrqueting electrònic.

Núria Vives i Leal

Llicenciada en filologia catalana. Té una àmplia experiència en gestió de la informació i administració de pàgines web.

Tots dos centren els seus darrers treballs en l'aplicació de les tecnologies de la informació i de la comunicació, especialment els serveis de què proveeix Internet, en la prestació de serveis a l'Administració.

© 2001, Jordi Graells i Núria Vives
D'aquesta edició:
© 2001, Escola d'Administració Pública de Catalunya
Primera edició: octubre de 2001
Tiratge: 1.000 exemplars
ISBN: 84 - 393 - 5513 - 0
Dipòsit legal: B. 43.002 - 2001
Fotocomposició: ApG, SA
Tambor del Bruc, 6, B
08970 Sant Joan Despí
Impressió: Novagràfik
Vivaldi, 5 - 08110 Montcada i Reixac

«El futur no és el que ha de venir sinó allò que anem a cercar»
Eslògan publicitari d'una marca de cotxes
(primer semestre de 2001)



Sumari

9	I. Introducció
11	II. Uns serveis que ens revolucionen la vida
12	2.1. La WWW
15	2.2. El correu electrònic
18	2.3. Els xats
20	2.4. Els reconeixedors i convertidors de veu i dades i l'accessibilitat
25	III. Quatre casos emblemàtics a Internet
25	3.1. Vilaweb, un portal complet
26	3.2. Softcatalà, la voluntat impagable
27	3.3. Les opinions d'Alfons Cornella
28	3.4. La UOC, pionera en la ciberformació
31	IV. El món divers d'Internet
31	4.1. Entrant a Internet amb l'Administració
33	4.1.1. <i>Una Administració orientada al ciutadà</i>
38	4.1.2. <i>L'Administració Oberta de Catalunya</i>
41	4.1.3. <i>L'àmbit de l'ensenyament</i>
42	4.1.4. <i>L'àmbit sanitari</i>
44	4.1.5. <i>L'àmbit jurídic i judicial</i>
47	4.2. Els serveis lingüístics
52	4.3. Les xarxes ciutadanes
53	4.4. El comerç electrònic
62	4.5. Trobar feina i pis
64	4.6. Contractar viatges
66	4.7. Les entitats financeres
67	4.8. Els mitjans de comunicació
70	4.9. Els llibres, la música, els museus i altres
73	4.10. Jugar i aprendre
76	4.11. Serveis perifèrics per complementar el servei principal
79	V. Les campanyes de catalanització a Internet

81	vi. Unes conclusions [gens virtuals]
81	6.1. Entorn mundial i local
81	6.2. Serveis telemàtics útils
82	6.3. Catalanització de serveis d'Internet dins i fora de l'àmbit territorial català
83	6.4. Importància dels usos interpersonals a Internet
83	6.5. El <i>peer to peer</i> obre noves oportunitats a Internet
84	6.6. A Internet no tot és tan espontani com sembla: cal conèixer les estratègies de comunicació i màrqueting
85	6.7. Oportunitats i mancances del català a Internet
85	6.8. El voluntariat i l'acció cívica són encara necessaris
85	6.9. La transparència en les denominacions de dominis
90	6.10. Internet, al centre de l'estratègia lingüística
97	vii. Llista de fonts consultades

I. Introducció

Per a l'elaboració d'aquest treball els autors hem volgut defugir expressament l'estil de reculls anecdotaris dels articles que tracten d'Internet i ignorar expressament la cançó de l'enfadós, que aquí, en aquest àmbit, té els noms d'ARPANET, MILNET i l'Institut d'Investigació d'Stanford (SRI).

Al mateix temps, hem procurat evitar que aquest treball derivés en un mer directori d'adreces relacionades amb el món d'Internet (o la *Xarxa*, que és el terme sinònim que fem també al llarg de la monografia). Ens ha guiat l'objectiu de poder extreure unes conclusions, a partir d'idees personals (per tant, subjectives), al voltant d'aquest entorn que canvia vertiginosament a cada instant i que ocasionarà que algunes informacions emprades per redactar aquest treball (al juliol de 2001) quedin desfasades al moment de la publicació.

També és possible que, per raó d'aquesta subjectivitat que impregna el text, haguem deixat de banda involuntàriament sectors, institucions o iniciatives rellevants per al tema principal: la relació entre l'Administració, la societat, la llengua i Internet. Demanem les disculpes corresponents. De fet, podem afirmar que hem aprofitat el fil conductor de la monografia (l'estudi de la presència de la llengua catalana a la Xarxa) per conèixer i sistematitzar serveis i recursos disponibles a Internet. Ho ha dit Alfons Cornella, «la millor manera de predir el futur és dissenyar-lo».



II. Uns serveis que ens revolucionen la vida

Erròniament, Internet s'identifica només amb la World Wide Web (www) com un simple aplec d'informació, quan, contràriament, la Xarxa és un medi on conviuen diversos serveis i recursos tecnològics que potencien la interacció entre persones i institucions. Aquests instruments que conformen Internet (el web, el correu electrònic i els xats, principalment) ens permeten personalitzar la informació que hem de transmetre. Així, cal tenir molt en compte qui és el destinatari d'aquesta informació i acostar-nos-hi i fer una Internet més humana, que posi en contacte persones i no solament catàlegs de productes. Segons un estudi de l'empresa Netvalue, les activitats més usuals dels internautes de l'Estat espanyol són el web, el correu electrònic, el xat i la transferència de fitxers (FTP). Si és així, tot apunta que les pàgines que han esdevingut solament directoris d'informació no tenen bones perspectives a Internet.

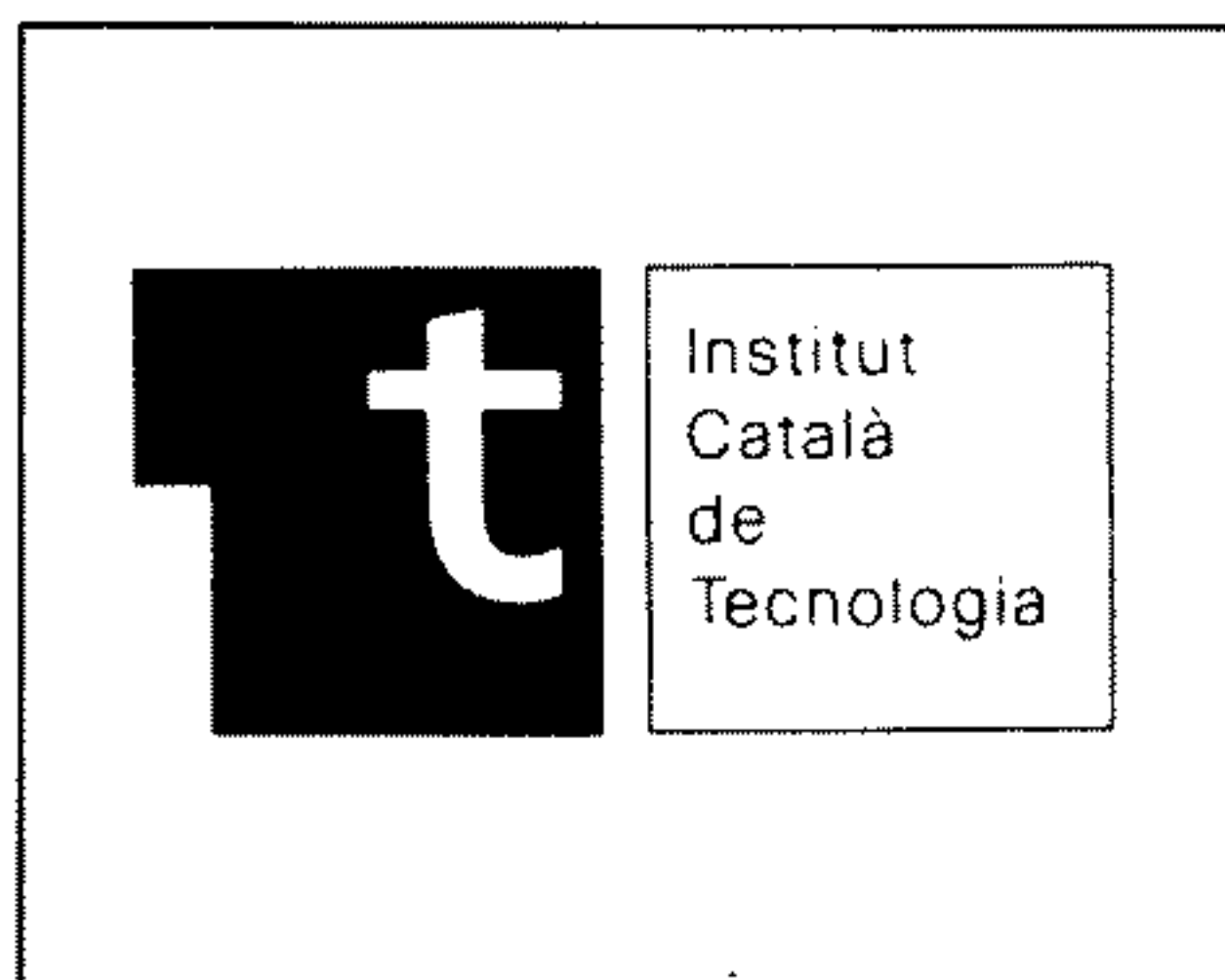
Pel que fa als proveïdors d'Internet, és a dir, les empreses que s'encarreguen de subministrar-nos-hi l'accés, l'ús que fan de la llengua en els seus serveis, com en el cas de les empreses en general, és també diferent segons l'àmbit geogràfic on tinguin la intenció de trobar el seu públic objectiu. Així, els proveïdors, diguem-ne, d'àmbit estatal empren únicament la llengua castellana: Eresmas <www.eresmas.net>, Wanadoo <www.wanadoo.es>, Jet Internet, del grup Uni2, <www.jet.es> o Ibernet Telemàtica <www.iber.net.com>. Un cas sorprenent és el de Jazztel <www.jazztel.com> que, per defecte, descarrega la seva pàgina en anglès, tot i que ens deixa triar les versions en castellà i anglès.

En general, els proveïdors que tenen seu a Catalunya i s'adrecen com a mercat potencial als catalans elaboren les seves pàgines web en català: Minorisa <www.minorisa.es/portal/blank.html>, Gna Serveis Telemàtics <www.gna.es>, ICTNET <www.ictnet.es>

o, si més no, bilingües: Menta <portal.menta.net> o Al-pi Telecomunicacions <www.al-pi.com>.

Finalment, una mostra més de com evolucionen les telecomunicacions dia a dia ens arriba de la mà d'Endesa <www.endesa.es>, el segon operador de telecomunica-

cions de l'Estat, amb el producte Power Line, presentat aquest mateix any. Aquest producte impulsa la connexió a Internet a través de la xarxa elèctrica i permet la transmissió de veu i dades. Per fer-lo servir, calen uns mòdems específics que multipliquen per quaranta vegades la velocitat d'accés respecte a un mòdem convencional.



2.1.

La WWW

Al World Wide Web podem fer força activitats en català: des de visitar la Capella Virtual de veneració de la insigne santa Tecla, patrona dels internautes <www.santatecla.org>; fer un passeig virtual per un supermercat, i de passada adquirir els productes que necessitàvem (<www.condisline.com>, <www.plusfresc.es/cat> o bé <www.capraboacasa.com>); gestionar tota mena de tràmits bancaris <www.caixalaietana.es>; o estudiar aquella carrera que sempre hem volgut cursar però mai no havíem trobat el moment d'assistir a classe <www.uoc.es>; fins a consultar una guia d'oci i cultura si encara no sabem què farem aquest cap de setmana <onanar.com>, o també estar informat dels esdeveniments que es produeixen a Catalunya i a arreu del món en aquest mateix moment <www.vilaweb.com/ep>.

Aquest ritme forçat cap a la mundialització provoca un menyspreu inicial pels àmbits més propers, més locals. Però, representant una idea difosa pel director de Vilaweb, Vicent Partal, a més de globalització, també hauríem de parlar de *glocalització*. Al costat del fenomen d'universalització d'Internet, es dona paral·lelament un fenomen de localització, un sentiment d'identificació amb una comunitat geogràfica i històrica, que fa que hi hagi un conjunt de coses que, fins i tot per Internet, satisfem en



Capella virtual
de Santa Tecla

el nostre entorn més immediat: treure diners de la nostra caixa d'estalvis, aconseguir entrades per al cine o el teatre, consultar el catàleg d'albergs o cases de turisme rural, etc. El portal Vila-web <www.vilaweb.com> ha aconseguit sumar aquestes dues idees i fidelitzar un conjunt de clients. Som moltes persones que, quan tenim un moment, entrem a aquesta pàgina per informar-nos dels fenòmens globals i *glocals*, que Vilaweb ha escampat creant les diverses versions locals arreu del territori.

Per trobar la informació que cerquem a Internet —i no perdre'ns-hi— podem recórrer a les llistes especialitzades que coneixem o a altres recursos, però el més habitual és que iniciem la recerca al web i, per fer-ho, hem de recórrer a directoris d'informació. Abans s'anomenaven cercadors, però, amb poc temps, aquests cercadors han anat ampliant el seu contingut i la seva oferta de serveis: ara se solen anomenar portals, perquè són els portals d'entrada a Internet.

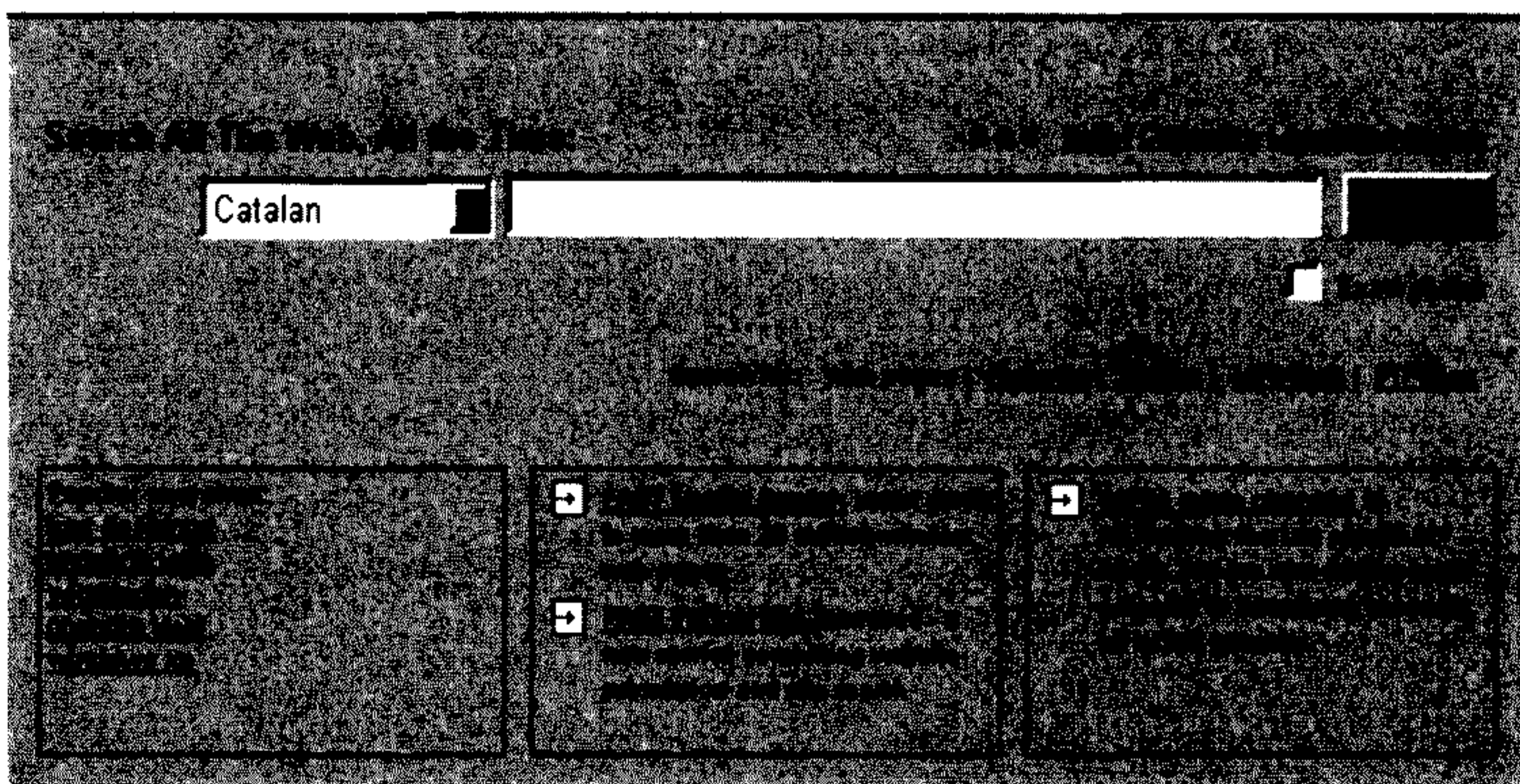
Ole.es (l'actual <www.terra.es>), un dels cercadors més coneguts i més utilitzats a l'Estat, oferia, ja fa temps, la possibilitat de triar la llengua de les pàgines de què volíem executar la recerca. En transformar-se en Terra, les llengües autonòmiques han estat bandejades de la pàgina, per més que, si hi introduïm

un mot en català, ens oferirà igualment el resultat de les pàgines en què apareix aquest mot, però això també ho poden fer altres cercadors americans com Yahoo <www.yahoo.com> i Netscape <www.netscape.com>. Passa el mateix en cercadors en castellà, com ara Ya.com <www.ya.com>.

No obstant això, disposem d'un bon nombre de cercadors en català que, a més d'oferir els resultats que esmentàvem, presenten els seus directoris en català. És el cas de Nosaltres.com <www.nosaltres.com>, Cercador.com <www.grec.net/cgi-bin/cercador.pgm>, Som-hi! <www.som-hi.com>, Inici.com <www.inici.com>, Catalunyaonline <www.catalunyaonline.com>, Cercat <www.cercat.com>, Tabarca <www.tabarca.com>, etc., i també de portals especialitzats, com ara un de noves tecnologies en català <www.noticies.com>.

En un segon nivell, disposem de portals que, tot i que la llengua que utilitzen és diferent de la catalana, permeten triar aquesta llengua per fer la recerca que vulguem. Algun cercador espanyol incorpora el català juntament amb les altres llengües autonòmiques (Canal 21 <www.canal21.com>). També és el cas d'All the Web, All the Time <www.bos2.alltheweb.com> si triem fer una recerca avançada i també, com comentem en l'apartat 3.2, de Google <www.google.com> i Altavista <es-ca.altavista.com>.

alltheweb
all the web. all the time



Finalment, també destaquem el multicercador Buscopio <www.buscopio.com>, un cercador de cercadors en castellà que ens permet accedir a diversos motors de cerca alhora, l'Open Directory Project <www.dmoz.org>, que és un cercador temàtic en anglès que elabora desinteressadament la comunitat internacional d'internautes i que ja ha superat el nombre de llocs allotjats per Yahoo, i finalment La Porta, l'accés lògic a Internet <perso.wanadoo.es/ferjor>, una pàgina que, a partir d'enllaços diversos, ens permet fer recerques, en català i 46 llengües més, a diversos motors de cerca, però també de programari i de música.

2.2.

El correu electrònic

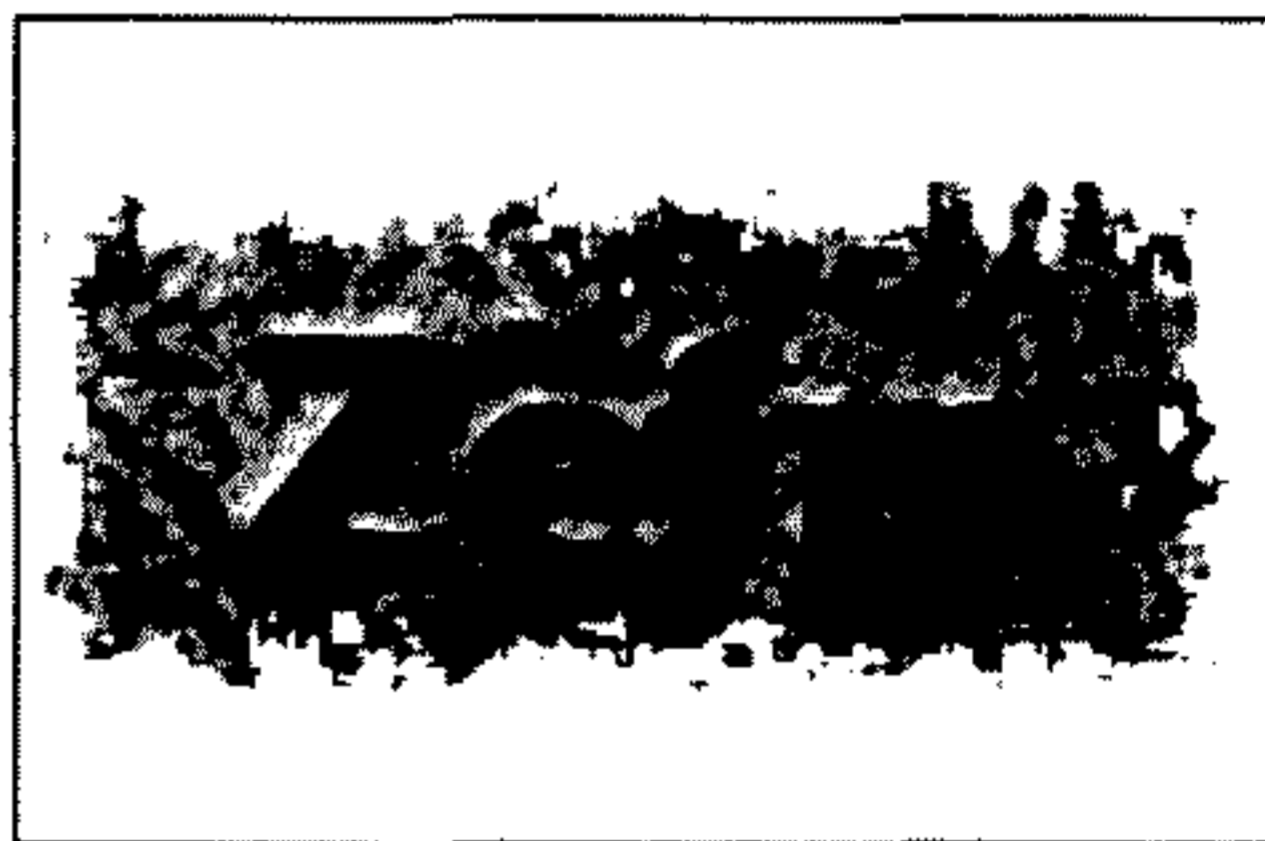
De fet, per aconseguir informació sobre un tema, a Internet es pot fer navegant per la WWW, i per això els motors de cerca són sovint indispensables, o bé obtenir-la mitjançant la comunicació amb el correu electrònic i els serveis que s'hi basen (lletes de distribució, grups de discussió i *newsletters*). Aquests darrers, els serveis associats al correu electrònic, són els més emprats a Internet. En forma de missatge personal o col·lectiu (de multimesa), de missatge *de* o *a* una llista de distribució o bé a un grup de discussió o també de *newsletter*, són milers de milions els bits que diàriament travessen el món sencer.

En aquesta mena de serveis s'evidencia que no podem incidir en els usos lingüístics individuals. Generalment ocorre que ens adrecem al nostre interlocutor en la mateixa llengua en què ho faríem personalment; però Internet és un altre món i sovint és possible que no coneguem personalment el nostre interlocutor o que els destinataris siguin un col·lectiu de persones. Els factors, doncs, de la tria de la llengua poden ser variadíssims: depenen del context, del mitjà, de la coneixença o desconexença de l'interlocutor en qüestió. Sovint, per experiència pròpia, hem trobat persones que encara no gosen escriure en català perquè no el van estudiar, perquè no el saben escriure, tot i que el parlen habitualment... i, aleshores, se sol acabar cedint a l'ús del castellà.

Tornant a basar-nos en el concepte de *glocalització*, s'han creat diverses lletes de distribució que posen en contacte persones

amb interessos afins i localitzades o amb vincles a un territori comú. Ciberdones <ciberdones.chi.es> és el nom —prou descriptiu— d'una llista de distribució a la qual, evidentment, estan subscrietes dones, que a més de ser catalanes són internautes. Una altra llista, l'Internauta <www.internauta.net>, també engloba un sector de la població catalana interessada per les noves tecnologies i la informàtica. I, per descomptat, hi ha llistes encara més especialitzades, com ara Zèfir <www.rediris.es/list/info/zefir>, a la qual se subscriu un sector encara més reduït de la població, ja que, a més de la localització geogràfica, s'hi uneixen interessos específics per un àmbit específic de coneixement (la llengua catalana, en aquest cas).

El segon servei que es val del cor-reu electrònic són els grups de discussió, que són plataformes públiques d'internautes que intercanvien opinions i informació sobre una qüestió per mitjà de missatges que pengen en una pàgina web ordenats cronològicament o que s'envien per correu electrònic. Per rebre o enviar missatges a les llistes de distribució calia que



l'usuari estigués donat d'alta al servei; en canvi, en els grups de discussió, només cal donar-se d'alta per poder enviar-ne però no cal per rebre'n o llegir-ne. També, a diferència de les llistes de distribució, els grups de discussió permeten a l'usuari rebre els encapçalaments dels missatges i descarregar només els que li interessin. Es tracta d'un servei que va néixer fa uns anys amb la creació de Usenet, xarxa de missatges públics que permetia enviar opinions a tots els usuaris que ho volguessin, i per això es correspon amb el concepte de fòrum (i perquè en francès i anglès es dóna a *forum* un sentit sinònim al de *newsgroup*). Per accedir als grups de discussió (altrament anomenats *de notícies*), cal tenir i configurar el programa lector de notícies (Outlook Express, Netscape Messenger, etc.) i posseir una adreça des d'on descarregar la llista de grups de notícies existents (que normalment proporciona el proveïdor de serveis d'Internet i sol començar pel prefix *news*); en definitiva, es tracta de tenir accés a un servidor NNTP, que és el protocol que permet distribuir mis-

satges entre servidors mitjançant Usenet. Si no se'n disposa, també s'hi pot entrar, per exemple, pel lloc web DejaNews <www.dejanews.com>, que ofereix una senzilla interfície en llenguatge HTML.

Citem, a tall d'exemple, tres grups de discussió en català, que ja fa un temps que es mantenen a la Xarxa: bit.listserv.catala (llista de discussió catalana), soc.culture.catalan (la temàtica del qual és la llengua catalana i les terres on es parla) i també una de més nova Rosalbacavà <groups.yahoo.com/group/rosalbacava>. Aquesta última és una llista sobre llengua i literatura catalanes que està a mig camí dels grups de discussió i les llistes de distribució (perquè el portal Yahoo permet aquest sistema tècnicament híbrid). Però, de ben segur, podrem trobar altres grups si fem una recerca, per exemple, a <tile.net/news> o a <www.yahoo.com>.

Trobem, com a últim servei basat en el correu electrònic, les *newsletters*, instrument del correu electrònic que ens informa de novetats i ens ofereix la possibilitat de consultar-les directament al web mitjançant enllaços inserits en el cos del missatge. Per rebre'n, de la mateixa manera com passa a les llistes de distribució, cal subscriure-s'hi. Per tant, depèn de la voluntat i l'interès de les persones per rebre missatges en català i sobre un tema específic. Un exemple és la que envia Vilaweb cada setmana, *Cap de 7mana*, amb una àmplia oferta d'activitats d'oci perquè l'aprofitem millor. Una altra *newsletter* catalana força difosa és la de LaMalla.net <www.lamalla.net>, pla de la Diputació de Barcelona per fomentar l'ús de les noves tecnologies, on, si us hi subscriuiu, rebreu informació setmanal sobre les notícies més destacades d'aquest tema.

Darrerament les noves tendències en *newsletters* són que els usuaris puguin afegir comentaris seus a les que hagin rebut, trametre als amics el resum més interessant i enviar els seus propis resums d'articles publicats a altres llocs web (amb un enllaç al text); tot això gràcies a la tecnologia DICE (sigles angleses de *motor dinàmic i interactiu de contingut*). Per fer-les més interessants s'incita els usuaris a puntuar els millors resums, cosa que provoca una sana competitivitat d'enginy per assolir el lloc més alt de la llista. És l'*últim crit* en comunicació digital: la *news-*

letter com a servei integrant del servei principal del web (com veurem en l'apartat 4.11) es val aquí d'un dels recursos lúdics usats normalment en els serveis complementaris (*perifèrics*) per fomentar la interacció amb l'usuari. Aquest servei permet combinar les tres fonts de coneixements de més força a la Xarxa: el que genera una personalitat o organització en forma de *newsletter*, el que creen els usuaris gràcies al DICE i les notícies *crues* (*raw*) que s'obtenen de Moreover (<w.moreover.com>, aplicació que rastreja el que es diu en la web, en classifica els continguts per temes i ho envia als clients perquè ho puguin penjar en el seu lloc web). En definitiva, s'aplica a la *newsletter* les propietats del correu electrònic i de la web. S'aconsegueix així combinar la comunicació vertical, característica dels mitjans de comunicació, i l'horitzontal, pròpia de la Xarxa. Probablement es tracta del naixement d'un mitjà de comunicació nou que hauran de tenir molt en compte els mitjans de comunicació tradicionals (vegeu apartat 4. 8) i llibres i altres publicacions (apartat 4. 9).

