

Situación da lingua galega na sociedade

Observación no ámbito das tecnoloxías da
información e da comunicación



XUNTA DE GALICIA
PRESIDENCIA
Secretaría Xeral de Política Lingüística

Edición:

Observatorio da Lingua Galega. 2008

Elaboración:

EOSA Consultores

Estrategia y Organización, S.A.

Diseño e maquetación:

EOSA Consultores

Estrategia y Organización, S.A.

* AGRADECEMENTOS

Queremos expresar o noso agradecemento a todas as empresas e organizacións que participaron desinteresadamente nos paneis de escoita do ámbito das tecnoloxías da información e da comunicación expresando a súa opinión e o seu punto de vista acerca da situación da lingua galega en diferentes sectores deste ámbito. A súa colaboración achegou interesantes reflexións e ideas sobre este tema que resultaron de moito interese á hora de extraer as conclusións xerais neste informe acerca da situación lingüística do galego nas TIC.

- 2mares
- Abiax
- Altia Consultores
- Arantia
- Colexio Oficial de Enxeñeiros de Telecomunicación de Galicia
- Colexio Profesional de Enxeñaría en Informática de Galicia
- Corunet
- Edisa
- EGANET
- Imaxin Software
- INEO
- Mancomún
- Saec Data
- Shylex
- Sixtema
- Visual Publinet

A todos/as, moitas grazas.



ÍNDICE DE CONTIDOS

1. PRESENTACIÓN.....	9
2. INTRODUCCIÓN.....	11
2.1 Obxectivos e finalidades	11
2.2 Antecedentes no estudo da situación da lingua galega no ámbito das TIC	12
2.3 Referencias legislativas sobre a lingua galega	12
2.4 O Plan xeral de normalización da lingua galega.....	13
3. METODOLOXÍA.....	15
3.1 Consideracións xerais	15
3.2 Deseño das mostras	15
3.2.1 Cidadanía	15
3.2.2 Empresa.....	16
3.2.3 Administración	16
3.2.4 Empresas de produtos de software.....	17
3.3 Realización dos traballos de campo.....	17
3.3.1 Cidadanía	17
3.3.2 Empresa