Per acabar aquest apartat, ens referim al concepte *netetiqueta* (o *etiqueta*, que és el terme adoptat pel Termcat). És el conjunt de regles de comunicació que han de seguir els usuaris d'Internet, aplicable a tots els serveis de la Xarxa. D'entre aquestes, a més de les relatives a protocol i la propietat intel·lectual, n'hi ha unes de lingüístiques que són, a més, essencials perquè la comunicació funcioni: concisió, claredat, coherència, cohesió, correcció ortogràfica i gramatical i també ús de símbols com a abreviacions (i evitar abreviatures i sigles no reconegudes universalment). Segur que tots aquests requisits lingüístics ens sonen i molt; per això, per més que pugui semblar el contrari, insistim novament en la importància que la llengua tindrà —i la qualitat amb què s'usi— en la comunicació de persones i organitzacions per Internet.

2. 3.

Els xats

Malgrat la desprestigiada imatge en què ha degenerat el servei de xat, els autors valorem positivament la gran utilitat que reporta la possibilitat de comunicar-se en línia des de qualsevol punt del món, distant o proper. Tot i els problemes que com-

porta la immediatesa amb què s'han de produir aquest tipus de converses, aquest mitjà té, en principi, les mateixes finalitats que altres canals: comunicar-se, transmetre idees o coneixements, debatre sobre temes concrets o intercanviar punts de vista o experiències. El xat també permet enviar fitxers (programes, fotos, cançons...) a gran velocitat perquè té lloc gràcies a un protocol anomenat DCC (*direct client communication*).

La conversa pot ser escrita i també per mitjà d'àudio i vídeo. Al llarg de l'apartat, ens referim a xat en sentit estricte com a equivalent a la comunicació simultània escrita entre diverses persones; però hi ha diverses opcions per comunicar-se per veu i per imatge en temps real. Per la veu, podem fer ús dels *web-chats*, que són serveis que ofereixen pàgines per a l'organització de teleconferències via web, és a dir, per *xatejar en veu*, com Yahoo <chat.yahoo.com>, Excite <www.excite.com/communities/chat/voicechat> o Internet Partyline <www.internetpartyline.com>, o bé podem utilitzar els programes de missatgeria immediata (els més coneguts: Yahoo Messenger <messenger.yahoo.com/intl/es/download/instructions.html>, ICQ <www.icq.com>, MSN Messenger <messenger.msn.es> i AOL Instant Messenger <www.aol.com>, aquest darrer només disponible en anglès i els altres tres, en espanyol), que és un servei que permet la comunicació en temps real amb persones que tinguin el mateix programa i que hi estiguin connectats en aquell moment. Per la imatge, ens podem comunicar per la videoconferència; els programes més usats són el Microsoft Netmeeting <www.msn.es>, Intel Video Phone <www.intel.com> i CU-SeeMe <www.whitepine.com>. En general, convé recordar que Internet ofereix la possibilitat d'establir converses telefòniques a preus molt més baixos que els dels serveis de telefonia convencionals.

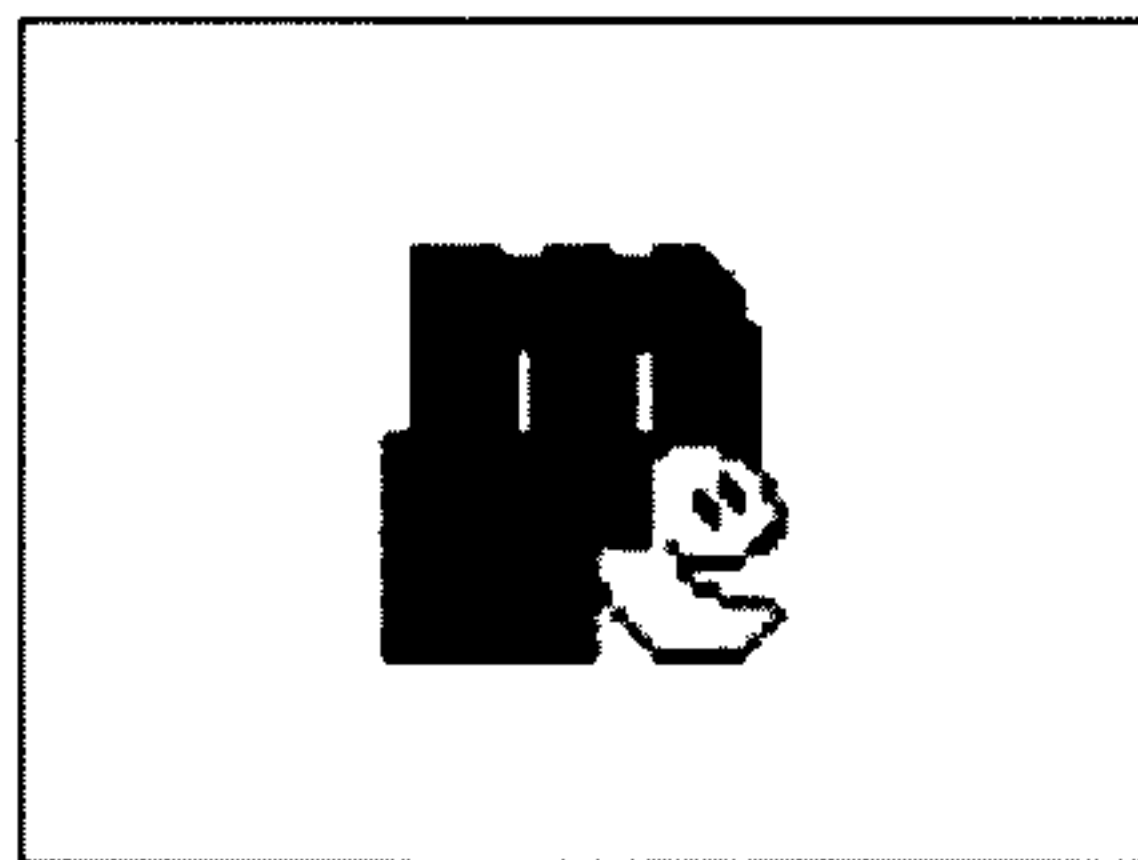
No pretenem fer ara una llista de canals de xat on ens puguem comunicar per escrit en català (que n'hi ha, i, per sort, força), però sí que ens convindria distingir dos tipus de xats que tenen un rerefons i un sentit ben diferents.

D'una banda, els xats on un personatge públic accedeix a ser entrevistat per qualsevol persona que estigui connectada i que coincideixi temporalment. És el cas, com ja esmentarem més

endavant, dels xats que fins fa poc temps organitzaven Vila-web, El Periódico i COM Ràdio i per on han passat personatges tan coneguts com la periodista Gemma Nierga, la model Judit Mascó, l'escriptor Quim Monzó i una llarga i inacabable llista.

D'una altra banda, hi ha els xats de caràcter més espontani en què l'anonimat és un component predominant. En aquest tipus de xat es fa encara més manifest el concepte *glocalització* que tant esmentem al llarg de la monografia. La proliferació dels canals (espais per on xerren els internautes) que duen per nom un topònim català —com ara #girona, #catalunya o #maresme— pot sorprendre més d'un quan el concepte que sura d'Internet és precisament el d'aldea global. Hi ha força canals que usen normalment el català en els quals, malgrat el localisme (Catalunya és un país petit), els temes de conversa poden ser variats (com #albarca o bé més específics #Rock_català, #atletisme_català...).

Com en el correu electrònic, tret del primer tipus de xat, ben poc podem incidir en els usos lingüístics, ja que són converses que depenen de l'ús individual que vulgui fer cada persona. Sempre tenim el remei de canviar de canal!



Per accedir a aquestes tertúlies, ho podem fer mitjançant una pàgina web, per exemple Vilaweb, o bé instal·lant un programa a l'ordinador. El més conegut i usat d'aquests programes és el MIRC, que gràcies a Softcatalà podem obtenir gratuïtament en català <www.softcatala.org/prog51.htm>.

2.4.

Els reconeixedors i convertidors de veu i dades i l'accessibilitat

Fa un cert temps, els sistemes de síntesi de veu i de reconeixement de la parla es desenvolupaven en entorns molt limitats i, des de no fa gaire anys, gràcies als programes que podem instal·lar fàcilment a l'ordinador personal, s'han estès a tots els àmbits, com els metges, advocats i altres professionals i usuaris domèstics. Ac-

tualment, aquesta tecnologia s'ha incorporat a pàgines i serveis d'Internet sota l'empenta de l'apogeu dels telèfons mòbils. Per accedir a una pàgina web des del telèfon s'usen programes de reconeixement de veu instal·lats a la web mateixa; per fer-ho des d'un ordinador personal, es fa interactuar el programa de reconeixement de veu de l'ordinador amb el sistema de veu que empra la pàgina web. Aquest recurs tecnològic s'incorporarà amb força en els portals de comerç electrònic i, precisament per això, apunta clarament cap on anirà el futur de la Xarxa. Pensem en la transcendència del reconeixement de la veu en la domòtica: llums, electrodomèstics i sistemes de seguretat activats i programats per mitjà d'Internet o des d'un telèfon fix o mòbil amb la tècnica de comandaments (instruccions) de veu.

En qualsevol cas, dels tres programes que es poden trobar al mercat més immediat i que, a més de transformar veu en text, siguin capaços de rebre ordres i navegar per Internet per mitjà d'instruccions de veu (ViaVoice Web Millennium d'IBM <www.4.ibm.com/software/speech>, les tres versions de Dragon NaturallySpeaking <www.dragonsystems.com> de Learnout & Hauspie i FreeSpeech 2000 de Philips), només el FreeSpeech 2000 <www.speech.philips.com> està disponible en català i en tretze idiomes més. És un programa que fa servir Internet Explorer 3.0 o superior i que permet navegar per Internet amb els comandaments de veu indicant a l'ordinador on volem anar mitjançant els enllaços. Malgrat que es va actualitzar fins a la versió per a Windows ME, el FreeSpeech s'ha deixat de fabricar i només es poden aconseguir els programes que hi ha en estoc. Philips reorienta així la seva producció cap al programari de transcripció.

Fent ús d'aquesta mateixa tecnologia, l'empresa People Communications SA va ser la primera empresa espanyola que ofereix serveis que es valen del reconeixement de veu. Des del seu portal en espanyol Ydilo <www.ydilo.com>, qualsevol persona pot accedir a un ampli ventall d'informació i serveis a Internet. Ara s'hi han anat afegint altres empreses.

En el mateix sentit de conversió, de veu a text, hi ha empreses que ofereixen el servei VoiceMail (correu de veu), pel qual l'usuari pot enviar missatges de veu a qualsevol adreça de correu electrònic sense necessitat d'escriure el text

(Net2Phone, <www.net2phone.com/spanish>, en espanyol). En un sentit de conversió inversa al que acabem d'exposar, fa pocs mesos va néixer a Madrid el servei Fonom@il <www.telefonicaonline.com/fonomail>, un programa de tecnologia de la parla molt avançada que converteix el text en veu. Aquest servei de Telefónica permet escoltar i contestar missatges de correu electrònic des de qualsevol telèfon mòbil o fix. La màquina parla amb l'entonació adequada en català, a més de castellà, anglès, èuscar i gallec. Aquesta és una iniciativa molt elogiuable ja que la tecnologia fa possible, en aquest cas, respectar la realitat plurilingüe de l'Estat. Telefónica, a partir d'aquesta experiència, ha desenvolupat altres aplicacions de reconeixement de parla i síntesi de veu (accés a continguts d'una pàgina web per mitjà d'indicacions de veu per telèfon).

Pel que fa a l'accés a la Xarxa de persones amb minusvalideses auditives o visuals, avui dia ja hi ha algunes eines que intenten suprimir aquesta mena de barreres i fer accessible la informació i els serveis que conté a aquests dos col·lectius de persones.

Adreçat a les persones discapacitades en àudio i sono (sords, sordmuts i persones amb dificultats per enraonar), s'està desenvolupant el Protocol Omega <www.protocolomega.com>, que permetrà que aquestes persones puguin participar de qualsevol activitat professional (advocat, comercial, etc.) i particular (lleure, etc.) sense problemes d'entesa, ni tampoc que calgui dependre d'un servei de missatges SMS (*short messages service* o serveis de missatges curts) per entaular conversa amb un client, familiar o amic en qualsevol moment. Aquest sistema, basat en un programari americà, fa que les persones usuàries del servei es comuniquin amb altres persones —discapacitades o no— gràcies a unes operadores que els atendran en català o castellà les 24 hores del dia a les quals es poden fer arribar els missatges per faxes o missatges de correu digitalitzats (*d-mails*) des d'uns terminals mòbils dels abonats.

En canvi, la tiflotècnia és la ciència que s'encarrega d'adaptar i desenvolupar els avenços tecnològics per a les persones invidents o amb una visió deficient. Per tant, per mitjà d'eines com els lectors de pantalla, els navegadors parlants, els lectors de llibres (els llibres digitals són en format pdf i es poden conver-

tir a format text enviant un missatge amb l'arxiu adjunt a <pdf2txt@sun.trace.wisc.edu>) i altres de més complexes (impressores o terminals de lectura Braille) es pot aconseguir també una Internet també més solidària. L'ONCE <cidat.once.es/home.html> i l'organització Sid@r <www.sidar.org> són entitats que han desenvolupat la tiflotècnia. Ofereixen consells i programari per fer difusió de totes aquestes eines. Sens dubte seria una actuació valuosa impulsar l'ús del català en aquesta ciència.

Per facilitar aquesta tasca (la de fer accessibles les pàgines web), algunes organitzacions han posat a Internet pàgines que permeten comprovar si, efectivament, les pàgines que s'han elaborat són accessibles. La més coneguda és Bobby <www.cast.org/bobby>, que emet un informe sobre els problemes d'accessibilitat, si n'hi ha, o bé valida la pàgina quan no hi troba problemes. També n'hi ha una en castellà: Tawdis <www.tawdis.net>, una eina que ens permet analitzar, estudiar i validar pàgines web amb l'objectiu de l'accessibilitat. Ambdós serveis analitzen les pàgines a partir de les pautes d'accessibilitat establertes pel WAI (Web Accessibility Initiative). Aquest organisme, en coordinació amb altres organitzacions d'arreu del món, persegueix l'accessibilitat mitjançant cinc àrees de treball: la tecnologia, les directrius, les eines, l'educació i la recerca i el desenvolupament.

De moment, les administracions intenten impulsar el compromís de fer accessibles les seves pàgines web. En el cas de l'Administració de la Generalitat, es vol procurar que totes les pàgines web que formen el Gencat siguin accessibles abans que s'acabi l'any 2001.

De fet, el veritable salt en l'accessibilitat es produirà quan les tecnologies del reconeixement de la parla, la síntesi de veu i la traducció automàtica siguin una sola cosa (segons els científics que estan col·laborant en aquest projecte, sota l'empara del consorci Star en què participen els governs amb més poder del planeta, és previst de disposar-ne pels volts del 2008). De moment hi ha iniciatives molt lloables, per petites que siguin, com el projecte Eutrans, impulsat per la Universitat Politècnica de València <www.upv.es> i finançat per la Unió Europea, que tradueix frases del castellà, català i italià a l'anglès i que aviat es-

tarà disponible també en èuscar. Aquesta tecnologia, basada en un sistema d'entrada de veu i sortida de traducció (paraula a paraula, sense anàlisi sintàctica, de les expressions més usuals d'una determinada situació comunicativa i no pas de tot l'escenari comunicatiu d'un llenguatge) haurà de permetre que, per exemple, un turista angloparlant entri en un comerç i, per mitjà d'un petit ordinador o d'un telèfon mòbil, demani la compra en anglès i la traducció del que digui surti en català o en castellà pels altaveus de l'ordinador o del mòbil.

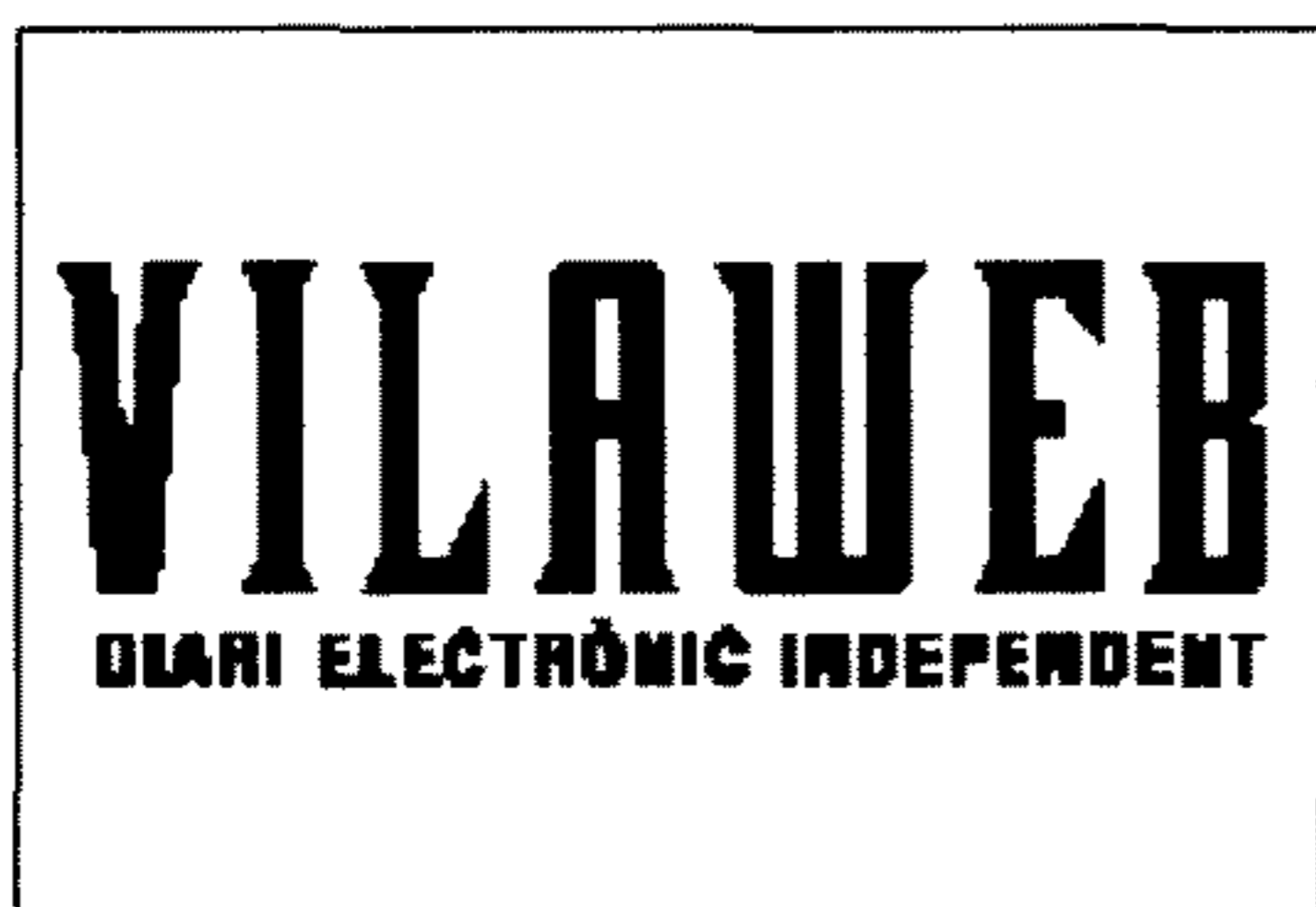
Pel que fa al tractament específic de la llengua catalana, cal esmentar el Centre de Tecnologies i Aplicacions del Llenguatge i la Parla (TALP) de la Universitat Politècnica de Catalunya <www.talp.upc.es>. El seu objectiu és ajudar a superar, mitjançant el tractament automàtic del llenguatge natural en la modalitat oral i escrita, les barreres lingüístiques i millorar l'accessibilitat dels sistemes d'informació. Així mateix és de destacar, pel seu prestigi intrínsec, el curs Tecnologies de la llengua: tractament de la parla <www.cuimpb.es/programaesp.htm>, que organitza el Centre Ernest Lluch de la Universitat Internacional Menéndez y Pelayo de Barcelona per segon any consecutiu sota la direcció de Marçal Gavaldà, de l'School of Computer Science Carnegie Mellon University. Aquest curs pretenia ensenyar des d'aspectes fonamentals com és el funcionament d'aquesta tecnologia a partir dels algoritmes emprats en el processament digital del senyal, fins també a les aplicacions més futuristes del reconeixement de la parla, sense oblidar l'oportuna reflexió sobre les implicacions sociolingüístiques que es derivaran d'aquesta tecnologia.

III. Quatre casos emblemàtics a Internet

3.1.

Vilaweb, un portal complet

Fill de la Infopista catalana, que va néixer el 1995 i que reunia tots els recursos que hi havia aleshores a Internet en català o sobre els Països Catalans, Vilaweb <www.vilaweb.com> ha esdevingut un punt de referència per a qui vol estar informat puntualment dels esdeveniments que es produeixen a Internet i fora d'Internet, al seu barri o a la resta del món. Apareix un altre cop, doncs, el concepte de *glocalització*.



La Infopista es va considerar des de l'inici el barri català d'Internet, que en aquells moments habitaven ben pocs internautes, ja que l'accés a la Xarxa encara no era un fet gaire usual. L'èxit rotund d'acolliment per part dels internautes catalans fa que al

cap de tan sols un any neixi de la mà dels mateixos creadors una nova vila catalana: Vilaweb. En paraules del seu director, Vicent Partal, Vilaweb és un mitjà de comunicació, tot i que els autors d'aquesta monografia creiem que, com el Barça, Vilaweb és més que un club.

Vilaweb, com hem dit, ens forneix de la informació més actual a l'instant, mitjançant el servei de notícies d'Europa Press. Ens posa al dia quant a les noves tecnologies i l'últim programari que ha sortit al mercat. Vilaweb ens informa dels esdeveniments més importants que es produeixen al nostre poble, al nostre barri o a la nostra comarca mitjançant les seccions locals que, en el moment de redactar aquest text, són un total de 91, que arriben fins

a una comunitat amb seu a Austràlia. A més, ens permet accedir a fòrums sobre temes tan actuals com la llei d'estrangeria, els òscars del 2001 o les vaques boges, i ens ofereix la possibilitat de *xatjar*. També posa a la nostra disposició un cercador i un directori de recursos en català: Nosaltres.com.

A més, Vilaweb ofereix serveis wap, un servidor de correu electrònic... i tot en català! Per tot això, és una clara demostració pràctica que no sols es pot viure i sobreviure a la Xarxa en català, sinó que s'hi pot triomfar amb èxit. Segons unes enquestes que du a terme anualment *El País*, Vilaweb durant els anys 1999 i 2000 va ser una de les 20 pàgines més visitades de l'Estat espanyol (en els llocs 10è i 13è, respectivament; al costat de pàgines com ara <www.ole.es>, <www.elpais.es> o <www.yahoo.com>). Per tant, usar la llengua dels destinataris de la informació que volem transmetre no és cap impediment, sinó, en la majoria dels casos, com demostra Vilaweb, una clau per a l'èxit.

3.2.

Softcatalà, la voluntat impagable

Softcatalà <www.softcatala.org>, un altre inestimable exemple d'activitat reeixida en pro del català, es va formar l'any 1997 i des d'aleshores ens ha fornit, de manera gratuïta, del programari més actual i punter en versió catalana. És el «Tucows català» <www.tucows.com>, però amb l'objectiu afegit de fomentar l'ús del català a la informàtica, Internet i les noves tecnologies. Softcatalà és una entitat sense ànim de lucre, desvinculada completament de l'Administració, que neix de la iniciativa privada i de la voluntat d'algunes persones. Amb els anys ha adquirit un prestigi, totalment merescut, per aquesta voluntat de normalitzar la llengua catalana en un àmbit tan complex com són les noves tecnologies i la informàtica i també per la qualitat dels productes que ofereix.



Aquest any Softcatalà i la multinacional Sun Microsystems han signat un acord de col·laboració per a la traducció de l'Open Office 6.0, la versió en codi obert del popular paquet d'ofimà-

tica Star Office. Per aquest acord, Softcatalà es farà càrrec de la definició de la terminologia, traducció, correcció i els processos de comprovació de la versió 6.0 del programa, usant la guia d'estil i el glossari de termes de l'associació, que conté unes 1.400 entrades.

Google[™]
Català

Com s'ha dit en l'apartat 2.1, gràcies a la col·laboració de Softcatalà, Google <www.google.com> ofereix la consulta en català, tot i que no s'inclou el català en el llistat de llengües de la cerca avançada. També

el cercador Altavista <es-ca.altavista.com> permet consultar les seves pàgines en català, però en aquest cas aquesta llengua no està inclosa a la llista de llengües de consulta del motor de cerca.

3.3.

Les opinions d'Alfons Cornella

Inicialment des del web d'ESADE <www.esade.es> i posteriorment des d'Infonomia.com <www.infonomia.com>, Alfons Cornella s'ha convertit en un dels *gurus* catalans que ha anat desteixint les idees que el preocupaven i ha aconseguit transmetre'ns el seu interès viu tothora, mitjançant el butlletí electrònic Extra-net! (que és l'apartat del web Infonomia.com que trobem també en català gràcies a Vilaweb).



Des del 31 d'agost de 1995 fins al 26 de juny de 2001, Alfons Cornella ha enriquit amb 600 números de l'Extra-net!, un parell de cops per setmana, les ments àvides d'acostar-se al món de les noves tecnologies. La seva visió de futur, sempre atractiva, ens continua proveint des d'Infonomia.com de dades i reflexions útils i interessants que cal tenir en compte si volem avançar-nos als fets i albirar el progrés abans que es produeixi.

3.4.

La UOC, pionera en la ciberformació

Quant a l'ensenyament, trobem també a Internet la possibilitat d'accedir a diversos estudis per mitjà de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC: <www.uoc.es>), la qual ofereix tant l'accés per a majors de 25 anys com formació universitària, formació de postgrau, doctorats i altres mòduls de formació.

La UOC, l'única universitat íntegrament no presencial de l'Estat, es va posar en funcionament l'any 1994 i ha anat incrementant progressivament la seva oferta formativa al llarg d'aquests anys. Actualment s'hi poden estudiar 10 carreres universitàries. La UOC és una peça cabdal per a la promoció i la difusió de la llengua catalana, ja que hi és considerada la llengua vehicular, i hauria de servir d'exemple de funcionament exitós a moltes altres empreses. Durant els primers anys, els destinataris únics érem els catalans i, per tant, el campus virtual s'expressava lògicament en català.

UOC Universitat Oberta de Catalunya Netscape

Fitxer Edita Visualitza Vés a Comunicador Ajuda

Endarere Evident Actualitza Inici Cerca Guia Imprimeix Seguretat Atura

Preferències Lloc de http://www.uoc.es/web/cal/index.html Afins

Traslladada als prínceps l'autoritat del poble, l'art de convèncer passà a ser només l'art d'agradar. Gregori Maïans i Siscar (Oliva 1699 - València 1781)

Persones més competents

UOC Universitat Oberta de Catalunya

Español / English

Notícies

- Un de cada tres estudiants de la UOC ha rebut les notes per mitjà del telèfon mòbil [27/07/01]
- El màster Aplicacions multimèdia, destacat per la Generalitat [20/07/01]

Selecció d'articles

- Estadístiques de la Societat de la Informació Catalunya 2001 (Generalitat de Catalunya) [] societat
- 3r informe del Projecte Astrolabi: 'L'ús de les TIC per part de l'alumnat' [] educació
- Read Warriors: Managing Remote Workers John Sifonis (Cisco IQ) [] tecnologia

Seccions

- Campus for Peace
- Lletres
- Observatori econòmic

Serveis

- Serveis lingüístics
- Assessorament formatiu en línia
- Borsa de Treball
- Treballa a la UOC

Universitat

- Estudis
- Recerca - IN3
- Empreses
- Biblioteca
- Informació
- Comunitat
- Recursos

Estudis

- Diplomatures
- Enginyeries
- Llicenciatures
- Graduat Multimèdia

Arribar a la comprensió mitjançant l'ús de les TIC

Martha Stone (Universitat de Harvard)

27/07/01 [] educació

Didàctica de les matemàtiques en l'ensenyament superior: l'ús de programari especialitzat

Àngel A. Juan, Guillermo Bautista (UOC)

27/07/01 [] tecnologia

Com s'escriu a Internet

Bella Palomo (UOC)

27/07/01 [] societat

Fatalisme i tecnologia: és autònom el desenvolupament tecnològic?

Eduard Aibar (UOC)

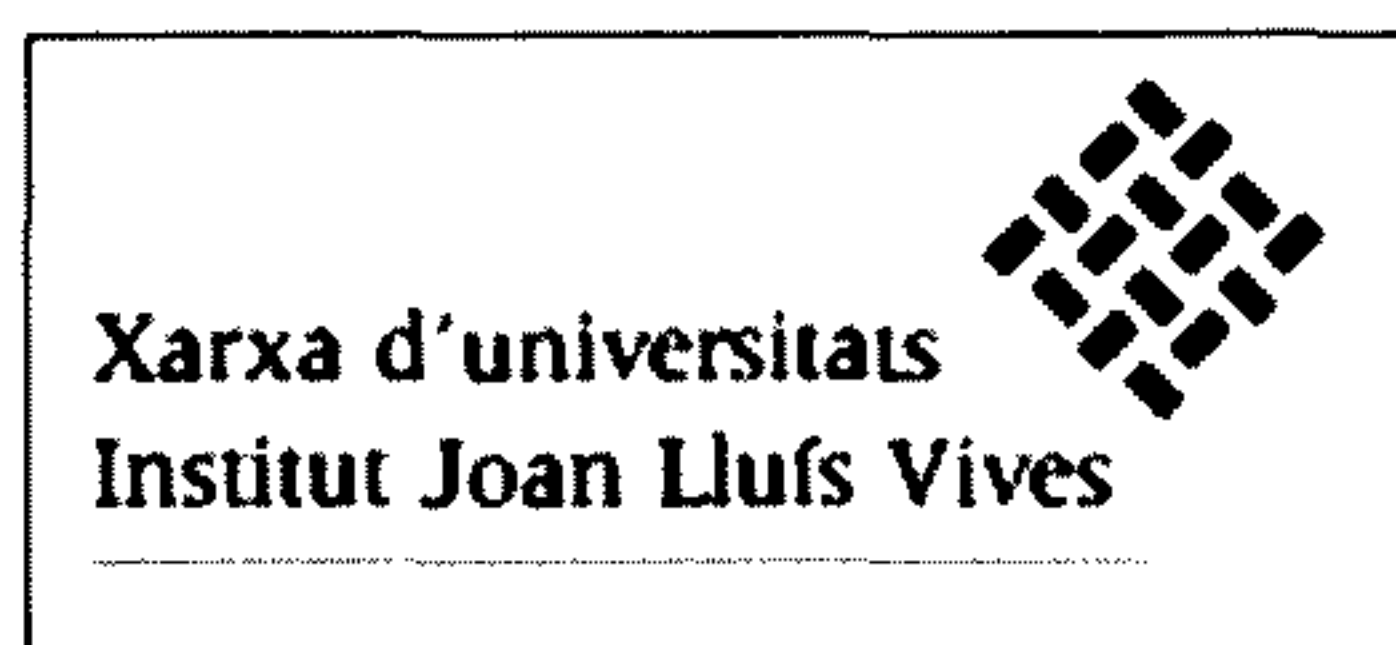
20/07/01 [] tecnologia

Premi ICDE a la millor universitat virtual i a distància del món

Document: let

Els resultats positius d'aquest temps han fet que la UOC es vagi obrint al món i ampliant, a més de l'oferta de cursos, el seu públic objectiu. Així, en col·laboració amb altres universitats, l'any 2000 obria un campus paral·lel en llengua castellana, adreçat no solament a l'Estat espanyol, sinó amb vista a ultrapassar altres fronteres com ara Sud-amèrica juntament amb l'Editorial Planeta. L'expansió de la UOC a l'Amèrica Llatina hauria de ser un bon exemple de com mostrar la identitat catalana al món per mitjà d'una altra llengua, en aquest cas l'espanyola. En aquest espai de formació compartit amb altres agents formatius d'abast internacional, anomenat el metacampus, el català no hi figura com a idioma oficial però continua sent considerat idioma rellevant —i per tant oficial— de l'intracampus, seguint la terminologia específica de la UOC.

En recompensa per aquesta aposta per Internet, l'International Council for Open and Distance Education ha concedit a la UOC el Premi ICDE 2001 d'Excel·lència, que li atorga el títol de millor universitat virtual i a distància del món. Felicitats, doncs, per aquest premi!



Així mateix, és lloable l'esforç de les altres universitats catalanes per donar la possibilitat de cursar una part dels estudis en l'entorn Internet. Les universitats catalanes ofereixen un

conjunt de serveis comuns per mitjà de l'Institut Joan Lluís Vives <www.vives.org>, que aplega totes les universitats de Catalunya, el País Valencià, les Illes Balears, la Catalunya Nord i Andorra, i que té per objectiu coordinar la docència, la recerca i les activitats culturals i potenciar l'ús de la llengua catalana.

IV. El món divers d'Internet

4.1.

Entrant a Internet amb l'Administració

L'extensió d'Internet i l'ús cada cop més difós de les noves tecnologies comporten ja una nova distribució competencial. Hi ha dos conceptes, els d'espai i temps, fonamentals en dret i especialment en relació amb la distribució de competències, que a la Xarxa perden tot el seu sentit.

A mesura que la Xarxa ha anat creixent s'ha produït un canvi social; aquest procés de canvi, però, ja ha tingut lloc sense que hi hagi una legislació que el reguli, de manera que sovint es produeix una transferència de competències que en altres àmbits estaria infringint en certa manera normes del dret administratiu.

La Constitució i l'Estatut atribueixen competències sota el règim d'exclusivitat, però també competències concurrents i competències compartides («Allò que fa un, no ho pot fer l'altre»). Amb les noves tecnologies, però, desapareixen els àmbits. El que cal en aquest sentit és la cooperació dels poders públics i un canvi de fet i de dret dels títols competencials.

Pel que fa a la noció de territori, la Xarxa permet relacions amb tot el món i, per tant, quan ens referim a l'Administració trenca dos principis: el territori com a delimitador de competències i el territori com a paràmetre identificador del ciutadà.

Per exemple, d'acord amb l'article 149 de la Constitució i l'article 9.6 de l'Estatut d'autonomia, la Generalitat no pot fer una biblioteca fora de Catalunya, però sí que pot fer-ne difusió i oferir la consulta dels seus fons per mitjà de la Xarxa. Un altre

cas semblant seria l'existència de la Universitat Oberta de Catalunya que, com ja hem esmentat, obre les seves fronteres no només cap a l'Estat espanyol, sinó també més enllà del vell continent.

Cal, doncs, un replantejament de l'element territori, ja que pot comportar la minoració de competències.

Pel que fa a la noció de temps, hi ha relacions asincròniques, per exemple, mitjançant el correu electrònic. També succeeix amb les relacions comercials: alliberament d'horaris i, per tant, un procés de liberalització comercial (i no s'hi entreveu cap futur a la intervenció administrativa).

D'altra banda, també haurien de canviar les relacions Administració-ciudadà, on tampoc el temps no existeix.

Actualment, l'Administració es presenta com un eix fonamental pel que fa a la promoció i també el desenvolupament de les noves tecnologies (sobretot mitjançant el pla E-Europe en l'àmbit europeu, InfoXXI en l'àmbit estatal, i Catalunya en Xarxa).

Cal, però, un canvi d'enfocament del dret administratiu des d'una concepció subjectiva: ja no hi pot haver una primacia de l'Administració sobre els ciutadans. L'organització i el procediment no garanteixen una decisió de qualitat; ara, a més, és necessària la interactivitat. En l'àmbit de Catalunya, l'Administració Oberta de Catalunya, com expliquem més endavant, persegueix tots aquests objectius.

És necessari, a més, modificar aspectes com el temps de resposta de l'Administració al ciudadà (segons l'anomenat Informe Jospin i mitjançant el correu electrònic, hauria de ser d'un màxim de set dies), tractament personalitzat del ciudadà, però també del funcionari.

L'Administració, efectivament, hauria de ser capdavantera en els canvis que encara s'han de produir. En primer lloc, hi ha un problema de qualitat de les lleis: il·legibilitat. Les lleis no només s'adrecen a juristes, sinó també a ciutadans i empreses. Ca-

len aportacions ciutadanes i experiències de democràcia electrònica que poden ser molt enriquidores. En aquest sentit, convé esmentar els projectes de Parlament Obert i Democràcia Web que comentem en el següent apartat. A la vegada, convé fomentar un canvi cultural: encara són moltes les persones per a les quals Internet i les noves tecnologies són un món llunyà.

El dret administratiu té ara un repte: la creació d'una societat virtual i, per a això, cal que estableixi nous límits: volum de la informació, transparència, participació del ciutadà i mirar d'assegurar les garanties dels drets constitucionals (especialment la intimitat i la igualtat).

El Govern ha de contribuir a la superació d'aquests obstacles. Un fet que potser ara ens sembla insòlit, però que ens demostra la diferent situació i extensió de les noves tecnologies és que, per exemple, als Estats Units fins i tot hi ha hagut denúncies per discriminació pel tipus d'accés a les tecnologies de la informació (que si per cable, fibra, ones radioelèctriques, etc.).

Com veurem tot seguit, l'Administració pot col·laborar de manera important a impulsar la catalanització de la Xarxa. De l'Administració, ens referirem als àmbits sanitari, jurídic i de l'ensenyament.

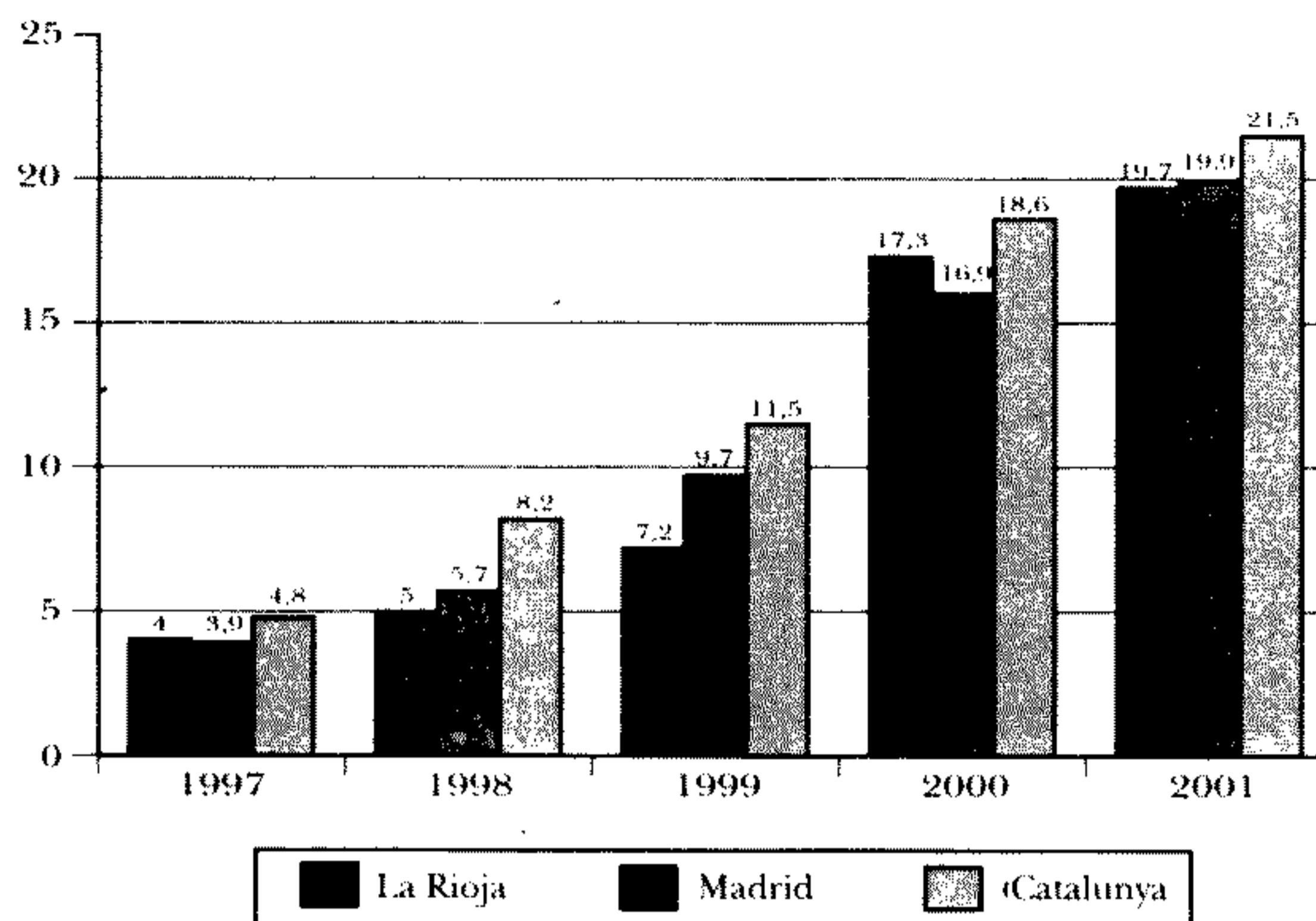
4.1.1.

Una Administració orientada al ciutadà

D'acord amb una enquesta que efectua anualment l'Estudio General de Medios (EGM), Catalunya es configura com a capdavantera pel que fa a nombre d'internautes de l'Estat. Des de l'any 1997, l'evolució d'usuaris d'Internet ha anat creixent acceleradament des d'un 4,8 % al 1997 fins a l'actual 21,5 % (dades de 2001), només comparable a les comunitats de Madrid (19,8 %) i La Rioja (19,7 %).

Aquest valor diferencial pot ser crucial a l'hora de procurar una presència efectiva del català a la Xarxa: s'ha repetit que la introducció de la llengua tindrà més a veure amb patrons culturals *exitosos* i amb el grau d'incidència sobre les actituds individuals de la comunitat internauta catalana que no pas amb altres aspec-

Evolució del nombre d'usuaris d'Internet. (Font: EGM)



tes que són més eficaços en altres medis. Un estudi recent de l'Institut Nacional del Consum (d'àmbit estatal) recull els obstacles que impedeixen l'expansió d'Internet a l'Estat al mateix ritme de la resta d'Europa, i proposa per remoure'ls l'abaratiment de tarifes i facilitar l'accés a la Xarxa des de les escoles i des de llocs públics. I, de fet, en aquesta presència pública a la Xarxa, Catalunya sembla que hi vulgui apostar fermament.

Desenvolupant el concepte de l'anomenada democràcia electrònica, el Parlament de Catalunya <www.gencat.es/parlam>, per unanimitat, ha decidit demanar a la Generalitat que faciliti la participació dels ciutadans en l'elaboració de les lleis per mitjà del web. Els projectes de llei es publicarien a la pàgina web del Govern català i el ciutadà hi podria fer arribar propostes i suggeriments. Aquest projecte és la continuació de dos projectes de participació política telemàtica iniciats el 1998: Democràcia Web <www.democraciaweb.org> i Parlament Obert <www.uoc.es/parlamentobert>, impulsats amb la col·laboració del Parlament de Catalunya. Parlament Obert està promogut pels Estudis de Dret de la UOC i forma part del projecte Elvil (European Legislative Virtual Library), juntament amb altres universitats europees i sota el patrocini de la Unió Europea. Democràcia Web, per la seva banda, està fomentada per la Fundació Jaume Bofill amb la col·laboració de Vilaweb, el diari *Avui* i la mateixa UOC.

Pel que fa a l'Administració de la Generalitat <www.gencat.es>, hi ha la voluntat estratègica de potenciar el que ha de ser un portal únic d'accés a l'Administració: el projecte AOC (Administració Oberta de Catalunya), que té com a missió incrementar el valor de la gestió pública i un ús intensiu i relacional de les tecnologies de la informació i les comunicacions, de manera que es faciliti l'accés del ciutadà a l'Administració i s'agilitin els tràmits que hagi d'efectuar. Això es fa mitjançant la creació d'un portal únic del ciutadà integrador de tots els serveis que rebrà en suport electrònic per mitjà de l'Administració: el que inicialment es concep com l'empresa e-CAT. Es defineixen 10 línies de prestació d'aquests serveis: accés a la sanitat (relació amb Viasalus, que s'explica en l'apartat 4.1.4.), accés a l'habitatge, benestar del fill, suport a les persones amb disminució, accés a la formació, intermediació laboral, conèixer el país, serveis lingüístics, suport a l'empresa i entitats i, per acabar, altres [serveis]. Amb aquest motiu, es pretén estudiar la viabilitat de llançar una targeta, probablement amb el nom de TUS (targeta unificada de serveis), que combini els serveis més universals per al ciutadà. La TUS servirà per a la identificació del ciutadà amb la signatura electrònica davant les administracions, també per als serveis sanitaris (possible inclusió de la targeta sanitària individual, TSI), per als transports i tota la resta de serveis que proporcionarà e-CAT. Per la transcendència del tema, es dedica íntegrament el següent subapartat (4.1.2.) per tractar del projecte de l'Administració Oberta [Electrònica] de Catalunya, de la seva periodificació i dels tràmits en línia que es podran fer inicialment.

Sobre els documents que permeten identificar-se i transaccionar electrònicament, el Ministeri de l'Interior de l'Administració central distribuirà, a finals de l'any 2003,

un carnet d'identitat electrònic que incorporarà un xip per operar a Internet i inclourà la signatura digital. El projecte, desenvolupat conjuntament amb la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre, permetrà substituir també la targeta de la Seguretat Social a més de totes les altres transaccions telemàtiques usuari-Administració.



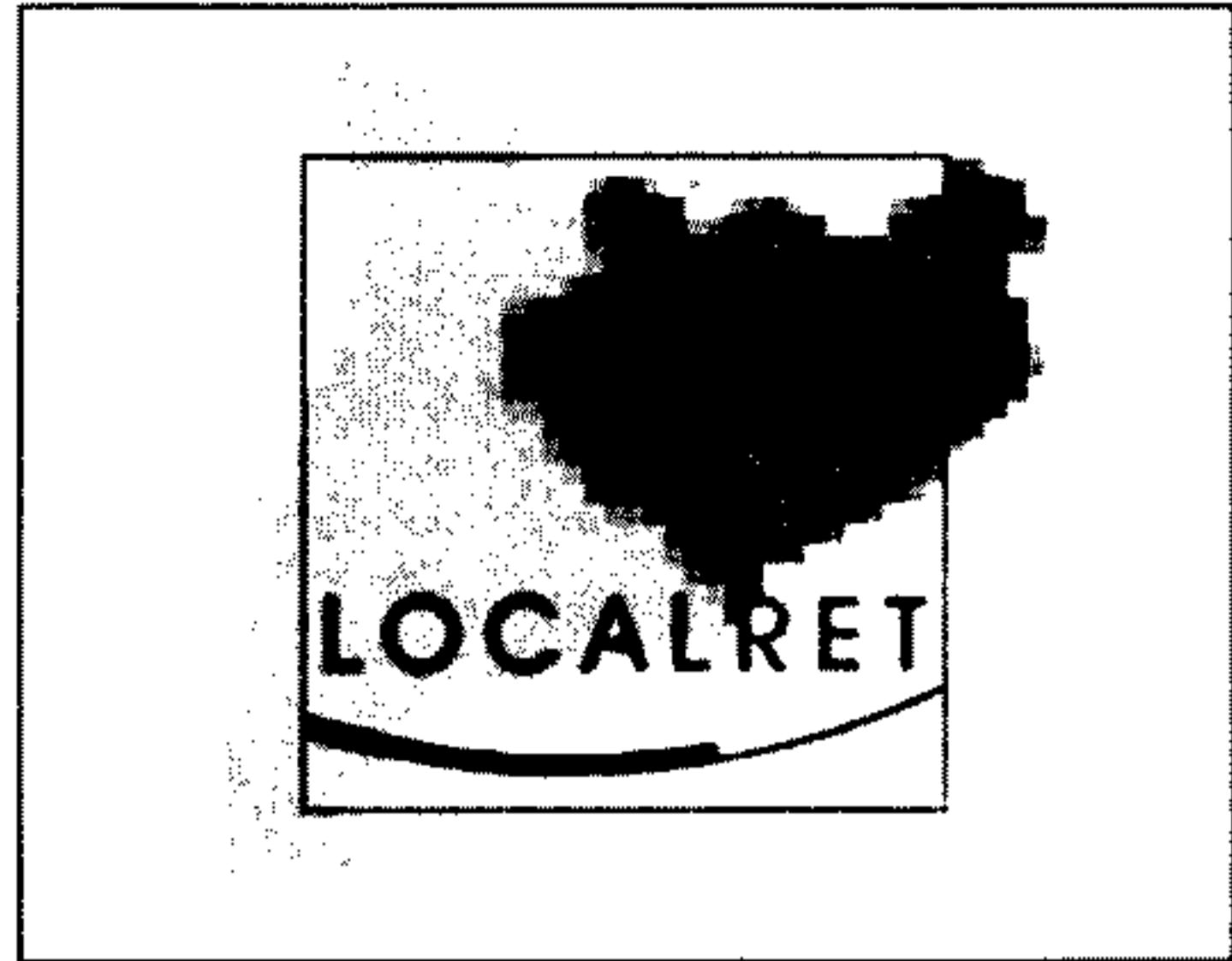
L'Administració central ha obert una finestreta única digital que oferirà quaranta-nou serveis <www.administracion.es>. De moment, hi ha informació sobre ocupació i cent descàrregues de documents.

D'altra banda, la missió de la Secretaria per a la Societat de la Informació (abans el Comissionat per a la Societat de la Informació, creat l'any 1998), adscrita al Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació (DURSI, <dursi.gencat.es>), és adaptar plenament a Catalunya la societat de la informació. Aquest objectiu s'hauria de materialitzar en aspectes com ara la introducció de les noves tecnologies a tota la societat catalana, la modernització de les administracions (autonòmica i també local) i el desenvolupament del Pla estratègic Catalunya en xarxa. Aquest Pla estratègic pretén establir, per a cada legislatura, les accions que cal seguir per assolir l'objectiu abans esmentat.

De moment, la Generalitat ha posat en marxa també un servei d'atenció ciutadana <wap.gencat.es> basat en la tecnologia WAP (protocol d'aplicació sense fil). Les informacions a les quals es pot accedir són aquelles que s'emeten des del Servei Català de Trànsit, el Servei de Meteorologia de Catalunya, l'Entitat Autònoma de Jocs i Apostes i el Servei d'Atenció al Ciutadà (SAC).

Pel que fa a les altres administracions, cal destacar el projecte que comparteixen més de 700 municipis catalans i les dues entitats municipalistes catalanes (la Federació de Municipis de Catalunya i l'Associació Catalana de Municipis: Localret <www.localret.es>). Localret té com a objectiu fonamental donar resposta a les necessitats dels ajuntaments que formen part d'aquest projecte en relació amb les funcions i les utilitats que han de produir les noves tecnologies en el desenvolupament dels serveis públics, l'equilibri territorial i la qualitat de vida dels ciutadans. Localret ha fet darrerament una sèrie de propostes per evitar la discriminació social: accés a territoris poc poblats (per tant, preveure fons públics per invertir on no ho facin les companyies de telefonia i comunicació privades), que als llocs més allunyats Telefónica comparteixi la seva xarxa de cable amb les altres operadores i convocar concursos públics per a la concessió de treballs a empreses per donar accés a hospitals i escoles escampats en el territori.

En l'àmbit municipal, és destacable la pàgina web de l'Ajuntament de Barcelona <www.bcn.es>, que ofereix la possibilitat d'executar fins a 60 tràmits en línia (altes de padró, domiciliació de taxes, recollida de mobles, preinscripcions escolars, etc.). L'Ajuntament de Barcelona ha fet també una interessant aposta de futur amb l'impuls del districte 22@ de Poblenou, en el qual es transformarà l'antic sòl industrial en una zona de la *nova economia*. Així mateix, cal afegir que són molts els ajuntaments catalans que des de fa un cert temps ofereixen la possibilitat de fer un conjunt de tràmits sense haver de sortir de casa.

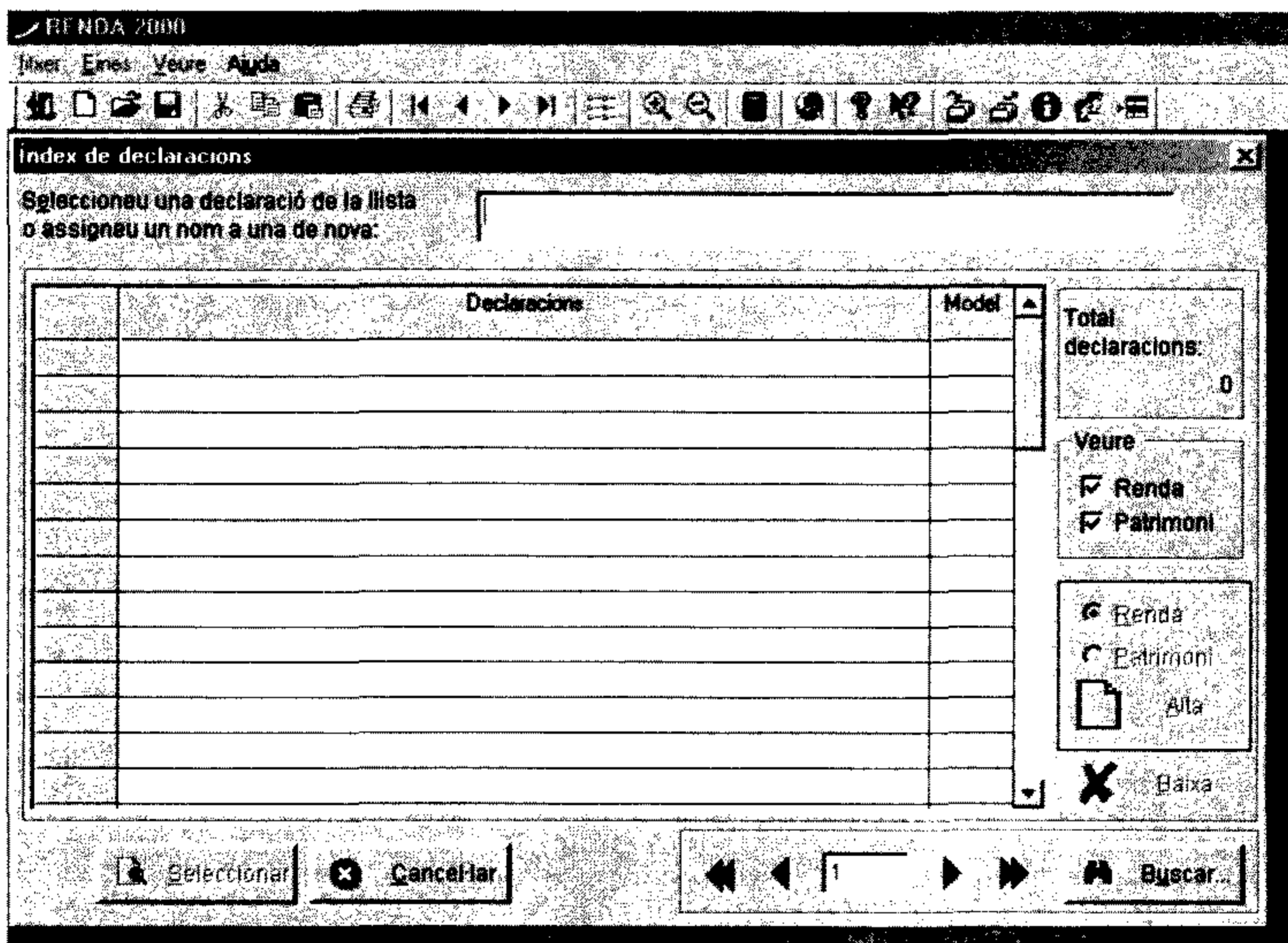


També en l'àmbit local, encara que no siguin pròpiament institucions públiques, cal fer ressaltar, de manera semblant com ho farem en l'apartat de les xarxes ciutadanes (4. 3), els portals locals dels distints pobles i ciutats catalans (<www.sabadell.net>, <www.Canal-h.net>), que solen oferir per defecte la càrrega de la versió catalana de la pàgina web.



En canvi, en el sentit totalment oposat al que hem reiterat que significa la Xarxa i contrariant el respecte que reclamem a les diferents opcions lingüístiques, tenim l'Administració general de l'Estat. Com es pot argumentar el monolingüisme espanyol en què estan redactades les pàgines de diferents institucions i ministeris (<www.casareal.es>, <www.map.es>), fins i tot aquells que no tenen correspondència en cap conselleria de la Generalitat i que per tant exerceixen les competències *tranquil·lament* a Catalunya com són els d'Afers Exteriors <www.mae.es> i de Justícia <www.mju.es>? En la pàgina de l'Agència Estatal d'Administració Tributària <www.aeat.es> trobem només alguns documents en versió catalana, com per exemple el pro-

grama d'ajuda a la declaració de renda 2000 <www.softcatala.org/prog36.htm> per facilitar la confecció de la declaració de l'IRPF i del patrimoni. Com poden exercir electrònicament les autoritats i l'Administració estatals a Catalunya (és a dir, amb ciutadans catalans, radicats a Catalunya)? És molt senzill, ho fan ignorant que l'article 3 de la Constitució espanyola estableix que «les altres llengües espanyoles també són oficials en les respectives comunitats autònomes». Mentrestant, des de Catalunya insistim a proposar, gairebé com un deure programàtic, que les informacions i els serveis dels llocs web de les diferents administracions territorials catalanes tinguin la corresponent versió castellana i, evidentment, abans que l'anglesa o qualsevol altra. I això que el que fan les nostres administracions no té efectes fora del territori català...



4.1.2.

L'Administració Oberta de Catalunya

El projecte Administració Oberta de Catalunya (AOC) té per finalitat que Catalunya no quedi despenjada dels avenços que es produeixen en l'àmbit de les tecnologies de la informació i la comunicació, però a la vegada que això es faci garantint

l'equilibri territorial i la cohesió social per evitar el risc de *fractura digital*.

Amb aquest objectiu, el Govern de la Generalitat ha fet arribar el mes de juliol als grups polítics del Parlament de Catalunya el text Pacte per a la promoció i el desenvolupament de la societat de la informació a les administracions públiques catalanes, que defineix el projecte de l'AOC. Aquest projecte comportarà una forta remodelació dels equips tecnològics de les administracions i, per aquest motiu, el document proposa que cada una aporti proporcionalment les dotacions econòmiques necessàries —i també per al manteniment del seu normal funcionament— i planteja la possibilitat que l'Estat col·labori també en part del finançament. El control del compliment de l'acord aniria a càrrec de la Comissió de la Societat de la Informació del Parlament, davant de la qual tant la Generalitat com els ajuntaments, representats per Localret, es comprometrien a informar pel cap baix dos cops l'any.

El text d'aquest pacte per a la societat de la informació planteja que «el conjunt de forces polítiques representades en el Parlament manifestin la seva voluntat d'impulsar conjuntament les mesures que facin possible avançar cap a la societat de la informació i, més concretament, cap un nou concepte de relacions entre els ciutadans i les administracions». Unes relacions que, segons el Govern, han d'estar «més centrades en el ciutadà i orientades cap a l'execució de tràmits i serveis administratius en línia i cap una major simplicitat dels tràmits administratius i de l'intercanvi de dades entre administracions que, sense generar confusió a l'usuari sobre la titularitat de les competències, faci innecessàries moltes de les gestions que els ciutadans es veuen obligats a realitzar actualment».

En paraules d'Antoni Farrés, exalcalde de Sabadell i expresident de Localret i que presta serveis actualment com a consultor en temes relacionats amb els efectes de les noves tecnologies en el territori, l'Administració ha de deixar de concebre el ciutadà com una *oficina de correus ambulants*. Si el ciutadà ha d'inscriure el seu fill a preescolar, per exemple, n'hi hauria d'haver prou amb un sol tràmit davant l'Administració. Més encara, si tota la informació i la gestió de dades relatives al ciu-

tadà fossin compartides per les diverses institucions, l'Administració hauria d'actuar d'ofici i comunicar al ciutadà quan li toqués, en el mateix exemple d'abans, inscriure el fill i el procediment que duria a terme.

Totes les actuacions referides a la societat de la informació en l'àmbit de l'Administració a Catalunya es proposen de fer sota l'aixopluc de l'AOC, la qual podria estar gestionada per un consorci (l'e-CAT). Una Agència Catalana de Certificació emetria i revocaria certificats digitals i estatuiria la targeta unificada de serveis (TUS), que els municipis distribuïrien als ciutadans per donar-los accés, entre els anys 2002 i 2003, a totes les prestacions per mitjà d'un portal integrat de les administracions catalanes. El ciutadà, a partir del 2002, hauria de poder començar a tramitar i gestionar en línia els serveis considerats més simples, anomenats serveis clau, com els següents:

- Sanitat: cerca de centres, urgències, llistes d'espera, canvis de metge, cartera de serveis, procediments administratius.
- Habitatge: ajuts per adquirir-los, llicències (construcció, rehabilitació i ocupació), cèdules d'habitabilitat, connexions de serveis (aigua, gas, electricitat, telecomunicacions).
- Educació: informació sobre el sistema educatiu, preinscripció i matriculació en tots els nivells, consulta d'expedients acadèmics, orientació professional, formació continuada.
- Treball: orientació professional, serveis d'ocupació, borses de treball, gestió de currículums, intermediació laboral, programes per a col·lectius específics, oferta pública d'ocupació.
- Muntar una empresa: ajuts a emprenedors, gestió de crèdits oficials, assessoria i orientació, llicències d'activitats, inscripció en el registre d'empreses, altes en la Seguretat Social i en els padrons.
- Ajuts socials: serveis de suport a disminuïts i persones amb necessitats especials, ajuts a la gent gran, protecció de la infància, acolliments i adopcions, ajuts a famílies nombroses.
- Conèixer el país: informació general del territori, serveis, temps, trànsit, opcions culturals, espais naturals, turisme.
- Serveis lingüístics: gestió de programes de normalització lingüística, didàctica, consultoria, traduccions.
- Expedició de certificats: naixement, residència, convivència.

— Pagament d'impostos: IBI, IAE, circulació, plusvàlues, patrimoni, jocs i activitats recreatives, sanejament d'aigües, IRPF, IVA, multes.

4. 1. 3.

L'àmbit de l'ensenyament

Ensenyament és un departament de l'Administració autonòmica que impulsa des de fa anys l'ús de les noves tecnologies. Per mitjà de la Xarxa Telemàtica Educativa de Catalunya (XTEC, <www.xtec.es>), posa a l'abast de tothom un gran nombre de recursos dels quals poden treure profit tant alumnes com professors o qualsevol persona que estigui interessada a trobar eines educatives.

L'XTEC disposa d'un apartat d'informació tècnica —que va des d'aspectes tan complexos com el cablatge dels centres educatius fins a fets més quotidians com la possibilitat d'instal·lar-se un programa d'antivirus en l'ordinador o d'actualitzar el programari—, un altre sobre formació o beques per al professorat, un altre on s'esmenta la normativa aplicable en aquest àmbit; un catàleg de recursos educatius, entre els quals s'hi inclou programari educatiu editat i distribuït pel Programa d'Informàtica Educativa (PIE, <www.xtec.es/cgi/programari_educatiu>); i, finalment, un apartat, en què es detallen totes les pàgines web dels centres educatius.

Finalment, convé destacar un servei que s'ha posat en marxa recentment: l'Edu365.com <www.edu365.com>, un portal de l'ensenyament que s'adreça a tot l'alumnat de Catalunya i les seves famílies. Amb la finalitat de millorar la qualitat de l'educació, aquest servei pretén aprofitar les oportunitats que ens brinda Internet i oferir als estudiants un conjunt de serveis interactius i personalitzats, accessibles tant des de casa com des de l'escola, que contribuïxen a potenciar la implicació dels pares i mares en el procés d'aprenentatge i en els estudis dels seus fills i filles. Pretén, doncs, la fluïdesa de la comunicació entre tots els actors que juguen un paper decisiu en l'educació.



Empreses privades i la Generalitat han impulsat Viasalus, un portal sanitari per agilitar les relacions entre els professionals de la salut, l'Administració i el ciutadà. Continuant amb el paper capdavanter de Catalunya, el portal pretén ser un referent en la informació sanitària i és una de les iniciatives establertes pel Pla estratègic per a la societat de la informació (i al capdavant relacionat amb el projecte Administració Oberta de Catalunya), dissenyat des de la Generalitat. Al darrere de la iniciativa hi ha un grup d'empreses privades com el grup editorial Planeta, la consultora PricewaterhouseCoopers (PwC), una societat del grup Ericsson o l'asseguradora Agrupació Mútua. Els socis privats tenen el 80 % del capital de l'empresa que impulsa el projecte (Portal Salut i Qualitat de Vida) i els organismes dependents de la Generalitat, el 20 %. El portal ha de permetre al ciutadà, a més d'accedir a informació sobre salut, fer transaccions per Internet amb l'Administració (com ara gestionar la tramitació de la targeta sanitària individual). Un dels serveis que es podria implantar és la presència a la Xarxa d'un metge que, durant les 24 hores, resolgui petits dubtes sobre la dosificació dels medicaments, o bé la possibilitat de contractar pòlisses amb les mútues sanitàries. Amb els ingressos d'aquest últim exemple i amb d'altres derivats de la seva activitat, el portal es planteja ser a mitjà termini rendible.

Aquest és, doncs, un portal que pot, partint de l'ús oficial de la llengua, influir decisivament en les opcions personals lingüístiques dels ciutadans de la mateixa manera que els altres portals de l'Administració.

D'altra banda, Internet ha ocasionat moltíssims avenços en el món de la medicina. Ha aportat les utilitats següents per a professionals i per a pacients: mantenir-se al dia en les darreres investigacions, accedir a bases de dades com *Medline*, supervisar a distància el treball de professionals, controlar malalts crònics, consultar i intercanviar informació (imatges radiològiques, sons, fotos d'alta resolució, etc.), entrar des de casa a una ciberconsulta, saber la malaltia que es pateix i fins i tot conèixer persones que tinguin la mateixa patologia i compartir-la en fòrums

de discussió. Aquests nous sistemes de comunicació estan donant lloc a una societat internacional en què la pràctica mèdica serà més eficaç, més precisa i accessible a tothom. En aquesta línia, el Col·legi Oficial de Metges de Barcelona va posar en marxa el projecte Metges On Line, la comunitat virtual del metge (des de l'adreça <www.comb.es>), que, a més de fer-ho en llengua catalana, va esdevenir exemplar per a altres iniciatives semblants a la resta de l'Estat. D'entre els possibles serveis professionals que es puguin prestar des de les pàgines web del món de la salut, el codi deontològic del Col·legi Oficial de Metges de Barcelona de 1998 es revisarà per incorporar la possibilitat que els metges puguin emetre una segona opinió clínica via Internet, però aquesta consulta no podrà donar lloc a una prescripció de tractament sense la relació directa metge-pacient amb la corresponent recepció electrònica; i això no obsta perquè els metges es puguin valer de les noves tecnologies per emetre receptes electròniques al seus pacients (que ja veuen en altres moments presencialment) quan se'ls acabi el fàrmac que prenen o quan calgui corregir la medicació habitual.

També ha estat notícia el Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya <www.copc.org/default.asp> per haver elaborat un protocol d'actuació, pioner a l'Estat, per garantir les teràpies mitjançant l'ús d'Internet.

Pel que fa als llocs web de les entitats d'assegurança lliure (àlies *mútues sanitàries*), de vegades tenen versions plurilingües i hi inclouen el català (FIATC <www.fiatc.es/defaultcat.asp>, Sanitas <www1.sanitas.es/websanitas/cat/index.html>, si bé aquesta última en versió reduïda de continguts respecte a la versió espanyola) i altres cops, no (Adeslas <www.adeslas.es>). Per la rellevància que tenen sobre els ciutadans, s'han de poder idear maneres d'incidir en la catalanització de continguts i serveis dels webs de les mútues: l'últim exemple es tracta d'una empresa que fa ofertes especials als treballadors de la Generalitat de Catalunya perquè s'hi apuntin en certes condicions avantatjoses. I un cas curiós de pàgina web plurilingüe és el dels Instituts Odontològics Associats <www.ioa.es>, que també ofereix aquesta mena de descomptes, la qual, tot i que la institució només té seus físiques a diverses ciutats catalanes i a Madrid, ofereixen els continguts en català, espanyol i rus!

4. 1. 5.

L'àmbit jurídic i judicial

A l'àmbit judicial, tan necessitat de reformes i projectes modernitzadors, l'eclosió d'Internet acabarà aportant-li més tard o més d'hora enormes beneficis. De moment, cal conformar-se amb les notícies que arriben d'alguns tribunals britànics en el sentit que es preparen per acceptar declaracions per correu electrònic d'encausats per delictes lleus. A la vegada, sembla que es podran presentar proves en format digital (enregistraments de veu i imatges). Òbviament amb aquest nou sistema esperen agilitar els processos i estalviar costos.

A Catalunya, jutges, fiscals i secretaris judicials ja usen la tecnologia Internet per a les comunicacions internes. Pel que fa a les externes s'ha dut a terme una experiència pilot que consistia en el fet que els jutjats contenciosos administratius de Barcelona notificaven resolucions mitjançant el correu electrònic. Malgrat aquests intents, per continuar aplicant aquesta tecnologia cal tenir més definida la signatura electrònica en aquests organismes. D'altra banda, els col·legis d'advocats (per exemple, el de Barcelona <www.icab.es>) estan prou preparats per accedir en un futur que no hauria de ser llunyà a les bases de dades de les oficines judicials per veure l'estat processal dels expedients. També, el Col·legi de Notaris de Catalunya <www.colnotcat.es>, el Deutsche Bank <group.deutsche-bank.es> i la Caixa de Catalunya <www.caixacatalunya.es> van dissenyar un sistema informàtic que permet obtenir i formalitzar els préstecs hipotecaris per mitjà d'Internet, amb la idea d'anar-lo fent efectiu també a altres entitats.

En un àmbit més general, els portals jurídics s'estan expandint, però, dissortadament, tot i que podem trobar informació d'aquest àmbit en català, els portals a què accedeix generalment un jurista són en castellà. Els més coneguts i visitats són vLex (abans Derecho.org, <v2.vlex.com/es/asp/default.asp>) i Jurisweb <www.jurisweb.com>, que, a més d'oferir directoris per seleccionar la informació que cerquem, amplien el repertori amb legislació, jurisprudència, articles i novetats jurídiques.

Malgrat això, convé fer ressaltar l'existència d'algunes pàgines catalanes que se centren en determinats àmbits del dret i ens

poden fornir de molta informació. Pel que fa al dret civil, mitjançant el Projecte Norma Civil <civil.udg.es/normacivil>, creat per l'Àrea de Dret Civil de la Universitat de Girona, podem obtenir legislació civil i jurisprudència civil del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, a més d'enllaços a webs que tenen un contingut semblant o relacionat amb aquesta matèria.



En l'àmbit públic, el Departament de Justícia <www.gencat.es/justicia> informa en català els ciutadans de totes aquelles matèries que formen part del seu àmbit competencial: legislació civil catalana, entitats jurídiques, adopcions i acolliments, atenció al menor, serveis penitenciaris, mesures penals alternatives, justícia juvenil i també sobre l'Administració de justícia a Catalunya. Així mateix, ofereix diversos recursos lingüístics i la possibilitat d'adreçar-s'hi directament per mitjà del correu electrònic per fer consultes, exposar queixes o simplement proposar suggeriments.

A més, la majoria de col·legis professionals relacionats amb el dret disposen d'una pàgina web en què s'ofereix una extensa informació sobre els àmbits respectius. Un dels webs més dinàmics en aquest sentit és el del Consell de Col·legis d'Advocats de Catalunya <www.cicac.org>, des del qual la Comissió de Llengua Catalana ofereix recursos per poder treballar en català, com ara un conjunt de formularis per als professionals d'aquest sector o la possibilitat de consultar la versió catalana de la Llei d'enjudiciament civil.

A la vegada, destaquem dues pàgines personals que s'encarreguen de recollir, també en català, materials, d'una banda, de dret constitucional <pagina.de/dretconstitucional>, que inclou legislació, jurisprudència, articles de revistes i grups de discussió; i, de l'altra, de dret públic <www.dretpublic.org>, on es pot consultar legislació autonòmica, estatal o comunitària sobre matèries com la contractació, el règim electoral, els drets i les llibertats o la funció pública.

Alhora podem consultar a la Xarxa una publicació que se centra a l'àmbit del dret i la legislació lingüística i força difosa

des de fa temps, almenys en l'àmbit lingüístic, com és el Mercator <www.troc.es/ciemen/mercator>.

Així mateix, des de ben aviat, van tenir presència a la Xarxa totes les publicacions oficials, tot i que l'accés real a les publicacions és ben divers: algunes comunitats autònomes ofereixen els seus butlletins oficials de manera gratuïta, mentre que la majoria només els ofereixen de franc durant un determinat període, però si volem accedir a publicacions que estiguin fora d'aquest termini, aleshores haurem de subscriure'ns-hi i pagar. La majoria de butlletins oficials de la província es poden consultar sense cap mena de cost. El *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* <www.gencat.es/diari> ofereix gratuïtament la consulta íntegra dels darrers 30 dies i únicament els sumaris dels butlletins publicats des de l'any 1996. Succeeix una cosa semblant amb el *Butlletí Oficial de l'Estat* <www.boe.es>, que permet accedir a l'índex de sumaris dels dos darrers anys i només al butlletí sencer del dia. No obstant tot això, en l'adreça <www.cde.ua.es/boe>, corresponent al Centre de Documentació Europea de la Universitat d'Alacant, hi ha consultables tots els butlletins oficials que hagin escanejat, que és la tècnica que fan servir cada dia per poder-los penjar a la Xarxa. També s'hi poden trobar altres publicacions oficials, com ara el *Diari Oficial de la Comunitat Europea* i altres diaris oficials de diverses comunitats autònomes.

Sobre la versió catalana de disposicions estatals publicades en el *Butlletí Oficial de l'Estat*, figuraran properament també a Internet en les mateixes condicions que la versió castellana. És una magnífica notícia.

Més complicat és encara consultar la jurisprudència, ja que únicament podem consultar-la en castellà (de fet, no està traduïda ni tan sols en suport paper, tret de determinades excepcions) i pagant: els clàssics Aranzadi <www.aranzadi.es> i Colex-Data <www.colex-data.es> ofereixen bases de dades jurídiques de jurisprudència en línia. En aquestes pàgines, però, també s'hi poden trobar formularis, legislació, una hereroteca jurídica i, en el cas d'Aranzadi, s'ofereix als estudiants universitaris la possibilitat d'actualitzar de franc els codis bàsics universitaris només emplenant un formulari a: <www.aranzadi.es/codigos/sumarios/form_acceso1.html>.

Els serveis lingüístics

Des de l'àmbit públic, s'ha potenciat la presència dels serveis lingüístics a la Xarxa: el web de la Direcció General de Política Lingüística <cultura.gencat.es/llengcat> és un bon directori de recursos que van des de llistes de professionals de la llengua catalana (correctors i traductors jurats), a informació sobre les convocatòries de proves per a l'obtenció de certificats de coneixement de català o assessorament lingüístic per mitjà de consultes a una base de dades.

La majoria de departaments de la Generalitat han incorporat informació (ja sigui a les pàgines webs o a les intranets) per contribuir, des dels seus àmbits respectius, a fomentar l'ús d'una llengua qualitativament correcta i genuïna i a ajudar els usuaris en totes les necessitats lingüístiques que puguin tenir (és el cas dels departaments de Política Territorial i Obres Públiques, <www.gencat.es/ptop/llengua>, i d'Indústria, Comerç i Turisme <www.gencat.es/dict/llengua/llengua.htm>). D'entre els casos de departaments amb llenguatges d'especialitat de més pes, cal destacar l'apartat Serveis lingüístics del Departament de Justícia <www.gencat.es/justicia/llengua> pel caràcter dinàmic i proactiu dels serveis que conté. Aquesta pàgina ofereix la possibilitat de consultar en línia terminologia jurídica i administrativa <www.gencat.es/justicia/llengua/termin/termin.htm>, instal·lar-se a l'ordinador formularis digitals específics d'aquest àmbit <www.gencat.es/justicia/llengua/formul.htm> o consultar criteris lingüístics oficials que regeixen per a aquest tecnolecte (traducció, tractaments protocol·laris...) o, pel que fa a formació en suport electrònic, seguir cursos d'autoaprenentatge de nivell B i de llenguatge jurídic, amb exemples també adaptats per a aquesta matèria <www.gencat.es/justicia/llengua/autoaprenentatge/curcat.htm>, entre altres serveis.

Així mateix, és remarcable la presència a la Xarxa d'Intercat <www.intercat.gencat.es>, producte elaborat pels serveis lingüístics de diferents universitats catalanes i coordinat pel DURSI, amb el suport de la Direcció General d'Educació i Cultura de la Comissió Europea. Es tracta d'un sistema de forma-

Serveis lingüístics

- > Criteris lingüístics
- > Formularis
- > Autoaprenentatge
- > Terminologia
- > Correctors informàtics
- > Traducció automàtica
- > Retolació
- > Legislació
- > Llibres de dret en català
- > Certificats de català
- > Butlletins i articles
- > Adreces útils

Vocabulari
de dret penal
i penitenciari

Cercador terminològic

Per accedir al pdf



ció multimèdia d'autoaprenentatge del català a distància adreçat a persones de fora de l'àmbit lingüístic català.

El web del Termcat <www.termcat.es> ens informa de les darreres novetats i esdeveniments terminològics i s'encarrega de vetllar per l'actualització lèxica constant en un àmbit tan canviant com és el de les noves tecnologies i la societat de la informació. Precisament aquest és un àmbit en què cal potenciar l'ús de la Xarxa perquè els termes i neologismes aprovats es difonguin ben de pressa, abans que arrelin innecessàriament estrangerismes i manlleus mal formats o forassenyats. El Cercaterm és un bon recurs per fer consultes en línia a Internet <www.termcat.es/cercaterm>.

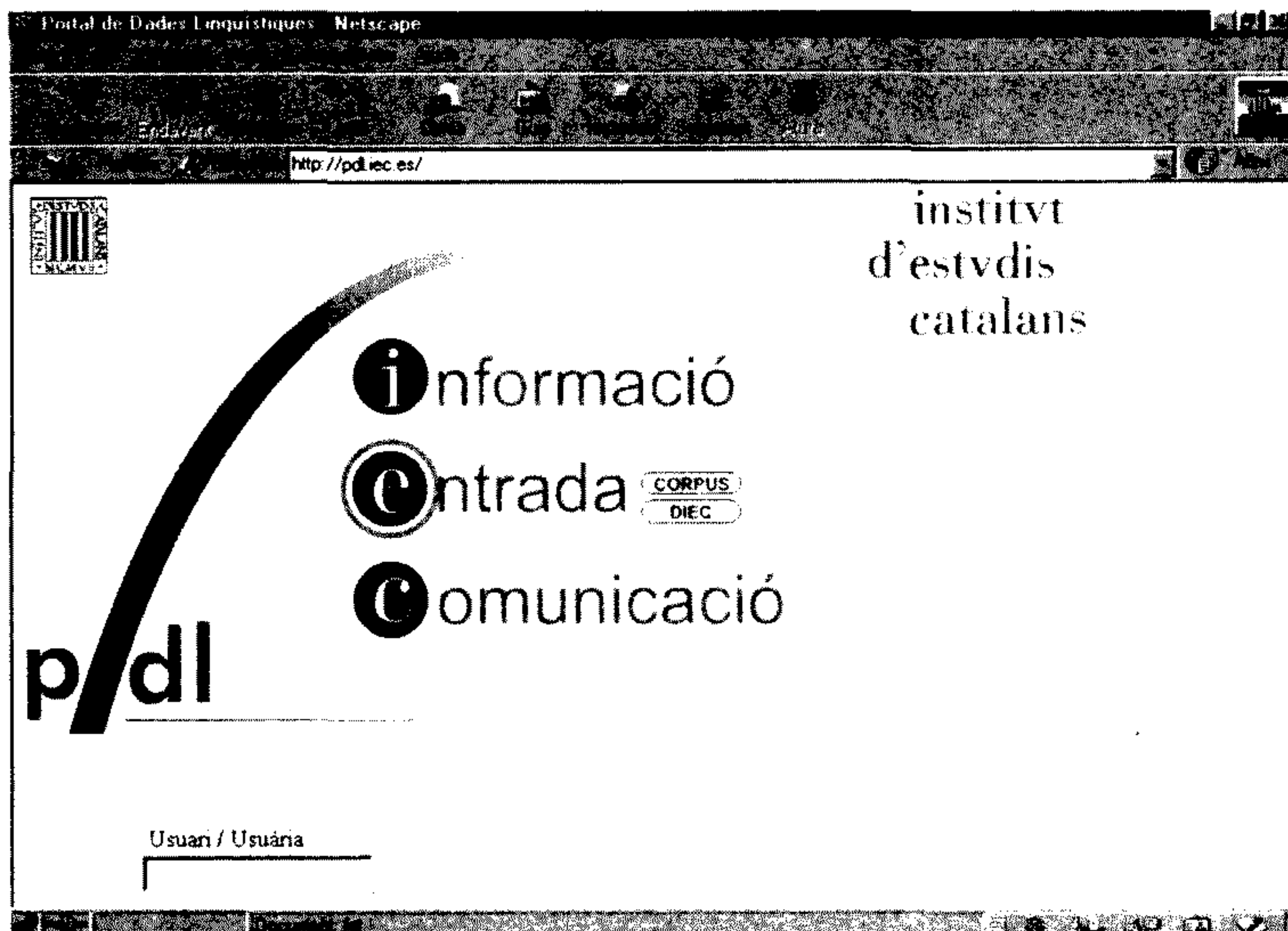
En l'àmbit privat, és destacable la feina de persones com Joan Vilarnau, que ha impulsat dos projectes amb resultats ben apreciables: el lloc web Llengcat.com <www.llengcat.com>, que es proposa recollir tots els serveis i recursos relatius a la llengua catalana que hi ha la Xarxa, i la llista de distribució Zèfir sobre llengua catalana, de la qual és administrador. Seria injust que deixéssim de citar, ni que sigui globalment, el grapat d'iniciatives lingüístiques privades que comencen a tenir presència a Internet. Així mateix, continua sent importantíssima l'activitat de les entitats socials que treballen per la llen-

gua: Òmniium Cultural <www.omniiumcultural.org>, l'Obra Cultural Balear <www.ocbweb.com>, etc.

També, en l'àmbit privat, cal esmentar una pàgina que funciona des de fa temps: la pàgina de Mary Martin <catalunya-lliure.com>, que, entre altres coses, ofereix un curs de català per a estudiants de parla anglesa <catalunya-lliure.com/curs/curs.html>, amb bibliografia, adreces de llibreries, enllaços amb pàgines web i un breu tutorial de català.

Internet i el conjunt de serveis que el componen col·laboren a destacar la preeminència de la llengua en l'acte de la comunicació. Per això, cal fomentar la informatització d'alguns recursos lingüístics considerats essencials per raó de la seva utilitat i que estiguin accessibles a la Xarxa. El nou disseny de pàgina web de l'Institut d'Estudis Catalans <www.iec.es> és un esforç molt elogiuable d'apropament al ciutadà amb voluntat d'estar-hi en contacte permanent. Dins la pàgina, trobem el FOREST (Fòrum d'Estandardització <www.iec.es/institucio/presidencia/Seriec/forest/formularialta.htm>), creat a partir de les conclusions de les primeres Jornades per a la Cooperació en l'Estandardització Lingüística, que pretén ser una plataforma perquè professionals de la llengua catalana puguin fer observacions, propostes i suggeriments a l'autoritat acadèmica de la llengua que representa l'Institut. Al mateix moment d'inaugurar la nova pàgina, l'IEC va posar en marxa també el Portal de Dades Lingüístiques (PDL), un servei en línia sobre la llengua catalana, amb diccionaris, gramàtiques i orientacions sobre la matèria. El portal és una base de dades d'accés públic que permet consultar el *Diccionari de la llengua catalana* de l'IEC <pdl.iec.es/entrada/diec.asp> i el Corpus textual informatitzat <pdl.iec.es/entrada/paraules.asp>, amb més de 50 milions d'ocurrències. També permet als estudiosos registrar-s'hi si volen obtenir més possibilitats de consulta.

Per acabar l'apartat de serveis lingüístics, ens referirem als serveis de traducció que podem trobar a la Xarxa. Tot i el nombre creixent de serveis de traducció en línia, en primer lloc, cal dubtar de la fiabilitat de les traduccions, ja que el nivell lingüístic que ofereixen és força baix. Ens poden ajudar a entendre el contingut d'un text o d'una pàgina web, però aquests progra-



mes no deixaran sense feina els professionals de la traducció. I, si us en voleu convèncer, feu una prova en algun dels recursos que esmentarem a continuació.

D'altra banda, hem de distingir entre el programari que podem baixar-nos des de la Xarxa i algunes pàgines que ens permeten traduir directament textos curts.

El traductor d'Altavista, anomenat Babelfish <es-ca.altavista.com/trns>, i el de l'EuroDicAutom <eurodic.ip.lu/cgi-bin/edicbin/EuroDicWWW.pl> són probablement els més coneguts i usats. Cap dels dos, però, ens permet traduir textos en català.

Per a grans volums d'informació, en canvi, podem trobar a Internet quatre recursos que ens permeten traduir únicament el parell de llengües castellà-català i català-castellà, i que, com el vi, amb el temps milloren. En primer lloc, el sistema de traducció automàtica interNOSTRUM <www.internostrum.com>, és un traductor en línia castellà-català —amb totes les variants dialectals— i català-castellà, que permet traduir pàgines web (n'hi ha prou amb indicar la URL de la pàgina a traduir i que ha estat dissenyat pel Departament de Llenguatges i Sistemes Informàtics de

la Universitat d'Alacant, per encàrrec de la CAM (Caixa d'Estalvis del Mediterrani); també s'hi pot accedir per Softcatalà <www.softcatala.org/traductor>. En segon lloc, trobem l'empresa Incyta (que s'ha integrat en l'empresa Sail Labs), que comercialitza el producte (programari i maquinari) i el servei de traducció automàtica castellà-català i català-castellà <www.incyta.es/catala/index_catalanisch.htm> via Internet i correu electrònic; en la seva pàgina ofereix una traducció demostració de 300 paraules. Aquesta mateixa empresa ha anunciat la posada en marxa de productes de traducció amb tecnologia DTS (*distributed tasks and services*), que és un sistema que permetrà funcionar amb qualsevol mena de servei, així com l'escalabilitat sense problemes i que donarà una gran accessibilitat des de diversos aparells (portàtil, agendes PDA, mòbils, etc.). En tercer lloc, el traductor d'*El Periódico de Catalunya* <www.softly.es/transacciones/traductor/catala/indexc.htm> de SoftLibrary, que tradueix del castellà al català i que permet també fer proves en línia si us registreu com a usuari. I, en quart lloc, Automatic Trans SL, que és l'empresa desenvolupadora del traductor castellà-català i català-castellà l'Automatic Translation Server <www.automatictrans.es>, que és una empresa que, com Sail Labs-Incyta, comercialitza tant el producte (programa i màquines) com el servei via Internet i correu electrònic. Aquest darrer traductor permet la personalització del producte (diccionaris d'usuari) a cada àrea funcional, i es considera que està a mig camí entre els sistemes emprats per SoftLibrary (traducció mot a mot i per anàlisi morfològica) i el de Sail Labs-Incyta (anàlisi de l'estructura sintàctica); a més, permet també fer proves des de la seva pàgina si us registreu com a usuari.

Altres eines de caràcter més local, que funcionen òptimament en l'entorn PC, són el programa Ara (versió castellà-català) d'Autotrad <www.ara-autotrad.com> i el Salt 2.0 <www.gva.es/dgoiep/salt>, del Servei d'Assessorament Lingüístic i Traduccions de la Generalitat Valenciana.

Podeu baixar-vos de la Xarxa i instal·lar en el vostre ordinador el programa Babylon <www.babylon.com>, l'únic que tradueix del català i al català, però cal un programari molt més complex per fer traduccions serioses i, encara més, quan tractem llenguatges d'especialitat.

Una altra qüestió força transcendent i que convé que ens plantejem seriosament des d'ara és que el programari que hi ha actualment majoritàriament elabora traduccions del català cap a altres llengües (català-anglès) —com sempre, amb la impressió *que no ens entendran...*—; però com que volem que el català sigui una llengua d'ús normal caldria que també hi hagués més possibilitats per traduir d'aquestes altres llengües cap al català (anglès-català).

4.3.

Les xarxes ciutadanes

Un altre fenomen que contribueix a ratificar, un cop més, el concepte de la *glocalització* és el sorgiment de les xarxes ciutadanes (en anglès, *community networking*). Derivades de les associacions cíviques tradicionals que coneixem, les xarxes ciutadanes sorgeixen en un àmbit local (o provincial o comarcal). En general, persegueixen objectius com ara l'accés universal a Internet, la difusió d'una Internet per a tothom, la creació de llocs d'accés públic i gratuït i la formació de persones per tal d'evitar que es produeixi l'anomenada fractura digital (o, dit en altres termes, la divisió entre països *info-rics* i *info-pobres*).

La transcendència d'aquestes organitzacions ha tingut en diverses ocasions un ressò públic que ha traspassat les fronteres d'Internet. L'any 2000 va tenir lloc a Barcelona un important congrés: el Primer Congrés Mundial de Xarxes Ciutadanes en què diverses organitzacions van exposar i debatre els seus punts de vista sobre què havia de representar Internet per a la societat en el futur. De l'experiència d'aquest Congrés, es copenava la importància que aquestes organitzacions tenen i tindran en el futur.

La mateixa organització del Congrés definia en la presentació les xarxes ciutadanes com «la manera d'utilitzar les noves tecnologies per diferents actors locals (una associació, una ciutat, un barri, una llibreria, un club de joves o dones...) amb el propòsit d'una transformació social, ja sigui en forma de desenvolupament econòmic, una major participació ciutadana o una menor exclusió social». D'aquesta definició, se'n dedueix la incidència que poden arribar a tenir aquestes organitzacions

en la normalització del català a la Xarxa i, consegüentment, a la societat.

En el Congrés i dins del marc del Projecte Òmnia, es presentava Ravalnet <www.ravalnet.org>, una nova xarxa ciutadana que té com a objectius fonamentals l'accés i l'aprenentatge de les noves tecnologies, la inserció sociolaboral i un ús social i comunitari d'espais amb equipaments per accedir a Internet que serveixi, a la vegada, de catalitzador de projectes. Però Ravalnet no és precisament la primera xarxa ciutadana nascuda a Catalunya i que té com a vehicle d'expressió el català. Per citar uns quants exemples de pes, l'any 1995 va néixer Tinet <www.tinet.org>, la xarxa ciutadana de Tarragona que, gràcies a diverses entitats públiques i privades, ofereix accés públic a Internet; l'any 1996 sorgien també Vallesnet <www.vallesnet.org>, Minorisa de Manresa <www.minorisa.es>, Lleidanet <www2.lleida.net/flash.htm> i BCNet <www.bcnet.upc.es>, entre d'altres.

4. 4.

El comerç electrònic

Com repetim al llarg de la monografia, Internet no és solament un ingent espai virtual on podem trobar tota mena de treballats documents i aplicacions. Cada cop més es caracteritza per les decidides estratègies d'organitzacions i particulars per obtenir dades d'usuaris que permetin ajustar els serveis que ofereixen i poder incidir-hi satisfactòriament. I, així les coses, la Xarxa s'ha anat configurant com una poderosa eina per obtenir tota mena d'informació sobre activitats diverses i fins i tot dades personals.

Des del moment mateix en què ens connectem, la nostra inicial privadesa queda a l'abast d'altri des del programari pel qual operem i també de les activitats en què participem (lístes de distribució, grups de discussió, etc.). I encara hi ha qui es pensa que, malgrat la connexió a Internet, el conjunt de programes i aplicacions residents a la unitat local (a C:\) continuen inaccessibles als ulls d'altri i que sols es poden conèixer per mitjà d'una auditoria o inspecció física; per als qui encara creuen aquestes coses, els recomanem el pràctic exercici d'ac-

cedir a la pàgina <www.astalavista.com> i que cliqui sobre de l'ítem Privacy Analysis.

De fet, es poden obtenir dos tipus de dades nostres: les d'abast públic (s'hi pot accedir des de guies telefòniques en possessió de companyies de telecomunicacions, directoris X.500 que classifiquen les dades per comunitats organitzatives o per mitjà de cercadors especialitzats d'adreces de correu electrònic) i les personals privades. Aquestes últimes estan referides a gustos personals, creences, pensaments, filiacions i altres aspectes íntims de cada individu i, si bé no estan exposades tan públicament com les primeres, es poden deduir per sistemes indirectes de control com el *data mining* (segons el Termcat, *minería de dades*, que és la «tècnica informàtica consistent a analitzar un gran volum d'informació emmagatzemada en bases de dades a fi de deduir patrons de comportament que puguin generar aplicacions pràctiques»). Així, doncs, els moviments dels usuaris per la Xarxa esdevenen una font d'informació determinant per a les empreses que operen en comerç electrònic perquè poden conèixer gustos, tendències i graus d'interès de possibles consumidors dels seus serveis i productes.

Aquesta exposició de les dades en l'espai Internet ha ocasionat també que un 7 % dels consumidors d'Estats Units hagi estat víctima d'algun tipus de frau a la Xarxa. Per això, no ens ha de sorprendre que, segons el parer de Visa International, sols el 5 % dels consumidors confia plenament en el comerç electrònic. Malgrat tot, són importants els avenços que tenen lloc en la qüestió de la seguretat a Internet i la gent sap que ha de comprar als portals que ofereixen mecanismes segurs.

Hi ha un estol d'empreses que es dediquen a comercialitzar amb les dades i les informacions d'altres empreses. Tot i que hi ha empreses prou conegudes (com ara Axesor <www.axesor.es>, en espanyol), la més coneguda de les que operen a l'Estat és Dun & Bradstreet (<www.dnb.com> en espanyol i altres llengües europees). Aquesta empresa ofereix informació actualitzada de 62 milions d'empreses de tot el món i concretament de més d'un milió d'empreses espanyoles. La informació bàsica és gratuïta (raó social, adreça, telèfon, sector d'activitat i número D-U-N-S, que és l'identificador que s'usa a Internet per a transac-



Campanya d'Outpost.com premiada amb un Or a Nova York, 1999.

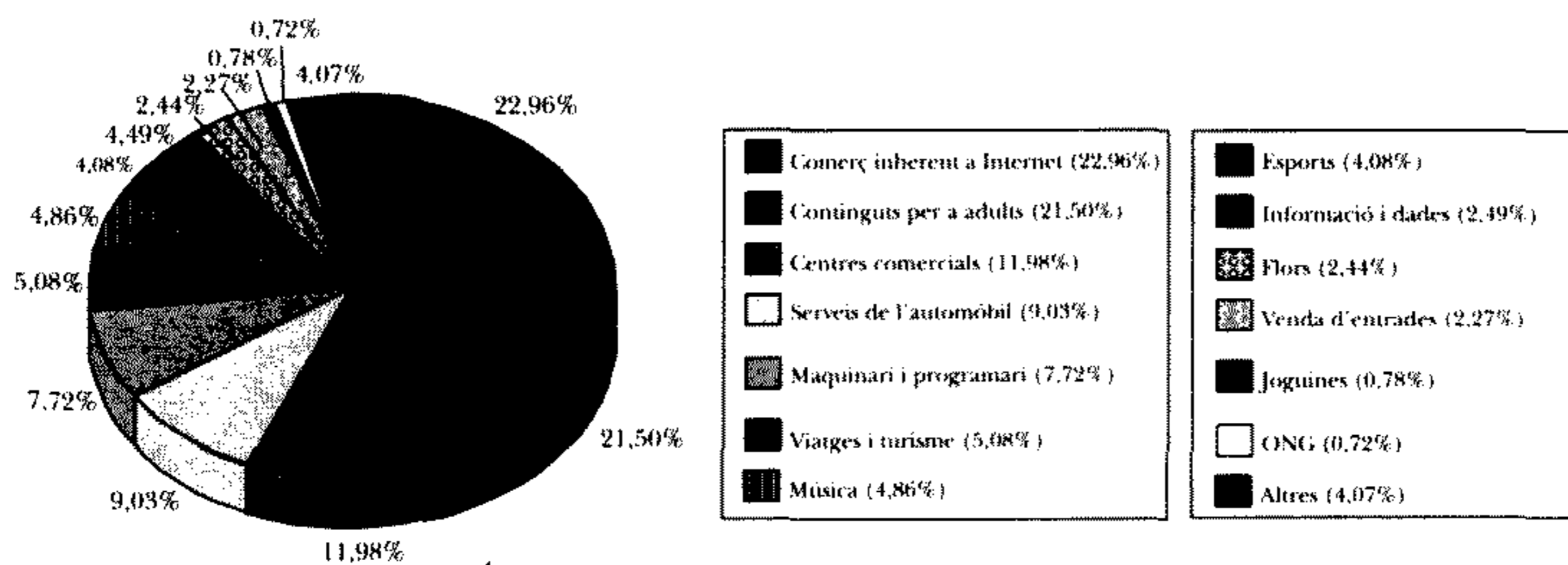
cions comercials entre empreses) i la que es paga (de 250 a 5.000 pessetes) té a veure amb l'estat de l'empresa (incidències en els pagaments, situació legal i, de fet, el risc de fer-hi transaccions), informació financera (balanç, compte de resultats, ràtios de gestió, eficiència, rendibilitat, etc.) i altres informacions d'interès (relacions corporatives, matrius i subsidiàries, etc.). Amb aquestes dades és possible que les petites i mitjanes empreses sàpiguen si els surt a compte fer negocis amb altres empreses, i, per un altre costat, una persona pot saber si és convenient acceptar una determinada oferta de treball a partir del coneixement que en té per endavant (situació, solvència, esquemes de treball, etc.).

Mentre el comerç electrònic comença a aixecar el vol molt per sota de les expectatives que hi havia (segons l'informe Observador de la distribució de Fimestic, sobre el consum en general, només el 4,1 % de la població de l'Estat espanyol fa compres per Internet), comencen a aparèixer els primers estudis seriosos relatius a aquest àmbit. El professor de l'escola

de negocis IESE José Luis Nueno, distanciant-se de les xifres més optimistes de l'AECE (Associació Espanyola de Comerç Electrònic), ha calculat en 11.000 MPTA la xifra total de compres per comerç electrònic a l'Estat, a partir de les transaccions efectives enregistrades amb targeta de crèdit segons les dades facilitades per Sermepa (Servicios para Medios de Pago). Així com l'estudi de l'AECE limitava només al 5 % el pes del sexe (el que eufemísticament en diuen *continguts per a adults*) en el comerç electrònic, l'estudi de Nueno el situa en un 21,5 % real, cosa que significa que és l'apartat que lidera el comerç electrònic espanyol; només el supera el comerç inherent al funcionament d'Internet (connexions i dissenys de webs, entre d'altres, que no són pròpiament activitats considerables purament com a comerç electrònic), amb un 22,96 %, seguits dels centres comercials (11,98 %), serveis de l'automòbil (9,03 %), maquinari i programari (7,72 %), viatges i turisme (5,08 %), música (4,86 %), esports (4,08 %), informació i dades (2,49 %), flors (2,44 %), venda d'entrades (2,27 %), joguines (0,78 %), ONG (0,72 %), perfumeria (0,70 %), tabac (0,58 %), llibreria (0,46 %), armeria (0,37 %), publicacions (0,35 %) i altres (1,61 %). Aquest percentatge de consum de serveis de sexe virtuals seria més alt si s'haguessin pogut comptabilitzar els sistemes de connexió a la Xarxa per mitjà de telèfons 906 (amb un cost elevat però que no usen targeta de crèdit). Tanmateix, el consum dels serveis de sexe electrònic a l'Estat es troba en la mateixa proporció que la dels altres països (Estats Units la supera perquè es considera que hi ha més dones consumidores d'aquests serveis que a Europa) i és, a escala mundial, també líder en el sistema de connexió a Internet des del telèfon mòbil mitjançant la tecnologia WAP ja que, dels tretze primers llocs web amb aquesta tecnologia, sis són pornogràfics.

En qualsevol cas, una de les conclusions més il·lustratives de l'estudi de Nueno és que s'observa una tendència creixent dels sectors a la compra de productes als Estats Units, amb un 44,2 %, que al capdavant dóna lloc a uns determinats usos lingüístics, i, d'altra banda, la previsió que fa per al 2001 en considerar que el volum del comerç electrònic espanyol es pot arribar a triplicar. Una altra qüestió serà conèixer quins països venen més, quina és la proporció d'empreses i consumidors catalans i, finalment, si

Usos del comerç electrònic (segons Sermepa)



augmenta el pes del comerç electrònic intern (entrades del teatre, compra al supermercat, etc.).

Unes altres dades referides a l'Estat espanyol les ofereix Eudald Domènech com a coordinador del Màster per a directius de l'Institut Químic de Sarrià. Segons Domènech, hi ha actualment un milió d'internautes, que signifiquen el 12 % dels usuaris d'Internet, que han fet ús del comerç electrònic. A la vegada constata que hi ha més de dos milions d'empreses que tenen pàgina web, que representen el 24 % del total, i d'aquestes, 27.000 venen productes a la Xarxa. Finalment, assenyala Domènech que quan els empresaris vegin que la gent accedeix als seus productes, per telèfon o pel comandament del TV a més de la Internet tradicional com l'entenem actualment, aleshores prendran consciència de la importància d'aquestes transaccions.

D'altra banda, el que hem repetit durant la monografia en aquest apartat és més vàlid que mai: les empreses a Internet persegueixen conèixer els seus clients, però també captar-ne de nous i fidelitzar-los. Això, ho aconsegueixen amb el desenvolupament de les tàctiques i els coneixements inherents al comerç electrònic: la comunicació digital i l'*e-marketing* (màrqueting electrònic). Per comentar només un recurs expliquem que des de fa temps algunes empreses *puntcom* paguen als usuaris visitants una quantitat de diners per navegar a través seu a canvi que descarreguin una barra en la qual apareixen missatges publicitaris contínuament. Fins ara, les que ho feien esta-

ven situades als EUA i la situació al moment de pagar era confusa. Doncs bé, n'ha aparegut una d'espanyola <www.yotuel.com>, en castellà, que paga segons el temps que tens activada la barra publicitària baixada a aquest efecte; també es cobra pel temps de navegació d'un usuari que hagi recomanat i es poden aconseguir 3.000 pessetes addicionals si el cobrament de les hores de navegació es fa mitjançant un *e-compte* obert a eBankinter.

Fins ara ens hem referit a un model de transacció econòmica de venda directa al consumidor, és a dir, el *business-to-consumer* (B2C o comerç d'empresa a consumidor) principalment. Per a aquesta mena d'activitats, n'hi ha prou amb disposar de tres elements: un sistema logístic adequat, una òptima solució tecnològica i una bona dosi d'ergonomia digital (infonomia, usabilitat, etc.), això és, dissenyar el procés de compra pensant com un usuari. Però, a part d'aquestes empreses, n'hi ha d'altres que tenen una situació menys clara per *internetitzar-se*. Per un costat, les empreses de serveis d'àmbit local (ens referim, per exemple, a una tenda d'informàtica o a un despatx d'advocats), que bàsicament només necessiten pàgina web per exposar la seva activitat comercial (catàleg amb preus) perquè el possible client consulti preus i serveis per comparar entre empreses. Per un segon costat, trobem el petit comerç local (una fruiteria, una peixateria, etc., principalment, perquè els petits fabricants sí que els surt a compte directament la plataforma Internet per als seus negocis), que no poden implicar-se en el desenvolupament del seu web i que, per tant, serà més factible que apareguin centres comercials virtuals de barri o ciutat que allotgin tendes i tenir així de manera conjunta els serveis d'atenció de comandes, actualització de productes, realització del repartiment i la promoció dels productes entre els clients (amb un estil anàleg, per exemple, a la pàgina del Mercat de Santa Caterina <www.mercatsantacaterina.com>, que ha de facilitar des d'un sol lloc web els diferents serveis que podem obtenir de botigues i altres establiments del sector). Per un altre costat, tenim les empreses *business-to-business* (B2B o comerç d'empresa a empresa), per exemple una fabricant de components per a l'automòbil o una altra que produeixi envasos de plàstic, que necessiten superar el concepte de web expositiu i imaginar, dissenyar i desenvolupar serveis útils únics que els

distanciïn dels seus competidors. I és probablement en aquest tercer grup d'empreses (B2B) en què entren més en joc els *marketplaces*, com a mercats que agrupin empreses per sectors i les posin a l'abast de qualsevol possible client que cerqui informació (per això ha de permetre trobar també proveïdors, B2B).

Sovint, quan es parla de comerç electrònic, sembla que només es refereixi a les empreses que han nascut al si d'Internet. Però, com van recollir els ponents de la 33a Conferència Mundial sobre Recursos Humans, esdevinguda enguany a Barcelona i organitzada per Management Centre Europe, cal parar atenció en les empreses tradicionals a fi que sàpiguen gestionar el seu procés cap a la virtualització. Es diu que els actius físics de les companyies (immobles, maquinària, etc.) seran cada cop menys importants en benefici d'intangibles com la possessió de la informació sobre els processos i el mercat i la gestió del coneixement i el talent dels treballadors. Per això vindrà crear sistemes per retenir la informació i el coneixement com a actiu més important de les empreses i, a la vegada, sistemes que en permetin el mesurament (precisament la inexistència d'aquests sistemes de mesura és la causa que s'apunta del daltabaix borsari d'algunes companyies de noves tecnologies). Finalment, en el procés de canvi d'aquestes empreses tradicionals, es recomana usar més les noves tecnologies com a suport per millorar la gestió i fer un ús potser més moderat de la comunicació per Internet (principalment per correu electrònic) per evitar de perdre els contactes tradicionals entre els membres de l'organització.

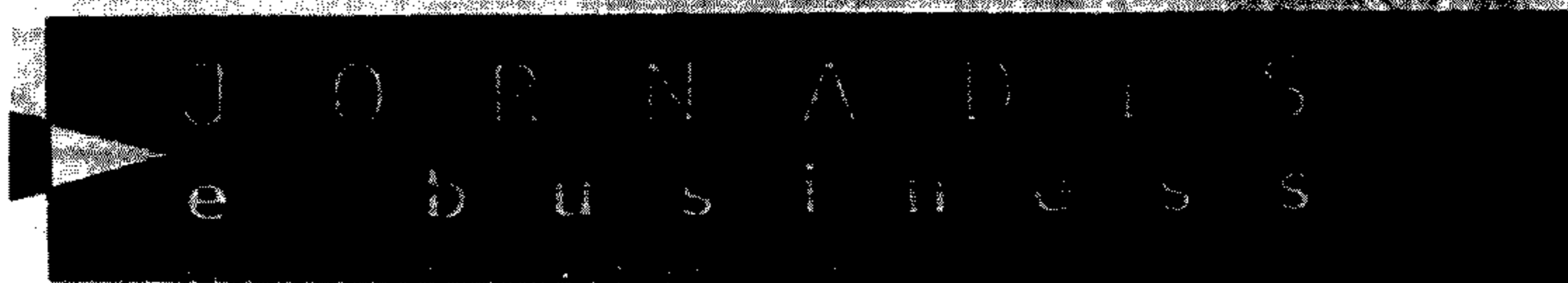
Tot el que hem dit sobre el comerç electrònic és important, sobretot perquè, a la Xarxa, en aquest camp, el de les transaccions econòmiques en general, es reproduïx la situació que ocorre en el món real, però amb una diferència que ha de ser substancial per als interessos dels gabinets o serveis lingüístics públics o privats: la tecnologia informàtica a Internet permet a les empreses la comunicació multilingüe sense gaires dificultats en la prestació o venda dels seus serveis o productes. O, si més no, possibilita presentar el seu catàleg de productes i serveis en diverses llengües —i fins i tot, ja ho anem veient, marcant-ne la preferència entre aquestes— i que sigui el client el qui pugui optar per la que sigui la seva o la que decideixi triar.

Com desenvolupar una estratègia de negoci eficaç a través d'Internet

Conegueu els Centres de Solucions Internet, la manera més professional de donar connectivitat a Internet amb seguretat, atenció especialitzada i estalvi en els costos d'inversió del vostre negoci *on line*. Veniu el dimecres 9 de maig a la Casa Llotja de Mar.



Cambra de Comerç de Barcelona



La Cambra de Comerç de Barcelona us convida a una nova sessió de les Jornades "e-business", en la qual es tractarà el tema "Centres de Solucions Internet com a plataformes tecnològiques per al vostre negoci a la xarxa".

Data:
9 de maig de 2001
Hora:
Dos quarts de nou del matí
Lloc:
Casa Llotja de Mar
C/ Consolat de Mar, 2, Barcelona

Inscripció gratuïta prèvia a www.cambra.com o bé a través del nostre telèfon: 93 55 55 55

Una iniciativa molt lloable en el món dels negocis a Internet és el portal horitzontal Elprescriptor.com <www.elprescriptor.com> que va obrir el Centre d'Anàlisi i Prescripció Empresarial i que descarrega per defecte la versió catalana de la web. Aquest servei, que va esdevenir el primer servei d'*open e-procurement* a l'Estat i que està adreçat als departaments de compres de totes les empreses espanyoles, permet a les empreses comparar directament el preu dels productes de més de 3.000 proveïdors, excloent les matèries primeres. L'*open e-procurement* estimula la competència directa entre els proveïdors, que detallen els trets dels seus productes i serveis i marquen un preu de venda. És un mètode transparent que permet a les empreses,

després de comparar directament les diferents ofertes, reduir la seva factura de compra. En canvi, l'*e-procurement* s'aplica a grans corporacions, que persegueixen reduir costos de proveïment sumant la demanda de diverses empreses, la qual se subhasta entre els proveïdors.

En aquest àmbit del comerç electrònic, és esmentable també la presència del CIDEM (Centre d'Innovació i Desenvolupament Empresarial), adscrit al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme de la Generalitat de Catalunya, que té per missió impulsar el desenvolupament empresarial a Catalunya. En el marc del CIDEM, s'impulsa l'INNOCAT (Pla d'innovació de Catalunya 2001-2004), que pretén incidir sobre l'entorn on competeix l'empresa per augmentar la seva capacitat d'innovació. Així mateix, també podem trobar a la Xarxa els serveis d'informació empresarial del comerç electrònic que ofereix el Consorci de Promoció Comercial de Catalunya del Departament d'Indústria de la Generalitat <presentacio.copca.com/ccv>, que s'encarrega de fomentar l'activitat exportadora i crear centres de promoció de negocis per facilitar a les empreses l'accés a nous mercats.

Hem començat aquest apartat parlant de la seguretat en les transaccions econòmiques a la Xarxa. La signatura electrònica n'és l'instrument essencial i, en la seva regulació legal, l'Estat espanyol va ser pioner el 1999. Però, dos anys després d'haver entrat en vigència, el seu ús i la seva incidència en el comerç electrònic han estat més aviat magres ja que ha tingut força més impacte en els contactes amb Hisenda i l'Administració.

Ara bé, l'avantprojecte de la futura Llei de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, que fa dos anys que volta per la Xarxa per a successives correccions, impactarà forçosament en el món del comerç electrònic perquè donarà cobertura legal a alguns acords comercials que es facin sense la presència física de les parts. La llei es vol basar en les bones intencions de les parts (no hi haurà cap rú-



brica en paper) en els diversos canals del comerç digital que pretén regular: Internet, telèfon i televisió interactiva. En aquests canals, es podran establir i rescindir contractes per via no escrita, per bé que l'usuari podrà escollir el seu nivell de seguretat demanant, per exemple, una confirmació per escrit d'un contracte acceptat per telèfon. Aquesta norma pot canviar l'escenari de resolució de conflictes: tinguem en compte que un jutge actualment no entra ja en el fons d'un assumpte si falta ja d'entrada el contracte físic com a constància del que s'ha substanciat. Al mateix temps, la llei del comerç electrònic no afectarà els contractes familiars, les herències o les hipoteques, que continuaran en mans dels notaris.

4.5.

Trobar feina i pis

Com es veu al llarg de la monografia, Internet ha modificat de ple les relacions en l'àrea formativa i en el mercat laboral. Actualment, els qui estan connectats a la Xarxa tenen al seu abast un recurs barat i accessible de localitzar les oportunitats d'ocupació a qualsevol lloc del món. Si bé a Internet es poden trobar ofertes directes de treball, és més habitual que les propostes de feina arribin a través d'institucions que actuen d'intermediàries, ja siguin agències privades virtuals, entitats públiques, empreses de treball temporal, publicacions d'anuncis classificats, etc.

D'entre les agències d'ocupació, hi trobem Monster <www.monster.es>, web d'ocupació líder en el món amb més de 460.000 ofertes i 19 milions de visites, o Jobpilot <www.jobpilot.es> o també Servijob <www.servijob.com>, que, com la resta de pàgines d'aquest sector, ofereixen els continguts en castellà. Seria interessant aconseguir que oferissin els serveis també en català per la incidència que tenen entre les empreses de selecció de recursos humans. N'hem trobat una de més modesta que és en català: la Guia del treball <www.guiatreball.com>, pàgina que ofereix aquests serveis en català.

Pel que fa a les entitats públiques amb ofertes d'ocupació a Internet en català, cal esmentar el Servei Català d'Ocupació del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, que ofereix un servei per trobar feina des de la pàgina de Tele-

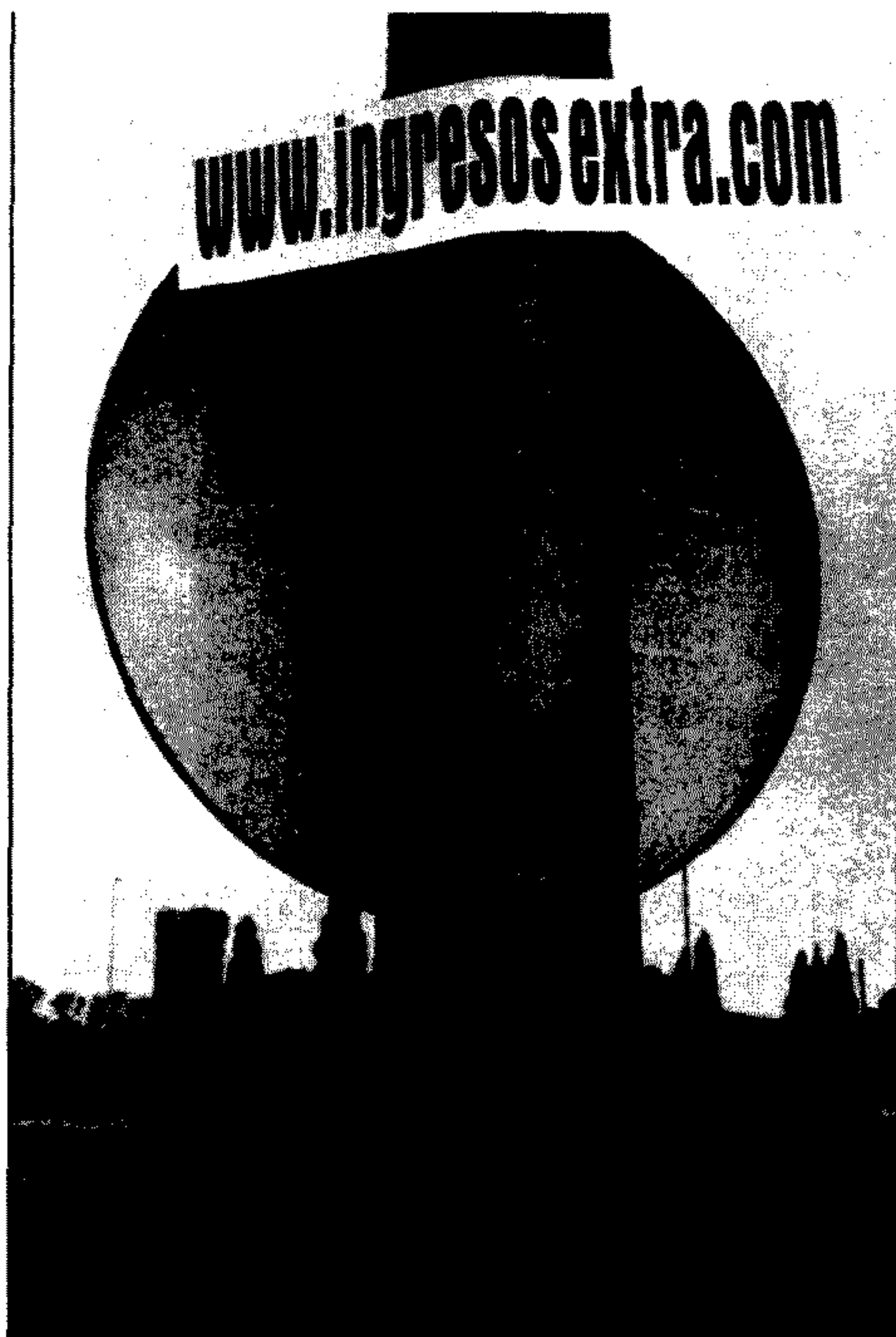


Foto: Jordi Graells

visió de Catalunya <[www.tvcatalunya.com/troba feina](http://www.tvcatalunya.com/troba_feina)>. Des del web mateix del Departament de Treball <www.gencat.es/treball>, també s'accedeix a una base de dades que conté un bon nombre d'ofertes de treball. Així mateix, cal tenir present el directori d'oferta pública d'ocupació de totes les administracions que ofereix la pàgina de la Generalitat <www.gencat.es/administracio/accesfp.htm>.

D'altra banda, encara més immersos en el món de les noves tecnologies, avança amb molta força el teletreball, modalitat de treball que no solament significa no haver de sortir de casa sinó que permet revitalitzar zones geogràfiques poc poblades. A Catalunya, i amb el suport de les diverses administracions, s'han inaugurat recentment tres telecentres situats al Pla de l'Estany, la Vall de Ribes i el Lluçanès, els quals pretenen facilitar l'ús de les noves tecnologies i les noves eines de treball als sectors més allunyats dels centres urbans. Podeu trobar més informació sobre aquests centres i els serveis que presten a: <www.telestany.com>, <www.televall.com> i <www.teletreball.org>.

Per un altre costat, a Internet es pot trobar multitud d'informació relacionada amb l'adquisició o el lloguer d'un habitatge. I a fe de Déu que n'estalvia, de feina; qui no recorda amb una certa ansietat les anades i vingudes per trobar aquell pis tan de-

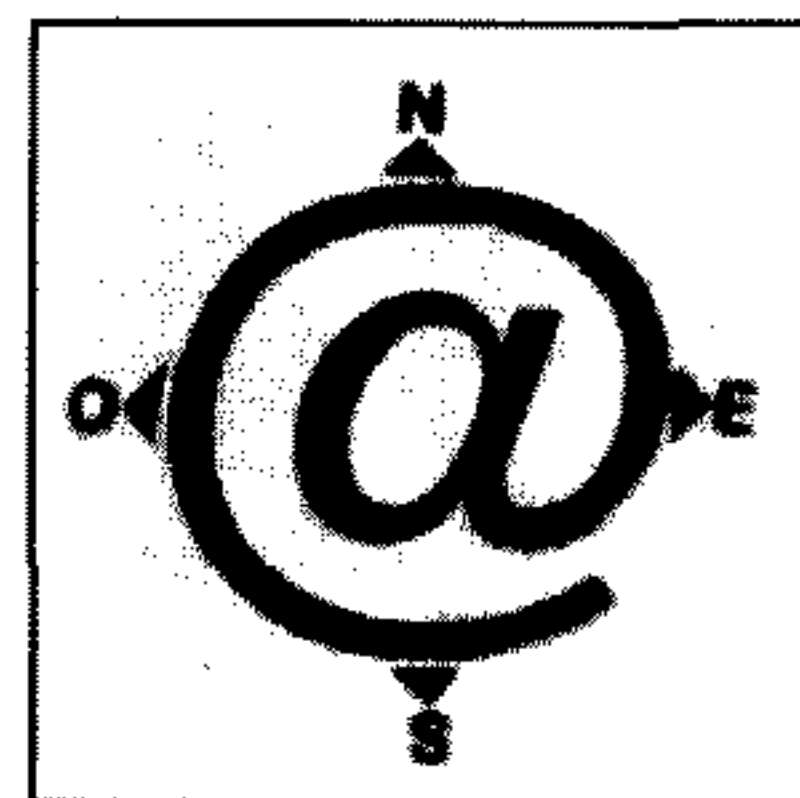
sitjat? Per això, la Xarxa esdevé el lloc idoni perquè els diferents portals especialitzats en les ofertes de compra, lloguer o altra informació immobiliària (taxacions, assegurances, simuladors d'hipoteques, etc.) s'hi desenvolupin a un ritme creixent. La tecnologia informàtica associada a Internet (delimitació de consultes a bases de dades, reproducció gràfica dels immobles, etc.) permet estar a les empreses a l'alçada de gairebé totes les expectatives dels usuaris llevat d'una: les principals webs són en castellà (<www.anuntis.com> o <www.segonama.es> que hi remet també, <www.comprarcasa.com>, <www.cercasa.com>, etc.). Si cerqueu un habitatge a les comarques tarragonines, podeu fer-ho a la Xarxa i en català, a: <www.creativeweb.es/inmoweb>.

4.6.

Contractar viatges

Un dels negocis que ha arrelat amb més força a la Xarxa és la contractació de viatges. Es preveu que a Europa la indústria d'aquest sector a Internet multiplicarà per tres els ingressos (gairebé dos bilions de pessetes) l'any 2002. Aquesta mena de transaccions virtuals triomfen perquè permeten comparar preus i estalviar en el cost dels viatges i també de les estades a hotels, càmpings, albergs i cases de turisme rural.

A hores d'ara hi ha una munió d'agències de viatges amb oficines virtuals a Internet, algunes amb noms tan catalans com Marsans <www.marsans.es> o Barceló <www.barceloviajes.es>, però amb webs íntegrament en castellà. Pel que fa als hotels, les cadenes amb web ofereixen servei de reserves en castellà i anglès (<www.solmelia.com>, <www.nhhoteles.com>), com també hi ha els que ofereixen la informació exclusivament en anglès (<www.cataloniahotel.com>).



En el cas de les agències creades *ex profeso* per a la Xarxa (<www.muchoviaje.com>, <www.mundoviaje.com>, <www.expedia.com>, <www.amadeus.net>) són en castellà o en anglès o bé en les dues llengües. N'excel·leix eDreams <www.

edreams. es>, que és probablement la més potent del sector i que, a més d'oferir tota mena de serveis relacionats amb els viatges, és molt representativa del que succeeix amb les empreses digitals: sol haver-hi al darrere grups econòmics transnacionals de molt pes. En el cas d'eDreams té el suport de les majors societats inversores nord-americanes i europees: Apax Partners <www.apax.co.uk>, Atlas Venture <www.atlasventure.com>, BSCH <www.bs.ch.es>, Doll Capital Management DCM <www.dollcap.com>, Partners <www.net-partners.com> i 3I <www.3i.co.uk>.

En viatges, les empreses de transports de viatgers més grans ofereixen comprar els bitllets per Internet. La majoria ofereixen els serveis en castellà (<www.iberia.es>, <www.spanair.com>, <www.buquebus.com>, <www.trasmediterranea.com>), excepte en el cas de les ferroviàries: Renfe <www.renfe.es>, que ofereix en les llengües autonòmiques únicament els horaris d'alguns trens, i Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya <www.fgc.catalunya.net>, que ofereix tota la informació en català. Pel que fa a les empreses de transports de viatgers per carretera, només algunes tenen la informació també en català ni que sigui, com en la majoria dels casos, en la segona opció de descàrrega: Sarfa <www.sarfa.es>, Alsina Graells <www.alsinagraells.es> i Eurolines <www.eurolines.es> (aquesta només amb un petit apartat sobre l'esquí!).

Pel que fa estrictament a informació turística de l'àmbit de Catalunya, hi ha disponible el cercador Turistex del Departament d'Indústria, Comerç i Turisme <www.gencat.es/turistex>, que permet consultar informació sobre allotjaments i recorreguts turístics, entre altres informacions. També es poden trobar pàgines en català amb informació de cases de turisme rural (<www.turismerural.com>, <www.agronet.org/agroturisme>, <www.lleidatur.es>, <www.cbrava.es/rural>, etc.).

Una curiosa iniciativa és la de Compartir.org <www.compartir.org>, un recurs dedicat a posar en contacte persones de diversos llocs del món que volen fer un trajecte en cotxe i tenen una ruta coincident. Cal destacar, a més, que el web permet consultar la informació en set idiomes, entre els quals hi ha el català. I ja no cal que els estudiants pengin la noteta al tauler d'anuncis de la facultat...

Les entitats financeres

Les entitats bancàries i altres entitats financeres, que són les organitzacions amb més olfacte per als negocis, s'han llançat a una ferotge competència en el realíssim mercat virtual d'Internet. Tots els bancs ofereixen accés gratuït als clients en línia i, de vegades, també obsequis inicials com ara accions borsàries o petites quantitats de diners. Els serveis mínims que ofereixen inclouen comptes corrents, dipòsits i transferències, i, com a avançats, préstecs, targetes, informació fiscal, xecs, plans d'assegurança i operativitat borsària, principalment. I, quan l'ús dels certificats digitals es generalitzi, es podran formalitzar tots els tràmits de contractació d'hipoteques sense sortir de casa; de moment, Internet ajuda a eliminar el monopoli de la informació que fins ara tenien les entitats (<www.tuhipoteca.es> i <www.ahorradinero.com> són comparadors que informen en castellà, i no en català, sobre 12 i 10 entitats respectivament, malgrat que el segon té la seu ubicada a Barcelona).

Els bancs que més han provocat la guerra de tipus d'interès (menys comissions i més interessos) són els estrangers: l'holandès ING Direct <www.ingdirect.es> i el britànic Evolvebank <www.evolvebank.com>. Han reaccionat amb els respectius productes virtuals, el BBVA (amb la seva marca virtual Uno-e, <www.unoe.com>), el BSCH (amb la marca Patagon, <www.patagon.es>), el Bankinter (amb eBankinter, <www.ebankinter.com>), Banesto (amb iBanesto, <www.ibanesto.com>) i Banc Popular (amb Popular-e, <www.bancopopular.es>). De tots aquests, només el Popular ofereix l'opció de consultar una versió catalana (incompleta, com passa sovint).

La resta de bancs ofereixen serveis de banca a distància per mitjà d'Internet, però no són pròpiament banques virtuals: Banc Sabadell (<www.bancsabadell.com>, que ofereix versió catalana però no pas en la primera descàrrega) i Banco Pastor <www.bancopastor.es> en són dos exemples. A més, el Banc Sabadell ha posat en marxa, amb el Banc Comercial Portuguès, un portal denominat Managerland.com <www.managerland.com>, que ofereix a les petites i mitjanes empreses exe-

cutar en línia només en castellà gairebé tota la operativa bancària.

Pel que fa a les caixes d'estalvis, la majoria que operen bàsicament a Catalunya ofereixen serveis en català per Internet (per exemple, La Caixa, <www.lacaixa.es>, amb versió catalana i que s'adapta a la llengua per la qual hagi optat l'usuari en la primera visita, Caixa d'Enginyers, <www.caixa-enginyers.com>, i Caixa Laietana, <www.caixalaietana.es>, entre d'altres).

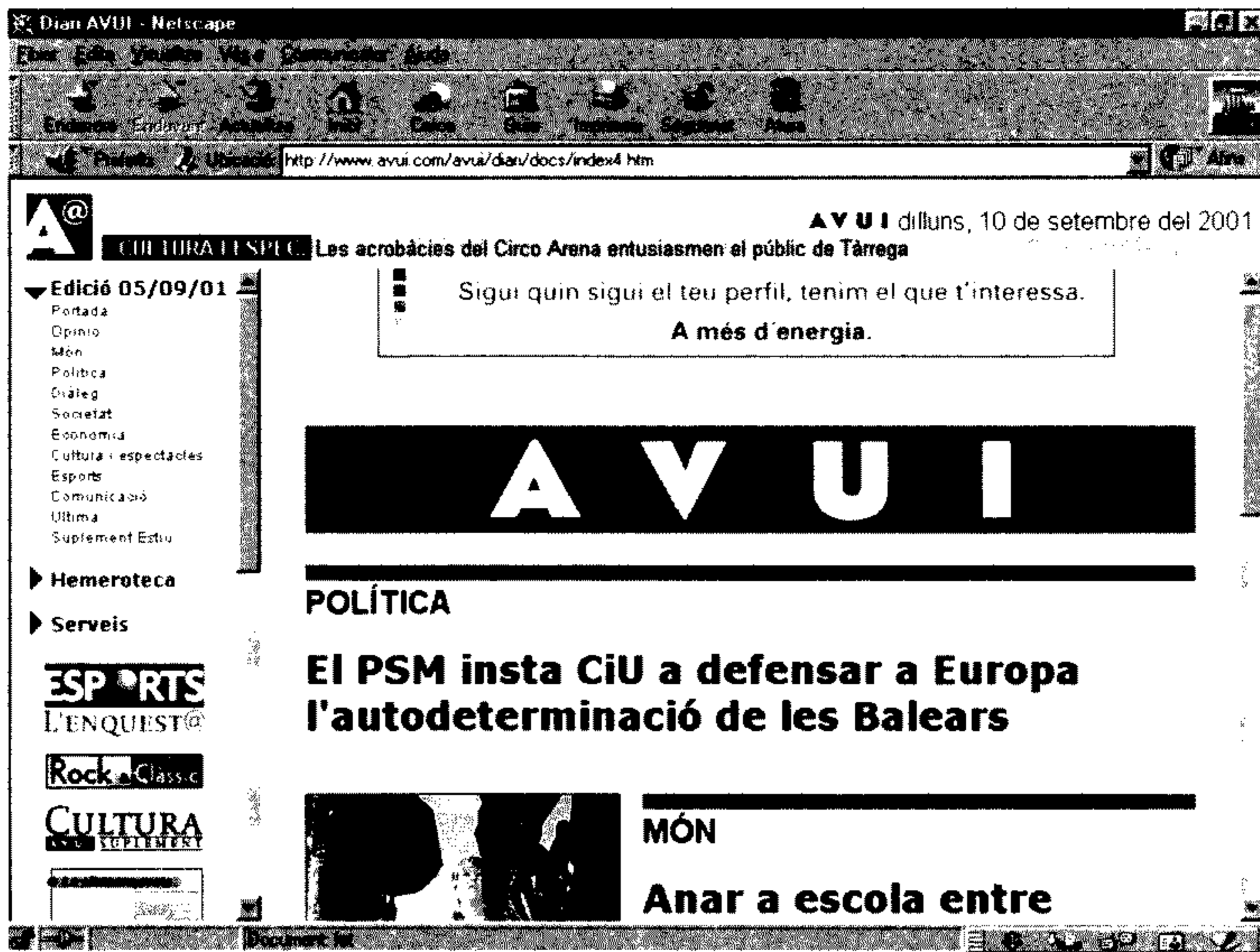
S'obren múltiples estratègies de catalanització de continguts i serveis d'aquestes entitats. És inaudit que les organitzacions que més creixen en guanys econòmics no disposin de les versions multilingües dels seus portals virtuals i dels seus webs, sobretot si defensem, com hem fet al llarg del text, que l'opció plurilingüe sens dubte ajuda a vendre. I aquí no hauria de servir l'excusa que durant el 2000 els bancs van perdre 14.000 milions per haver invertit a Internet, ja que al mateix temps Bankinter, per exemple, continuava sent la quarta web més visitada de l'Estat (amb una mitjana de 2.000 internautes nocturns que pugnen per obtenir una elevada rendibilitat per a un dipòsit bancari).

4. 8.

Els mitjans de comunicació

Els mitjans de comunicació són ideals per aprofitar els grans avantatges i els baixos costos de producció que ofereix la gran teranyina informàtica mundial. Les possibilitats que s'obren per a la premsa escrita, la ràdio i la televisió són tan grans que d'aquí uns anys haurem de parlar d'uns altres mitjans de comunicació totalment diferents dels actuals.

Pel que fa a la premsa, la inversió que representa col·locar la informació a la Xarxa és mínima perquè els continguts ja estan elaborats per al format paper. L'any 1995 neixen les versions digitals dels dos diaris d'abast nacional que es publiquen en català: l'*Avui* <www.avui.com> i *El Periódico* <www.elperiodico.com>. Aquests mitjans, a més de penjar diàriament l'edició, ofereixen una hemeroteca per poder accedir a edicions anteriors. En aquest apartat de premsa digital, té un paper destacadíssim també la premsa comarcal en català.



Pel que fa a la ràdio, inicialment es podia pensar que Internet era la seva amenaça més directa. Però, a la pràctica, la ràdio ha sabut de moment valer-se de la tecnologia que li brindava la Xarxa: actualment totes les emissores han posat a l'abast dels oients una adreça de correu electrònic o algun fòrum de discussió perquè puguin participar activament mitjançant les seves opinions. Aquesta situació ha originat que hi hagi dos models d'emissores a Internet: les noves, nascudes gràcies al baix cost que representa desenvolupar la seva activitat radiofònica únicament a Internet, i les tradicionals, que han adaptat continguts i format a la Xarxa. De les primeres, convé citar World Wide Radio <wwr.fm/catala/index.htm> perquè emet també en català sense que, en circumscriure la seva activitat a Internet, l'afecti cap precepte normatiu de caire lingüístic que l'obligui a fer-ho. D'entre les segones, que per ser competitives han hagut de completar la seva oferta amb un nou disseny estètic, continguts amb vídeo i altres recursos que fomentin la interactivitat, destaquem perquè emeten en català: Catalunya Ràdio, Catalunya Informació, Catalunya Cultura i Catalunya Música <www.catradio.es>; Com Ràdio <com-radio.com>; Ona Catalana <www.onacatalana.com/index1.htm>; Rac 1 <www.rac1.com>, i també alguns programes en desconnexió per a

Catalunya d'algunes emissores estatals (<www.rtve.es/rne/r4/index.htm>, <www.cope.es>, <www.fm/cadena100bcn>).

A diferència de l'emissió en àudio, més assequible i més assolible des de qualsevol ordinador, l'emissió de televisió per mitjà d'Internet exigeix uns requeriments extrems tant per a les televisions que vulguin emetre com per als espectadors que vulguin apuntar-s'hi: cal un bon ordinador amb força memòria i també programari específic per poder veure televisió en línia i amb qualitat de visió. Televisió de Catalunya <www.tvcatalunya.com> té presència a la Xarxa des del 1995 i es va avançar així a la resta de televisions de l'Estat espanyol.

Tanmateix, quan la televisió i Internet convergeixin definitivament es produirà un canvi tecnològic important. De moment, el PC no pot competir amb els aparells tradicionals per veure a través seu la televisió. Les tres empreses que actualment ofereixen transmissió de televisió per Internet (Real Networks <www.realn timers.com>, Apple <www.apple.com> i Microsoft <www.microsoft.com/spain>) utilitzen el sistema *streaming* (el terme normalitzat pel Termcat és *reproducció en temps real*, i que és l'agrupació de paquets d'informació que es carreguen de manera entrelaçada, l'un darrere l'altre, a l'ordinador receptor) i la recepció no és gaire bona. Aquest problema se solucionarà augmentant l'actual amplada de banda de la connexió a Internet. Els primers passos els està donant la connexió per cable: a l'Estat cal citar l'experiència de Quiero TV <www.quierotv.com>, que s'ha convertit en un referent amb la seva plataforma d'emissió digital terrestre (mitjançant el televisor ofereix un comandament a distància propi amb el qual es poden seleccionar canals, navegar per la Xarxa o accedir al correu electrònic). A Catalunya, el referent és l'empresa Menta, Cable i Televisió de Catalunya SA <www.menta.net>, que cableja gran part de les poblacions mitjanes catalanes, ofereix serveis de telefonia, televisió i Internet a través del cable. Aquests tres serveis, els ofereix també en català malgrat que, en les dues revistes que editen per anunciar la programació de la TV, el català hi és present només en un 20 % aproximadament en la primera (programació de la TV) i en un 10 % en la segona (comercialització de productes estil «*teletienda*»).

Hem volgut insistir especialment en el moment en què es produeixi la tan desitjada unió entre els aparells de televisió i Internet. Serà llavors quan serà possible enviar missatges o enregistrar qualsevol emissió d'Internet, cable o satèl·lit amb un únic comandament a distància i un sol receptor. Les possibilitats que s'obren són immenses.

4.9.

Els llibres, la música, els museus i altres

Un altre recurs força usat a la Xarxa són els *e-books*. Actualment, en alguns portals es distribueixen llibres electrònics (*e-books*) a un preu considerable, mentre que d'aquí a uns deu anys els llibres seran millors i a preus més baixos. Els experts consideren que no tots els llibres editats en suport paper deixaran d'existir, sinó que probablement els que més ho faran seran els destinats als estudiants, que portaran terminals a classe on carregaran llibres actualitzables cada any. Comptat i debatut: podrem tenir, si així ho volem, la biblioteca d'Alexandria al menjador de casa!

En el món de l'edició del llibre electrònic, trobem en català les experiències del grup Enciclopèdia Catalana (que ofereix a <www.grec.net/llivirt/mp.pgm?F=HALL>, des de març de 2001, llibres digitals gratuïts i de pagament per ser llegits amb el lector Microsoft Reader) i la pàgina Badosa.com <www.badosa.com>, que va ser el primer projecte editorial en català a la Xarxa i pàgina pionera en oferir continguts per a diversos recursos lectors digitals (l'esmentat Microsoft Reader per a lectura en PC i l'aparell de lectura específica Rocket eBook, ara Gemstar). I és que hi ha dos programes lectors d'*e-books* gratuïts que es disputen actualment el mercat: el ja esmentat Microsoft Reader <www.microsoft.es/reader>, disponible en castellà des del 23 d'abril passat, i l'Acrobat eBook Reader <www.adobe.com/products/ebookreader/main.html>. Mentre l'Acrobat Reader reproduïx amb la veu el text o una selecció de paraules, però sols en anglès (com la resta del programa) i en Windows 2000, el Microsoft Reader té aquesta funció disponible també en espanyol. Un exemple de pes, també en llengua espanyola, és la llibreria virtual Veintinueve, impulsada pel Grup Planeta <www.veintinueve.com>, portal desenvolupat per Microsoft i inaugurat el passat Sant Jordi.

Des de la pàgina, Planeta ofereix de franc la descàrrega del programa Microsoft Reader (disponible per a PC de sobretaula, portàtils, Pocket PC, l'agenda de butxaca Palm i, properament, per als sistemes operatius Macintosh o Linux).

La lectura digital fomenta la interactivitat del lector: per exemple, des de <www.literactiva.com> es proposa que els escolars redactin capítols d'algun dels seus llibres escrits en castellà per diversos autors (alguns catalans). Hi ha alguna altra editorial catalana que es basa en una certa interactivitat quan des d'una de les pàgines els lectors accedeixen a la part pràctica en pdf dels quaderns de lectura que han d'emplenar a partir del que han llegit. Amb tot, malgrat la profusió de recursos tècnics per als llibres digitals (per a PC, agendes digitals PDA i dispositius especials com el Rocket), el desenvolupament de la lectura electrònica es desenvoluparà en els propers anys. Serà, doncs, beneficiós preparar l'edició electrònica de llibres en català.

Majoritàriament, no obstant el que hem explicat, les webs de les editorials catalanes a Internet es dediquen a l'exposició (<www.grup62.com>, <www.encyclopedia-catalana.com>) i a la venda de llibres en suport paper (<www.grec.net/llivirt/mp.pgm?F=HALL>, <www.puntdelibre.com>).

Àdhuc, cal mencionar les pàgines web relatives a la literatura en llengua catalana. De mica en mica, a les editorials també s'han afegit universitats, biblioteques, associacions d'escriptors i portals informatius com Vilaweb per recollir informació sobre els escriptors catalans i les seves obres. A tall d'exemple: l'Institució de les Lletres Catalanes <cultura.gencat.es/ilc/qqq/index.asp>, el portal Lletra creat des de la UOC <www.uoc.es/lletra/cat/index.html>, amb recursos fins i tot d'àudio i vídeo, i l'Associació d'Escriptors en Llengua Catalana <www.escriptors.com>. Ensem cal fer esment de serveis específics d'investigació filològica, com Traces <www.traces.uab.es/tracesbd>, que és una completíssima base de dades sobre llengua, literatura, teoria lingüística, teoria literària i traducció.

Per cloure aquests esments a la literatura en línia, és important de destacar la feina de The Barcelona Review <www.

barcelonareview.com>, que és un espai que difon literatura actual en diverses llengües, principalment en català, anglès i espanyol.

Un altre recurs que es pot obtenir mitjançant Internet és la música. La distribució de música digital és un dels serveis més exitosos dels que s'han covat a l'entorn Internet i ha aconseguit popularitzar el format mp3 en la reproducció de peces musicals als ordinadors. L'empresa Napster, amb 64 milions d'usuaris, acusada de no respectar els drets d'autor, n'ha estat el paradigma. L'agonia de Napster ha donat pas al sorgiment d'un conjunt de webs que fan servir el sistema de tramesa d'arxius *peer to peer* —P2P— (port a port) que permet enviar no sols arxius en format mp3, sinó tot tipus d'arxius. La dispersió d'aquesta oferta fa que, de moment, no hi hagi cap empresa que hagi assolit l'aclaparador èxit que Napster va tenir en el seu moment. Alguns serveis d'intercanvi d'arxius són: Lime Wire <www.limewire.com>, iMesh <www.imesh.com>, Bearshare <www.bearshare.com>, WinMx <www.winmx.com>, Morpheus <www.musiccity.com>, Audiogalaxy <www.audiogalaxy.com>, KaZaA <www.kazaa.com>.

Sobre el consum d'aquests béns culturals (llibres i música) amb drets d'autor i els corresponents *copyright*, la Comissió Europea va aprovar al primer trimestre de 2001 la directiva sobre els drets d'autor en la societat de la informació <europa.eu.int/eur-lex/es/com/dat/1999/es_599PC0250.html>. Aquesta directiva estableix que el dret exclusiu de reproducció, comunicació i distribució pertany als artistes, intèrprets, productors i empreses de radiodifusió. El servei Napster tampoc no és legal, doncs, a Europa. Tanmateix, és una norma plena d'excepcions. Permet «les reproduccions en qualsevol suport efectuades per una persona física per a ús privat i sense fins directament o indirectament comercials, sempre que els titulars dels drets rebin una compensació equitativa» que haurà de determinar cada Estat a la manera, per exemple, de la taxa que la Societat General d'Autors (SGAE) ja cobra per cada cinta d'àudio verge que es comercialitza. També deixa que les obres d'autor s'usin per a fins educatius o d'investigació i també que els proveïdors de serveis d'Internet i els operadors de telecomunicacions reproduïxin determinats materials «sempre que sigui en benefici dels consumidors», per exemple, salvant les distàn-

cies oceàniques, hipotèticament s'hauria autoritzat la còpia en un altre servidor de la informació que el Congrés nord-americà va publicar a la Xarxa sobre les investigacions del *cas Lewinsky*.

Un altre servei cultural consultable en línia el constitueixen els museus. Aquí la temàtica torna a facultar la tecnologia informàtica (recorreguts virtuals, reproducció de les obres d'art i de tots els racons dels edificis) com passava amb els habitatges en l'apartat 4.5. En aquest camp, la presència del català està associada a la seva localització territorial i a les institucions amb qui estan vinculats. Amb seu a Catalunya, trobem museus amb pàgines que, tot i ser multilingües, carreguen per defecte les versions catalanes, com és el cas de la Fundació Gala-Dalí <www.dali-estate.org> o el del Museu d'Art Contemporani de Barcelona <www.macba.es>, i d'altres que permeten triar la llengua cada cop que s'hi accedeix, com ara la Fundació Joan Miró <www.bcn.fjmiro.es> i el Museu Egipci de Barcelona <www.fundclos.es>. Així mateix, n'hi ha alguna altra només en català, com la del Museu Nacional d'Art de Catalunya <www.gencat.es/mnac>, i alguna només en castellà, com el Museu Thyssen Bornemisza <www.museothyssen.org>.

En aquest apartat, hi encabim altres recursos d'esbarjo. D'entre els que tenen una connotació més cultural, trobem institucions amb la pàgina web només en català, com ara l'Aquàrium de Barcelona <www.aquariumbcn.com>, o en català, castellà i anglès, com el cas del Zoo <www.zoobarcelona.com>, que a més us deixarà contemplar el Floquet de Neu en directe. Hi ha altres pàgines web que tracten temes per a afeccionats a determinades activitats: el món del motor (cal citar <www.catmoto.com>, íntegrament en català), de l'esport, etc.

4. 10.

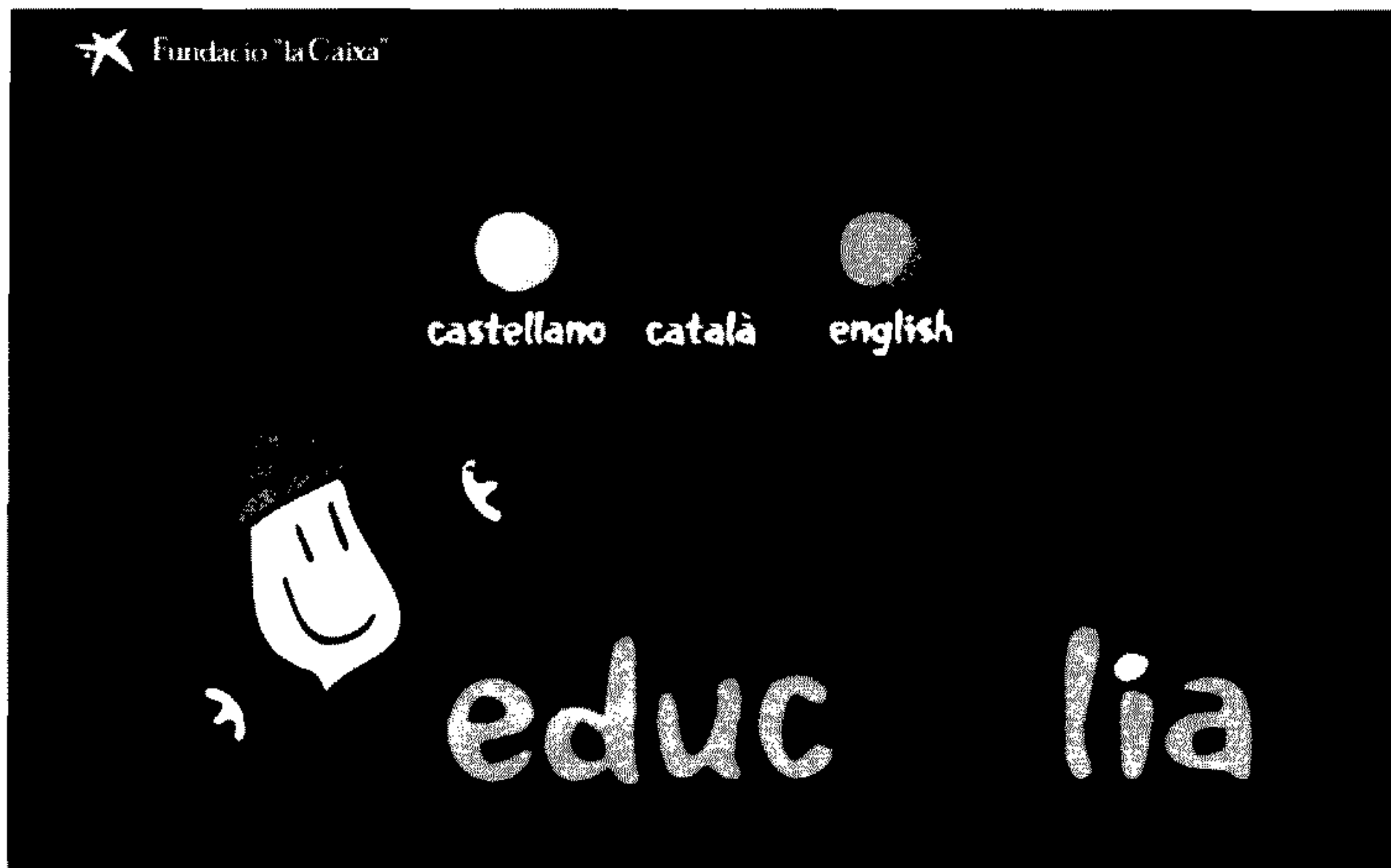
Jugar i aprendre

Internet pot esdevenir una eina de molt ajut en els estudis i en l'aprenentatge dels infants. És simptomàtic que als Estats Units és a l'hora dels deures quan hi ha més tràfic infantil a la Xarxa. La interactivitat és un recurs que atrau de ple els nens: deixen de ser mers espectadors, com passa a la televisió, i es converteixen en personatges actius de la comunicació amb l'ordinador.

La Xarxa ofereix un munt de possibilitats lúdiques i formatives. Els més petits poden jugar partides d'escacs o de dames contra la màquina, llegir o escoltar contes, crear les seves històries submergint-se en un món fantasiós, poden conèixer més dels seus ídols i herois esportius o artístics, etc. En el vessant més estrictament formatiu, poden accedir a informació sobre temes variadíssims, coneixements anecdòtics (l'animal més llarg del món, què fan les plantes carnívores...) i notícies d'actualitat a tot el món; també hi poden practicar idiomes, consultar diccionaris i enciclopèdies, visitar museus o escoltar peces de músics reputadíssims de tots els temps, resoldre problemes de matemàtiques, fer activitats d'experimentació, etc. Aquestes activitats ludicoformatives creen processos de socialització en els infants, de la mateixa manera que, quan també a través de la Xarxa, poden conèixer i participar en la cura del medi ambient o en les tasques solidàries que duen a terme les diferents ONG a tot el món (la majoria de les quals, per cert, amb webs no disponibles en català: <www.intermon.org>, <www.medicusmundi.org>, etc.).

Malgrat els enormes avantatges d'Internet per als infants, encara cal vèncer les objeccions de molts pares que posen pegues per connectar-se a la Xarxa a causa del cost telefònic que comporta i també dels continguts a què es pot accedir i que són propis d'altres edats. El futur de com serà la Xarxa està en els *clickerati generation*, és a dir, en els cibernautes de la generació dels 90.

Per això, és imprescindible concentrar esforços i recursos en els continguts en català adreçats a aquestes franges d'edat. Ens hi va el futur. A la Xarxa es poden trobar diverses iniciatives, del tot lloables però encara minses en comparació amb la presència del castellà, com el Programa d'informàtica educativa de la xarxa telemàtica educativa de Catalunya (XTEC) de la Generalitat de Catalunya, les iniciatives de la Fundació «la Caixa» <www.educalia.org>, la companyia Barcelona Multimedia <www.bcnmultimedia.com>, la de Cromosoma TV Produccions i Espais Telemàtics <www.lestresbessones.com>, el Consorci per a la Normalització Lingüística <www.cpnl.org/jocs> o la de la Televisió de Catalunya <www.tvcatalunya.com/super3/nivell8.htm>.



La clau és, com en els altres sectors comentats, crear demanda de jocs i altres productes educatius per a Internet i per a l'ordinador, ja que els continguts dels CD-ROM formatius es complementen sovint amb connexions a Internet per avaluar resultats, fer consultes més específiques, etc. És del tot necessari promoure que hi hagi productes CD i DVD en català (la col·lecció de Zeta Multimedia hauria d'haver estat tota en català per l'àmplia difusió que té) i convèncer altres webs infantils en llengua castellana (<www.santillana.es>, <www.pequenet.com>, <www.menudos.net>, <www.pipoclub.com>, etc.) que oferir els continguts en català no és gens costós i genera valor afegit. El públic infantil està escolaritzat en català i aquest fet ha de provocar forçosament consum de serveis en CD, DVD i Internet en català.

Els tradicionals jocs de taula (escacs, mus, trivial, solitari, etc.), amb tanta presència en el món de la informàtica, haurien de disposar així mateix de versions en català (per exemple, <www.zones.com>, <www.kalغان.net>). Com es comenta en l'apartat de conclusions, els jocs amb opció multijugador a Internet formen part d'aquesta nova manera no presencial de comunicar-se (com els xats, etc.) que caldrà tenir molt en compte.

Per acabar, tal com comentarem en l'apartat següent, els jocs de concurs constitueixen un atractiu cabdal a l'hora de captar l'interès dels possibles visitants de pàgines web. Ofereixen su-

cosos premis a canvi de suportar la presència d'ingents desplegaments publicitaris d'empreses i, com que persegueixen conèixer al màxim el perfil dels visitants, demanen, abans de començar els concursos, que s'emplenin formularis llarguíssims. En espanyol ha sorgit una iniciativa curiosa i força imaginativa: el web Consursator <www.consursator.com>. Només enregistrant-se un sol cop i amb poques dades, s'accedeix a gairebé 40 concursos en llengua espanyola.

4.11.

Serveis perifèrics per complementar el servei principal

S'ha comentat que cal evitar cenyir-nos a la pàgina web en si quan ens referim a Internet i hem vist com altres aplicacions en suport Internet potencien el caràcter viu i dinàmic d'aquesta tecnologia. Aquestes aplicacions possibiliten, com ja hem vist, que el servei principal (o *nuclear*, que és el terme en màrqueting) es pugui oferir en diversos serveis que el fan més atractiu al visitant o usuari: és a dir, al costat de la informació de la web, podem trobar una adreça de correu electrònic de l'administrador de la pàgina, un fòrum (grup de discussió) o un servei de *newsletters* per comunicar-nos, parlar o estar assabentat del servei que ofereix aquella empresa o persona responsable de la web. A més, fins i tot si ens referim a les pàgines web estrictament com a catàleg d'informació, tenim diversos recursos —que esmentarem més endavant— que poden ajudar a incrementar el nombre de visitants: principalment la publicitat i les tècniques del màrqueting electrònic com ara les cibertires (*banners*), la personalització dels menús de la pàgina (com permet el web de La Caixa, <portal.lacaixa.es/portal/idioma.htm> o el del Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació de la Generalitat, <dursi.gencat.es>), etc.

Ara bé, si el que es desitja és aconseguir captar l'interès del visitant i que hi romanguí més temps, caldrà plantejar-se, continuant amb la metodologia del màrqueting, que hi hagi uns serveis *perifèrics*, els quals, tot i no ser la raó primera de l'existència del web, sí que poden en canvi ajudar a satisfer la finalitat del servei nuclear o principal. Aquests serveis perifèrics poden ser productes útils i atractius (per exemple, una calculadora financera d'hipoteques o un simulador d'inversions a borsa en un

web d'un banc) o bé serveis renovables periòdicament (com ara els horòscops, els acudits o alguna altra informació puntual específica per al visitant d'aquell web). Uns altres serveis perifèrics són l'organització de petits concursos (amb llistes de guanyadors), la inserció gratuïta d'anuncis classificats o bé la tramesa de postals des del web.

Aquest últim recurs, la tramesa de postals, fa ús d'una altra aplicació Internet, el correu electrònic (*e-mail*), i s'ha convertit en un fenomen molt popular perquè és una via senzillíssima per arribar als éssers estimats i transmetre'ls els millors desitjos. El lloc més conegut entre els internautes és probablement Blue Mountain <www.bluemountain.net>, del qual ja hi ha una versió espanyola <www.es.bluemountain.com>, però cap de catalana. Hi ha molts altres llocs que ofereixen la tramesa gratuïta de postals en castellà (<www.latincards.com>, <postales.amigar.com>, <postales.terra.es>, <www.ya.com/postales>) i no en català tret d'alguna pàgina petita o d'altres que ofereixen el servei en dates assenyalades (Sant Jordi, Nadal...).

De fet, la majoria de portals web ofereixen uns mateixos serveis mínims de franc per captar usuaris (per a serveis personals o petits negocis) i fidelitzar-los perquè visitin el web contínuament: *webmail* (correu web), espai lliure al disc dur (20-30 Mb normalment) per allotjar-hi una web personal i tramesa de missatges SMS (*short messages service* o servei de missatges curts) a telèfons mòbils (en català: <www.catalunyaonline.com/sms>, <inici.com/mobil/mobil.htm>). A la Xarxa, Geocities <geocities.yahoo.com/home> era un web de referència fins que el va absorbir Yahoo. En català hi ha hagut també, a més dels portals més coneguts i que s'han anat citant al llarg del treball, algunes experiències fallides de portals web complets (Larc.net).

Uns altres portals van més enllà i ofereixen serveis gratuïts més avançats per a l'organització de tasques personals. Per citar exemples dels més coneguts, Yahoo <es.calendar.yahoo.com/yc/es> i Hotmail <www.hotmail.com/es> van sorgir pels volts de 1996 donant només correu electrònic de franc des del seus portals. Després van fer possible que els usuaris poguessin disposar d'una agenda elèctronica, de llibreta d'adreces i de blocs de notes. Més tard hi van afegir la possibilitat d'emmagatzemar

àlbums de fotografies i d'encabir-hi també pàgines web pròpies dels usuaris i gratuïtes. A partir del 1999 ja van oferir una oficina en línia completa (escriptoris virtuals amb eines com tractaments de textos i fulls de càlcul).

En definitiva, és, doncs, crucial insistir en la disponibilitat de serveis perifèrics en català que *enganxin* (en anglès, *web sticky*) l'usuari internauta.

V. Les campanyes de catalanització d'Internet

Una mostra del que abans comentàvem en relació amb el terme *glocalització* es fa palesa amb diverses campanyes que s'han produït en el transcurs del temps i que tenen com a eix vertebrador la defensa de la llengua catalana o dels símbols que identifiquen Catalunya.

Una de les campanyes que més seguiment ha tingut ha estat la de reclamar el domini *.ct* per als usuaris de Catalunya. Malgrat que no s'ha traduït en cap resultat efectiu, ja que a



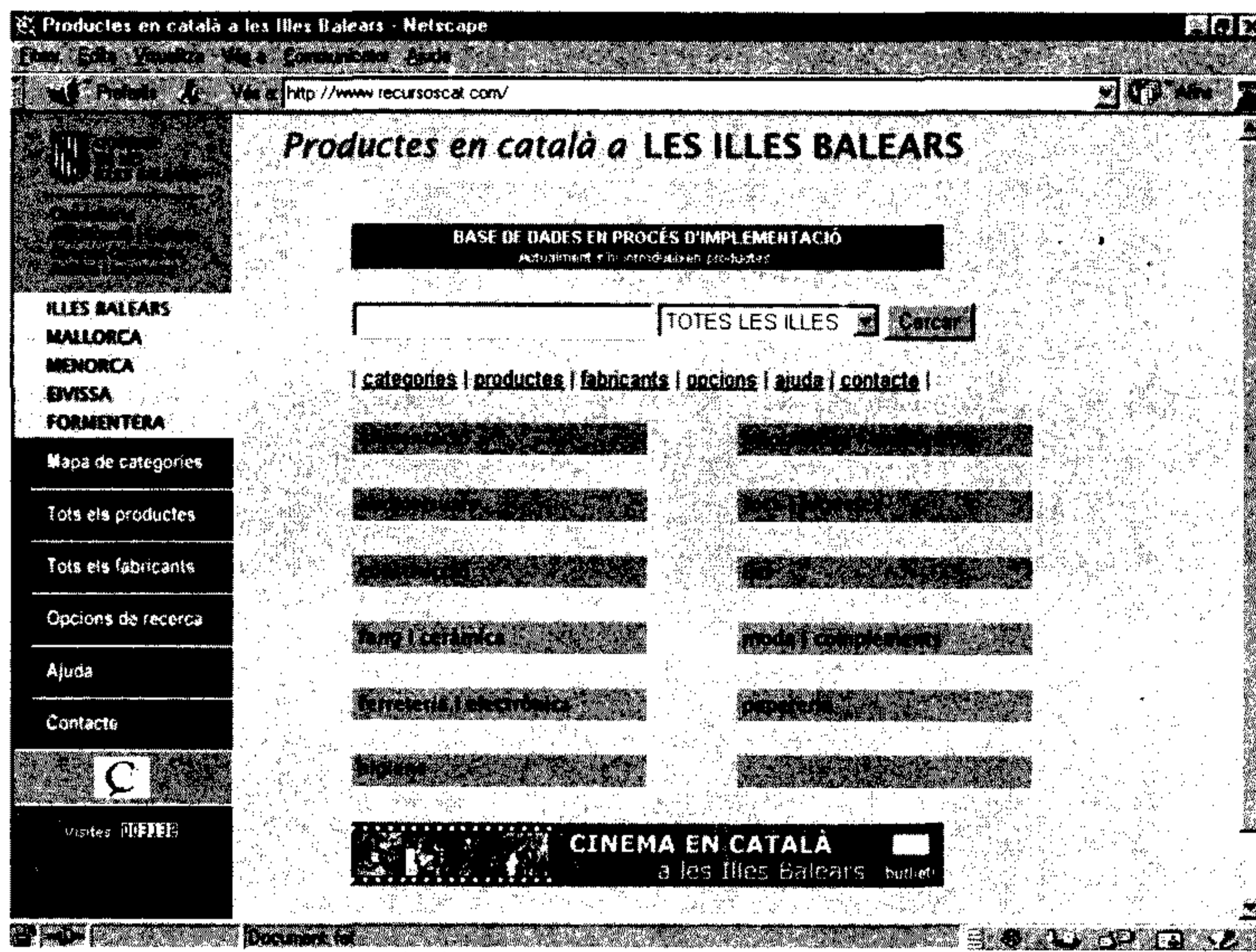
hores d'ara encara no s'ha creat aquest domini, sí que hi ha hagut alguna solució per fer que, mitjançant un petit truc, puguem veure les nostres pàgines amb el domini que tant hem reclamat. Podeu trobar el truc i altres dades relatives a aquesta campanya a: <www.domini-ct.org> o a <www.nic.ct.tt>.

Potser aquesta és la campanya que ha fet més soroll, però n'hi ha hagut d'altres com la de penjar una senyera a la pàgina web l'Onze de Setembre: <teranyina.net/diada.ct/11setembre.html>, o la campanya Indexem en català: <www.iula.upf.es/altres/pub/indexem/indexem.htm>.

Mitjançant la tramesa de missatges de queixa, han tingut lloc darrerament diverses campanyes amb resultats satisfactoris: la de l'entitat Plataforma per la Llengua per a la catalanització de la premsa diària gratuïta i, com s'ha explicat en els apartats 2.1 i 3.2, la de la inclusió del català als cercadors Google i Altavista.

L'enviament massiu de correus electrònics com a instrument d'activisme per catalanitzar la Xarxa ha donat recentment els seus fruits amb la coneguda cervesa Xibeca, que ja es pot trobar etiquetada en català malgrat l'etiquetatge en castellà de la resta de productes de la mateixa marca comercial. Als Països

Catalans es promouen accions com aquesta i com la de Plataforma per la Llengua amb la campanya «A taula en català» o les que impulsen altres entitats com la Coordinadora d'Associacions per la Llengua (CAL). Com a col·laboració institucional en les campanyes de catalanització de les etiquetes de tota mena de productes, la Direcció General de Política Lingüística del Govern de les Illes Balears ha posat en marxa la web <www.recursoscat.com>, que és una base de dades on es troben tots els productes de les Illes etiquetats en català, de manera semblant a l'activitat que du a terme l'Associació de Defensa de l'Etiquetatge en Català (ADEC).



VI. Unes conclusions [gens virtuals]

6. 1.

Entorn mundial i local

Els treballs d'investigació sociològics sobre la presència del català a Internet han de tenir en compte que la Xarxa està inserida en un entorn multilingüe, on el fenomen global es combina i s'encavalca amb el local. Encara que en el full de comanda de la reproducció d'un moble vuitcentista a una ebanisteria de Taiwan especificarem que encarreguem *a piece of furniture*, no hem d'oblidar que la llista de compra dels queviures l'acabarem passant com sempre al supermercat de la cantonada i que hi hem de poder anotar: *sabó per a rentar plats, carxofes, recuit, fruita seca...* De la mateixa manera, per sol·licitar la inscripció d'una associació d'abast nacional o l'obertura d'un local ens haurem d'adreçar, respectivament, a l'Administració autonòmica o al nostre ajuntament. Tot i amb això, en una societat com la nostra tendent a la bilingüïtzació, a Internet l'objectiu principal de la normalització del català continua sent vèncer la inèrcia *de comunicar-se en castellà per arribar a abastar així més destinataris*.

6. 2.

Serveis telemàtics útils

De manera semblant com passa en la resta d'àmbits socials, per estudiar l'ús de la llengua catalana a Internet, a més d'observar que les organitzacions i les persones tinguin disponible la pàgina web en català a la www (és a dir, que el *paisatge* estigui catalanitzat), serà imprescindible mesurar l'ús de la llengua en els serveis, en aquelles aplicacions que permetin la participació activa de l'internauta (formularis, xats, fòrums, llistes de distribució, correu electrònic, reconeixadors de veu, convertidors de veu a text, etc.). Aquesta idea és importantíssima perquè la

nova informàtica relacionada amb Internet provocarà un canvi cultural, tecnològic i, fins i tot, del model de negoci. Es van creant aplicacions que faciliten la mobilitat dels usuaris que es connecten als portals de serveis d'Internet (com ara llogar cotxes, reservar hotels o bitllets d'avió des de qualsevol lloc) mitjançant aparells amb cables o sense. Cal fer un pas més perquè no es tracta només d'emmagatzemar informació a la www i saber que pot estar disponible en diverses llengües, sinó també si el català és present en els serveis telemàtics útils que la Xarxa fa accessibles des de qualsevol lloc.

En són exemples els serveis de meteorologia <www.tvcatalunya.com/eltemps> que ofereix l'empresa SAM (Serveis Audiovisuals de Meteorologia, que és una divisió de Televisió de Catalunya), que subministra serveis de meteorologia en diverses llengües (català, castellà, basc, gallec, anglès, francès, italià, portuguès i alemany) en entorn multiplataforma perquè els seus clients els adaptin al que necessitin. També l'Atles Climàtic Digital de Catalunya <magno.uab.es/atles-climatic>, que és un compendi de mapes que permeten conèixer dades d'alta precisió sobre temperatures, precipitacions i radiació solar. I, finalment, el servidor de mapes de l'Institut Cartogràfic de Catalunya (Catalunya full a full <www.icc.es>).

6.3.

Catalanització de serveis d'Internet dins i fora de l'àmbit territorial català

A Internet no podem advocar, com en la resta d'àmbits on fins ara ens plantejàvem la normalització de la nostra llengua, perquè el català esdevingui llengua d'ús comú en l'àmbit territorial català ja que el factor territori no és determinant i moltes vegades desconixerem si les persones o organitzacions amb qui ens interrelacionem estan ubicades en territori català. Si ho estan i ho sabem, ens podem plantejar de mantenir una actitud activa i usar en tot moment el català malgrat que els formularis i altra documentació no ens hagi convidat a fer-ho (allò a què estem tan acostumats els parlants de llengües minoritzades). Si no ho està, l'empresa o persona que ofereix serveis i/o continguts a la Xarxa, en l'afany d'estendre el radi d'acció, haurà de procurar oferir-los en la llengua pròpia dels possibles

usuaris/interlocutors, per bé que l'anglès pretengui assolir en aquest medi el rang de llengua franca. Sobre això últim, també a Internet les persones o organitzacions que ofereixen informacions o serveis han de conèixer quin és el seu *target* (el seu possible públic objectiu) i aprendre a segmentar-lo per també oferir-los serveis en la seva llengua i poder, així, satisfer les seves expectatives.

6. 4.

Importància dels usos interpersonals a Internet

I és que el fet que els internautes es relacionin a través d'un canal com Internet, sense que hi hagi contacte presencial, dóna lloc a una manera específica de comunicar-se (pensem, per exemple, en els xats o en els jocs amb opció multijugador). Les estratègies lingüístiques per incidir-hi, a diferència del que s'esdevé en la majoria d'àmbits on fins ara estàvem acostumats a planificar actuacions lingüístiques, hauran d'estar força relacionades amb els usos lingüístics individuals, interpersonals, i no pas amb els de caire més oficial. Seria interessant que s'impullessin treballs que estudiessin més a fons aquesta qüestió.

6. 5.

El *peer to peer* obre noves oportunitats a Internet

En aquesta idea que Internet posa en contacte persones, el *peer to peer* (P2P, port a port) fa possible que usuaris particulars que no es coneixen puguin intercanviar directament, sense la intermediació d'un servidor, tota mena d'informació comprimible en un arxiu d'ordinador (programari, text, llibres, fotos, pel·lícules, cançons, etc.) amb altres persones —conegudes o no— amb interessos anàlegs. El P2P obre, doncs, enormes possibilitats per als ordinadors i les xarxes. La situació actual, en què el PC s'ha convertit en receptor passiu dels continguts emmagatzemats a grans ordinadors centrals, canviarà.

Mitjançant el protocol FTP (protocol de transferència de fitxers), el PC esdevindrà alhora emissor de continguts i receptor, un productor lliure d'informació i recursos que els usuaris decideixin compartir. Per raó de les possibilitats que oferirà en el

futur (canviarà els sistemes d'informació de les empreses, les seves comunicacions i les possibilitats de compartir coneixements), les grans empreses del sector informàtic s'han posat a desenvolupar tecnologia per al P2P, d'acord amb les expectatives que aquest recurs ha aixecat als Estats Units.

En aquest estadi inicial de desplegament del P2P, les investigacions del genoma humà i el càncer es valen d'aquesta tecnologia tant com poden, així com també altres iniciatives.

Pel que fa a aspectes merament lingüístics, insistim en el paper clau que aquesta tècnica pot arribar a assolir en processos de sistematització i codificació del llenguatge amb l'objectiu d'automatitzar-ne funcions específiques. Al mateix temps, igualment com passarà amb els restants àmbits, el *peer to peer* permetrà ajustar més eficaçment els serveis lingüístics o de comunicació a les demandes concretes d'usuaris individuals o d'institucions.

6. 6.

A Internet no tot és tan espontani com sembla: cal conèixer les estratègies de comunicació i màrqueting

Observem, doncs, com, en aquesta matèria, són d'importants els usos lingüístics individuals dels internautes i que —allò tan repetit en les *biografies* que expliquen l'origen de la Xarxa— Internet no admet regulacions externes que persegueixin canviar-ne el desenvolupament. Actualment se'ns fa difícil imaginar una norma jurídica per promoure-hi l'ús del català. Tanmateix, el ritme vital d'Internet no és espontani ja que es veu regulat per les múltiples estratègies que organitzacions i particulars hi despleguen, concretades en el món comercial i en el personal en una sola missió: obtenir dades d'usuaris que permetin ajustar les seves activitats per poder-hi incidir reeixidament. Aquestes estratègies relacionades amb la comunicació digital, bàsicament el màrqueting electrònic i la publicitat, poden servir satisfactòriament per impulsar el català a la Xarxa, fins i tot des del sector públic. Però aquest últim tema, per la densitat de continguts, podria ser perfectament objecte d'un altre treball o article específic.

6.7.

Oportunitats i mancances del català a Internet

Així mateix, com ha comentat la monografia, hi ha algunes circumstàncies avantatjoses que cal aprofitar perquè col·laboren a fer del català una llengua d'ús comú en la comunicació dels internautes catalans. Hi ha un conjunt de persones i institucions, com els citats en el text (Vilaweb, Softcatalà, Infonomia, UOC), que en són uns bons exemples. Com també ho és, al nostre parer, que hi hagi un domini estatal (.ad) per a un Estat que té el català de llengua oficial: Andorra. Però també és convenient que es creïn associacions d'internautes i usuaris que vetllin pels drets (lingüístics, inclosos) dels usuaris catalans a Internet.

6.8.

El voluntariat i l'acció cívica són encara necessaris

De manera simultània, cal encara l'activisme i el voluntariat lingüístic que puguin *desfuncionaritzar* les accions catalanitzadores i que s'enfrontin al concepte estatalista que regeix l'atorgament de dominis nacionals d'Internet. Aquí en són exemples la campanya per aconseguir el domini *ct* i les valuoses campanyes digitals d'entitats com Plataforma per la Llengua, aquestes últimes amb resultats ben satisfactoris.

6.9.

La transparència en les denominacions de dominis

La denominació de les URL (localitzador universal/uniforme de recursos) és l'element que identifica exteriorment una pàgina web. De l'encert en la tria dependrà en bona part l'èxit de la política de *hits* o visites de la web. Per això, els noms identificadors del directori d'on penja una pàgina web —que és el que coneixem per adreça URL— ofereixen una magnífica oportunitat per elaborar estudis sociolingüístics. Els autors de la monografia proposem l'inici d'estudis seriosos en aquesta direcció.

En aquest apartat sols apuntarem les línies principals del que podrien ser aquests estudis:

Són webs que interessa que s'associïn directament amb el nom de la persona que ofereix informació en la seva pàgina personal. No presenten cap particularitat en el sentit que les URL denotin per elles mateixes la versió lingüística de la web, ja que es tracta de noms propis estrictes i per tant opacs que, des del punt de vista lingüístic, no ens donen cap informació més enllà de saber si el nom de font està en català o en castellà.

Però, malgrat aquesta possible informació inicial, a partir del domini de noms de font i cognoms de persones no podem deduir gaire cosa més. En l'exemple de la immobiliària Ollé Bertran <www.ollebertran.com> comprovem que, tot i la procedència catalana dels cognoms que han donat forma a aquesta marca empresarial, els continguts de la pàgina són exclusivament en castellà.

Uns altres exemples són les webs d'esportistes com ara <www.alexcriville.com> i <www.marckgene.com>, que permeten la tria inicial d'idioma català, castellà i anglès; en canvi, la <www.pedrodelarosa.com> només ofereix les opcions de castellà i anglès. En l'altre cas habitual de pàgines personalitzades de famosos, els músics (perquè ja sabem que de moment no tenim gaire món ni premsa *rosa...*), trobem casos com <www.laxnbusto.com> i <www.quimiportet.com>, que descarreguen la pàgina inicial en català i ofereixen les versions en castellà i en anglès (per bé que en algun cas no hi ha encara continguts).

Hi ha algun cas que, per les possibilitats específiques de poder-hi incidir, mereix menció a part. És la web <www.johancruyff.com>. Pel carisma d'aquest esportista i pel fet que és la pàgina de l'escola de direcció esportiva que regenta i que figura dins el programa oficial de la Universitat de Vic, creiem que caldria que tingués també la versió catalana i, encara millor, si es descarregués en opció preferent com la resta d'estudis que ofereixen les altres universitats catalanes.

6.9.2.

Dominis formats per topònims

Com els dominis formats per noms propis de persones, els formats per topònims no són gens transparents. En principi, les webs que tenen dominis formats per topònims catalans sembla lògic que tinguin versió catalana. El que sí que les diferencia és en quina llengua es descarrega la primera pàgina i al costat de quines altres llengües conviu la versió catalana.

En són exemples: <www.barcelona.com> (el registre és particular i no de l'Ajuntament, la pàgina es descarrega en anglès el primer cop i després en la llengua triada), <www.sitges.com> (només té versió catalana), <www.sabadell.com> (descarrega en català, però té versió espanyola i anglesa), <www.banyalbufar.com> (la pàgina d'aquest poble mallorquí situat a la Serra de Tramuntana descarrega una pàgina inicial en què es barregen el català i el castellà), etc.

6.9.3.

Dominis formats específicament a Internet

És el cas dels exemples acabats en -alia (<www.nominalia.com>, <www.educalia.com>), dels acabats en -ania (<www.habitania.com>), dels acabats en -mia (<www.infonomia.com>) o dels que tenen algun mot específic de la Xarxa i que funciona com a prefix o sufix (<www.educared.net>, <www.campusred.net>). Són, pel que fa a la informació que ens puguin aportar sobre la llengua dels continguts i serveis, denominacions poc transparents, tret del cas dels compostos amb el mot *red*.

6.9.4.

Dominis formats per noms que són la marca d'una institució o empresa enregistrada com a tal

Aquests dominis poden ser més opacs o més transparents segons el grau de coneixement cultural (si es coneix o no aquella institució): <www.encyclopedia-catalana.com>, <www.planeta.es>; però no denoten en principi cap ús lingüístic de la seves pàgines. Serà doncs el coneixement previ que tinguem d'aquestes organitzacions el que ens farà intuir en quines ver-

sions podem trobar aquell lloc web. Molt sovint també les denominacions d'aquests dominis solen abreujar-se per una qüestió d'eficàcia: <www.gencat.es> (Generalitat de Catalunya), <www.diba.es> (Diputació de Barcelona), <www.ajsabadell.es> (Ajuntament de Sabadell), <www.fbofill.org> (Fundació Jaume Bofill), <www.dgc.es> (Desarrollo Gramatical Computarizado), etc.

6.9.5.

Dominis formats per noms comuns

En general, aquesta mena de dominis són transparents i expressen l'activitat a què es dediquen. Per exemple, el domini en anglès <www.webpagesthatsuck.com>, de Vincent Flanders, es dedica a ridiculitzar i posar exemples de webs poc modèliques per males pràctiques.

Si pertanyéssim a una cultura que parlés una llengua normalitzada probablement no hauríem escrit aquesta monografia o, com a mínim, ens hauríem estalviat part dels exemples d'aquest apartat, perquè la realitat social —una cultura forta i una llengua normalitzada— provocaria que les empreses i organitzacions en general registressin totes les versions del seu domini a Internet en les llengües oficials i hegemòniques als seus àmbits de relació. Però el català és una llengua minoritzada i persones i institucions poden tenir la sensació que és innecessari registrar el seu domini *en o també en català*.

Així doncs, els casos de registrament de dominis en català i castellà no són abundants. Trobem, per exemple, <www.estudiesotreballes.com> i <www.estudiasotrabajas.com>, malgrat que les dues adreces ens remetin a una primera pàgina amb uns pocs elements en castellà però que et permet triar la versió catalana *a posteriori*.

Tanmateix, l'exemple anterior, ho hem dit, dissortadament no sovinteja gaire. Si observem els noms de domini (sobretot els acabats en .com) que proliferen al nostre entorn com bolets, podem constatar l'enorme desigualtat lingüística en el registrament, i per tant en els usos lingüístics dels noms del domi-

nis d'Internet, entre l'espanyol i el català. La llista és tan inacabable com inabastable és la capacitat de combinar i idear *noms.com* per registrar-los a cuita-corrents: <www.informatica-ocasion.com> o qualsevol de les múltiples URL dedicades a la pluriocupació des de la llar (<www.ingresosextra.com>, <www.dineroextra.com>, <www.trabajoextra.com>, etc.). Hi ha una saturació i ocupació de dominis .com fins al punt d'estar exhaurint totes les combinatòries de possibles noms. Tan fàcil com seria solucionar aquest problema registrant les corresponents versions catalanes d'aquests mateixos dominis!

Hi ha altres exemples que versionen en castellà i català el contingut de la pàgina tot i que el registre dels dominis només ho manifesta en part. És l'exemple <www.loquesea.com>, que fa servir per al castellà <es.loquesea.com>, i per al català <ct.loquesea.com>, tot i que quan accedim a la URL <www.elquesigui.com> ens redirecciona a <ct.loquesea.com>.

En el sentit invers, podem trobar exemples de dominis en català que no tenen registrada la forma equivalent castellana: per exemple <www.papallones.org> i <www.queempóso.com> (tot i que la forma castellana d'aquesta última està registrada, ignorem si per les mateixes persones de la iniciativa catalana). Al costat d'aquestes, n'hi ha unes altres que tenen formes equivalents en català i en castellà però que pertanyen a iniciatives i organitzacions diferents: <www.onanar.com> i <www.dondeir.com>. O altres registrades en català i castellà per les mateixes persones com <www.multes.com> i <www.multas.com>, i que, a més, té equivalència funcional amb altres dominis com ara <www.todomultas.com> (que, al seu torn, no té equivalència catalana registrada i confirma la relació asimètrica de què hem parlat més amunt).

En canvi, hi ha altres casos en què la versió lingüística del nom del domini ens pot fer errar la primera idea, com hem vist també en el cas dels noms propis. És l'exemple de <www.expofinques.com>, la qual, malgrat l'aparent catalanització de la denominació del domini i també de l'empresa, té els continguts de la web exclusivament en castellà.

Internet, al centre de l'estratègia lingüística

Com hem recordat al llarg de la monografia, Internet contribueix a canviar el món i la història (confiem que a millor!). I diuen els entesos de la ISOC (Internet Society, organització que, com diu el seu lema, vetlla perquè *Internet sigui de tothom*) que la Xarxa impactarà decisivament en les llengües i cultures al costat de l'educació, el desenvolupament econòmic, el treball, el sistema democràtic i un llarg etcètera. Cal potenciar, doncs, tots aquests aspectes positius que ha destacat aquest treball (i, quan escaigui, planificar-hi estratègies) per impulsar-hi el català. Tot i que l'ús del català a Internet és en principi un reflex del que passa a la resta d'àmbits, convé aprofitar aquesta *aparent espontaneïtat* per procurar que el català hi sigui present com a vehicle d'ús comú entre els internautes catalans.

Amb això de la normalització lingüística del català, de vegades s'evidencien efectives actuacions socials de caràcter espontani més que no pas actuacions i mesures planificades detalladament. En un àmbit més relacionat amb la cultura i l'oci, per exemple, és esmentable la presència no fa gaires anys del Boss al teatre Tívoli de Barcelona. Allà Bruce Springsteen va presentar les seves actuacions exclusivament en català i aquest fet va tenir molt ressò mediàtic. De la mateixa manera, doncs, a Internet, per citar només un exemple d'entre diversos, a començament de juliol hi va haver a l'auditori de l'Hospitalet de Llobregat una trobada d'artistes d'art digital considerats més destacats, dins el doctorat en art digital en línia impartit pel Centre for Advanced Inquiry in the Interactive Arts de la Universitat de Gal·les (CaiiA) i l'Art Research Centre de la Universitat de Plymouth (STAR). En aquesta *trobada d'art digital en línia*, hi va haver artistes catalans: els germans Roc i Narcís Parés (amb "El ball del fanalet" o "Lightpool" <www.iua.ups.es/~rpares>), Antoni Abad (amb la mosca digital i interactiva "Z" <www.zexe.net/zhome>) i Josep Giribert (amb el treball de participació artística col·lectiva "Art-Id/Cyb-Id" <www.minds-hift.net>). Aquest exemple no és estrictament lingüístic però sí, de totes passades, cultural (i la cultura és el context idoni per desenvolupar més eficaçment una llengua). Tanmateix, en podríem citar d'altres com els quatre casos emblemàtics que es

comenten en el treball i que projecten claríssimament cap a l'espai cibernàutic una identitat cultural catalana.

Passem, però, a definir línies de treball per incidir en la presència del català a Internet:

6.10.1.

Un primer gran objectiu és aconseguir tenir un domini específic català a Internet: el *ct*; certament, el domini facilitaria que els internautes catalans es poguessin sentir identificats amb una comunitat nacional concreta.

6.10.2.

En segon lloc, cal que el conjunt d'empreses i institucions radicades a Catalunya o que ofereixen els seus productes i serveis a la població catalana prestin els seus serveis com a mínim en llengua catalana i que aquests continguts siguin els que es carreguin per defecte en accedir a la pàgina tal com fan entitats de reconeguda incidència (<www.elprescriptor.com>, <www.tmb.net>, <www.comb.es>). O, si més no, que facin ús de les tècniques de personalització de les pàgines, per les quals o bé apareix primerament una pàgina multilingüe (<www.fcbarcelona.com/select_language.sps>) sols amb les opcions de tria lingüística (català, castellà, anglès, per exemple) i les vegades successives ja s'hi accedeix en la llengua triada per l'usuari, o bé, en el primer cop que es descarregui, apareix la versió catalana i en les oportunitats posteriors, la llengua feta servir en l'ocasió anterior.

Aquest darrer sistema és el que utilitza el web del RACC <www.racc.es> i el de La Caixa <www.lacaixa.es> però a l'inrevés perquè, per defecte, el primer cop descarreguen la versió castellana (igualmente com fan les targetes de caixer automàtic de les entitats financeres perquè l'usuari triï la llengua en què vol ser atès).

Encara més millorables són els usos lingüístics a webs d'altres entitats de renom perquè podrien esdevenir modèlics per a altres institucions, com l'escola de negocis ESADE <www.esade.es> o la del Banc Sabadell <www.bancsabadell.com>, que, tot i que tenen versió catalana, descarrega sempre en primer lloc la ver-

sió castellana. En canvi, hi ha webs d'altres organitzacions amb un alt valor simbòlic (El Corte Inglés <www.elcorteingles.es>, l'agència de viatges virtual eDreams <www.edreams.es> i la Borsa de Barcelona <www.borsabcn.es>, totes tres amb seus importants a Barcelona) que no tenen ni un sol mot en català, i al mateix temps, també pel seu valor estratègic, destaquem que no hi ha disponibles gaires llocs web de contingut per a adults (serveis de sexe) en català. Com dèiem en la conclusió 5, per impulsar l'ús del català a Internet, és fonamental conèixer i dominar les tècniques de màrqueting i comunicació digital. A banda d'aquesta proposta de línia de treball, quan es donin les circumstàncies per fer-ho possible, seria molt interessant disposar d'un estudi sobre usos lingüístics d'empreses i clients internautes.

6. 10. 3.

En tercer lloc, si aquestes organitzacions que opten per tenir un web amb continguts i serveis també en versió catalana, encara que es descarregui primer la versió espanyola, hem d'exigir que els continguts i serveis que s'hi ofereixin siguin, pel cap baix, els mateixos que s'exposen en la versió espanyola. Si no és així, l'usuari percep fàcilment aquesta manca de compleció i va directament a la versió sencera i presumiblement més actualitzada, l'elaborada en llengua castellana, i l'efecte de web multilingüe respectuós amb els drets lingüístics es pot girar en detriment dels usuaris. Aquest és el cas, per exemple, de la mútua Sanitas SA (<www.sanitas.es>, la versió espanyola sencera per defecte, i la catalana <www1.sanitas.es/websanitas/cat/index.html>).

En el cas d'altres pàgines, com ara <www.barcelonacomercio.com>, intenten oferir una pàgina multilingüe valent-se del recurs tecnològic *Flash*, que en principi pot ser vàlid per accedir a les diferents versions lingüístiques del web. Però, s'ha d'intentar mantenir la coherència i l'equilibri en el volum total de pàgines, cosa que no és el cas d'aquesta pàgina ja que uns quants clics després topem amb el tractament asimètric força habitual de la versió catalana respecte de la castellana.

6. 10. 4.

En quart lloc, i per cloure les conclusions relacionades amb les empreses i institucions afins, com hem observat, amb Internet

ens trobem davant de l'eina ideal, si es vol, perquè les empreses que ofereixin serveis i productes al mercat català respectin els drets lingüístics dels clients catalans oferint continguts i serveis del web en català, i també perquè les que operin localment en terres de parla catalana en promoguin a la vegada l'ús preferent. Però, la Xarxa també és l'instrument, a diferència dels mitjans més tradicionals, per fer més visible com les mitjanes i grans empreses estatals bandegen l'ús de la llengua catalana en les seves pàgines tot i que es tracta d'un recurs idoni —ho hem reiterat— per reflectir la realitat plurilingüe de clients, usuaris i ciutadans de territoris de l'Estat amb altres llengües pròpies distintes del castellà. Aquesta contradicció, per la qual el castellà esdevé a la pràctica la llengua franca de l'Estat que obvia, perquè no les necessita, les llengües territorials que són pròpies dels Països Catalans, Galícia i País Basc, resulta molt *còmoda* per a una majoria d'organitzacions (per comprovar-ho, només cal entrar a pàgines d'empreses com Danone <www.danone.es>, Gallina Blanca <www.avecrem.com>, Repsol YPF <www.repsol-ypf.com>, etc.).

6. 10. 5.

En cinquè lloc, l'Administració territorial catalana ha de promoure Internet i les noves tecnologies en català (Administració Oberta de Catalunya) com a garantia de l'augment de la qualitat de vida, d'integració i de la participació dels ciutadans. Des d'aquest mateix àmbit ha de promoure que els infants rebin tota mena d'incentius per experimentar i formar-se en català amb les tecnologies informàtiques i facilitar productes multimèdia de formació i lleure en aquesta mateixa llengua. I, pel que fa a les pàgines web de les institucions de l'Estat (per exemple, <www.senado.es>) que més proclius haurien de ser al respecte de les altres llengües oficials i també les dels ministeris (d'Administracions Públiques <www.map.es>, de Justícia <www.mju.es>, etc.) i altres organismes de l'Administració general de l'Estat, caldria impulsar accions a tots els nivells perquè incloguin les altres llengües oficials a l'Estat.

6. 10. 6.

En sisè lloc, cal que les institucions i les unitats que es dediquen a tractar el català o a prestar serveis lingüístics en aquesta llengua facin un veritable esforç per estar a l'alçada del que re-

quereixen els nous temps. Les possibilitats d'èxit de la llengua catalana estan associades, a més de les premisses generals per a tots els àmbits d'ús lingüístics (d'estructuració política del poder, de regulació normativa, etc.) a la capacitat que tinguem tots plegats de saber-la preparar per als usos lingüístics automatitzats que conviuran a la Xarxa i a les aplicacions que es desenvolupin en aquest entorn. A tall d'exemple, en aquests últims temps es parla molt, com hem vist també al llarg de la monografia, dels programes reconeixedors de veu en tant que facilitadors de la navegació per la Xarxa; però aquests mateixos programes en pocs anys —uns sis o set— permetran a més traduir a l'idioma desitjat i en temps real les paraules que pronunciem. Cal, doncs, no adormir-se i establir una política prioritària de preparació per a aquests nous aplicatius (elaboració de memòries de traducció, de bases de dades lingüístiques, etc.). Un exemple, que al nostre entendre va en la línia d'adaptar-se als requeriments que ens exigeixen els nous temps, ja ho hem dit abans, és el format recent de la pàgina web de l'Institut d'Estudis Catalans i el PDL, Portal de Dades Lingüístiques <[www. iec. es/pdl](http://www.iec.es/pdl)>, per totes les opcions de consulta que permet als usuaris i, al capdavall, per la seva positiva incidència que acabarà tenint en la resta de recursos i serveis lingüístics a Internet.

6. 10. 7.

En setè lloc, caldria estudiar la creació d'un únic portal de la llengua catalana, que aplegués tots els recursos i serveis de català disponibles a Internet i que fos impulsat des d'organitzacions de la societat civil relacionades amb la llengua però a la vegada que disposés de la col·laboració i l'aval de l'Administració. Concentrant els esforços en una sola entrada, la llengua catalana esdevindria, amb tota seguretat, més competitiva.

Per cloure l'apartat de propostes estratègiques per a una presència efectiva del català a la Xarxa, comentem els dos elements que han de caracteritzar els serveis *de* i *en* català que es prestin a Internet.

Per un costat, un cop superada una primera etapa d'entendre Internet com una magatzem d'informació, cada cop més en l'entorn de les tecnologies de la informació es procura que l'usuari rebi el servei que necessita i que li sigui ofert de la ma-

nera més personalitzada possible, sense que sigui tan important qui és qui l'està prestant. I això és possible gràcies al fet que aquestes tecnologies són multidimensionals: permeten sobretot idear (i amb menys mesura planificar) serveis que s'oferiran en plans múltiples mentre que fins ara estàvem acostumats a prestar-los en una sola dimensió lineal.

Per un altre costat, tal com hem anunciat en l'inici de l'article, la presència de la llengua catalana a Internet pivotarà en dos eixos. El de l'àmbit local, que es correspondria amb els límits de la comunitat d'internautes catalans (persones físiques o jurídiques i altres organitzacions que actuen en un mercat, un espai, definit per l'adscripció voluntària a una identitat catalana) i on el català hauria d'ocupar el lloc de llengua pròpia d'ús preferent. Un exemple paradigmàtic d'aquest primer àmbit és Vilaweb <www.vilaweb.com>, com a portal o comunitat virtual que es desenvolupa exitosament en llengua catalana. El segon àmbit és el global, on el català haurà de *competir* per la seva existència enmig d'unes quantes llengües més grans i hegemòniques. D'aquest segon espai, n'és un bon exemple actual la Universitat Oberta de Catalunya <www.uoc.es>, la qual, com hem explicat al llarg del text, ha estat designada millor universitat virtual del món, amb el consegüent prestigi que significa per la relació d'adscripció i d'inherència a la cultura i la llengua catalanes, malgrat que aquesta no figuri com a llengua del metacampus o campus global.



VII. Llista de fonts consultades

Per motius de concisió, hem exclòs d'aquesta llista les pàgines web consultades que ja hem citat al llarg de la monografia. Al mateix temps, el caràcter actual dels continguts d'aquesta monografia ha estat possible gràcies precisament a la consulta de pàgines web i articles de diaris i revistes.

Barcelona y m@s. «Ciberm@s». [suplement del dimarts de *Barcelona y m@s*]. Multiprensa y más, SL.

Barnet, Àlex. «La red cambia el mercado musical». *Magazine de La Vanguardia*. (1 d'abril de 2001).

Bruguera, Enric. «Espais virtuals per a la política més real». *Avui*. (19 de juny de 1998).

Clares, Judith. «Escriptors on-line». Revista *L'Illa* (abril de 2001). Editorial Bromera.

Conéctate a las nuevas tecnologías [76 fitxes]. Ediciones El País. (14 de gener de 2001-27 d'abril de 2001).

Cornella, Alfons; Rucabado, Josep. *Les autopistes de la informació: descripció i impacte*. Barcelona: Proa/Columna, 1996. <www.infonomics.net/cornella/lindex3.htm>

Cornella, Alfons. Butlletí *Extra!-Net*. <www.infonomia.com>

Cortés, Mireia; Cortés, Àngel; Martín, Raquel. *Els fets més importants de l'Internet a Catalunya (1995-1998)*. Noticias.com / AUI. <www.noticias.com> / <www.aui.es>

Diari de Sabadell. «Información inmediata a través del teléfono móvil». *Diari de Sabadell* (14 d'abril de 2001).

Diversos autors. Articles a l'apartat «Sociedad» de *La Vanguardia* (1 d'abril de 2001).

El País. «Ciberp@ís mensual» (2000-2001).

El País. «Ciberp@ís semanal». [suplement del dijous, setmanal, sobre noves tecnologies] <www.ciberpais.elpais.es>

El País. «'Traces': Una eina per a la investigació filològica». *El País* (19 d'abril de 2001).

El Periódico. «Tecnologik@. Informàtica, Internet i noves tecnologies». [suplement del dijous, setmanal, sobre noves tecnologies] <www.elperiodico.es>

Esteve, Antoni. «La teranyina a Catalunya: de la Infopista a VilaWeb». <laviniatv.com/calaix/cxint962.htm>

Estudio General de Medios. «Datos generales de usuarios de Internet en España» (2001). <www.aui.es/estadi/egm/iegm.htm>

Folch, Albert. *Atrapats a Internet*. Barcelona: Ed. Empúries, 1997. <www.intercom.es/folch/internet>

Furriol, Eulàlia: «P2P, la nueva generación de Internet», a «Dinero», suplement de *La Vanguardia*. (29 d'abril de 2001).

Galtés, Mar; Pérez, Encarna. «Cuentas para perder el miedo a la red», a «Dinero», suplement de *La Vanguardia*. (18 de març de 2001).

Graells Costa, Jordi; Lasauca Cisa, Xavier; Rovira Roma, Marta; Vellosillo Martell, Eladi. "Petit manual per sobreviure en una Administració moderna". *Funció Publicació* (del núm. 10, novembre de 1997, al núm. 23, juny de 2000). <www.gencat.es/administracio/pdf/petit.pdf>

Internet. Todas las claves para navegar [132 fitxes]. 2000 Ediciones / El País / Grupo Santillana. (1999).

Jorda, Alain. «Estrategia: Modelos de negocio para empresas 'normales'». ICT (2000). <www.ictnet.es/esp/servicios/noticias/novedades/articulos/92.htm>

La Vanguardia. «El Govern negocia un pacto político en el Parlament sobre la sociedad de la información». *La Vanguardia* (16 de juliol de 2001).

La Vanguardia. «Nov@tec. Las Nuevas Tecnologías». [suplement del dimecres, quinzenal, sobre noves tecnologies] <www.lavanguardia.es>

Llengua i Ús. Apartat «La llengua a Internet» (des del número 15).

López Blanco, Myriam. «Medicin@ navegar.o.morir». *El Mundo* (4 de desembre de 1997).

López i Seuba, Manuel. *Manual pràctic d'Internet*. Barcelona: Ed. Pòrtic, 2001.

«Los juzgados de lo contencioso ensayan la tramitación judicial a través de Internet». *ABC* (5 de novembre de 2000).

Magallón, Eduardo. «Hipotecas virtuales para muy pocos», a «Dinero», suplement de *La Vanguardia*. (22 d'abril de 2001).

Nielsen, Jakob. *Usabilidad. Diseño de sitios Web*. Madrid: Ed. Prentice Hall, 2000.

Obiols, Isabel. «La nova oficina». *El País* (15 de març de 2001).

Palarea, Jordi. «La virtualización de las empresas», a «Dinero», suplement de *La Vanguardia*. (22 d'abril de 2001).

Ponències del Primer Congrés Global de Xarxes Ciutadanes. Barcelona, 2-4 de novembre de 2000. <www.cnglobal2000.org>

Protocolomega.com. «Protocolo Omega. Como funciona». <www.protocolomega.com/funciona.html>

RACC. *RACC Club* (abril de 2001).

Ramos, Rafa. «Les tecnologies de la informació als serveis lingüístics». *Llengua i Ús* núm. 14 (primer quadrimestre de 1999).

Reventós, Laia. «La UE aprueba la directiva sobre los derechos de autor en Internet». *El País* (19 d'abril de 2001).

Salvà, Nando. «Napster ja té successors». *El Periódico* (13 d'agost de 2001).

SANITAS SA. *Club Sanitas* [diversos números] (2000-2001).

Sanromà, Manel. «Vinton Cerf, el geni que va il·luminar Internet». *El Periódico* (29 de maig de 2000).

Serra, Artur. «Internet i Catalunya. Societat civil i següent generació Internet» (5 de maig de 1998). <cat.isoc.org/isoc/inetcat98/aserra.html>

Televisió de Catalunya. Telenotícies Nit «Màster per a directius de l'Institut Químic de Sarrià (Eudald Domènech, coord.)» (13 d'abril de 2001).

Termcat, Centre de Terminologia. *Societat de la informació. Noves tecnologies i Internet*. Barcelona: Entitat Autònoma del Diari Oficial i de Publicacions, 2000.

Vilarnau, Joan. «Les llistes de distribució com a resposta a les necessitats de gestió de la informació». <www.uoc.es/web/cat/articles/vilarnau/llistes_dist.html>

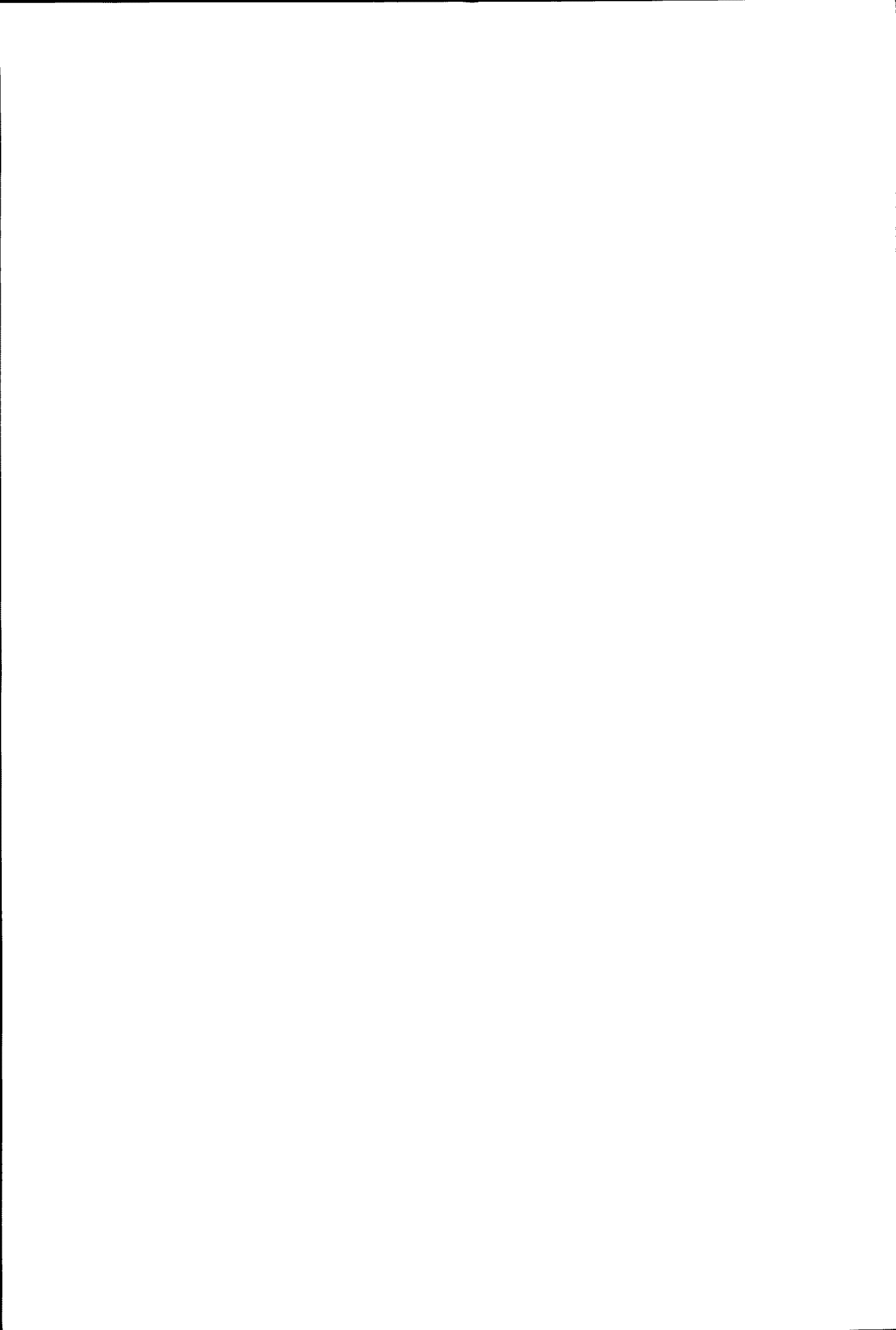
Col·lecció "Papers de Recerca"

1. Isidre R. Obregon i Josep M. Vilalta, *Direcció estratègica i gestió dels recursos humans a les administracions públiques catalanes*, Barcelona 1994, 100 pàg., ISBN 84-393-3117-7. Exhaurit.
2. M^a José Feijóo Rey, *El personal al servei de l'Administració de la Generalitat de Catalunya (1986-1993)*, Barcelona 1995, 104 pàg., ISBN 84-393-3215-7. Exhaurit.
3. Susana Beltran, *L'Assemblea de Regions d'Europa (ARE)*, Barcelona 1996, 120 pàg., ISBN 84-393-3754-X.
4. Hermínia Pujol i Josefina Riba, *Els directius públics. Aproximació al seu perfil i a les seves necessitats formatives*, Barcelona 1996, 144 pàg., ISBN 84-393-4157-1.
5. Miquel Salvador, *Polítiques de funció pública: l'avaluació de recursos humans*, Barcelona 1997, 130 pàg., ISBN 84-393-4409-0.
6. Agustí Cerrillo, *L'aplicació del dret d'accés a la documentació administrativa de la Generalitat de Catalunya*, Barcelona 2000, 208 pàg., ISBN 84-393-5146-1.
7. Jordi Graells i Núria Vives, *Administració, societat, llengua i Internet*, Barcelona 2001, 100 pàg., ISBN 84-393-5513-0.
8. Andreu Olesti, Laura Huici i Milagros Álvarez, *La lliure circulació de treballadors a la Unió Europea i l'exclusió de llocs de treball a l'Administració pública catalana*, Barcelona 2001, 184 pàg., ISBN 84-393-5521-1.

**Catàleg de publicacions
de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya:**
<http://www.eapc.es/publicacions>

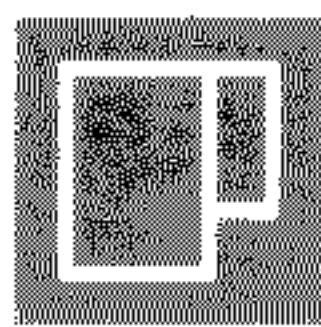
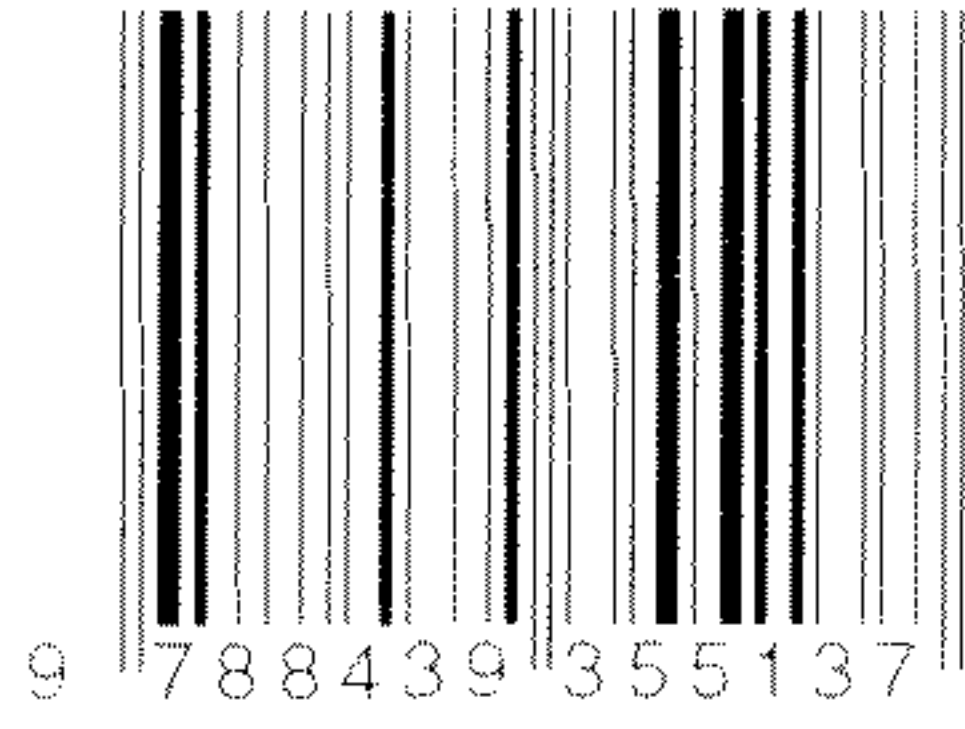








ISBN 84-393-5513 0



Col·lecció «PAPERS DE RECERCA», 7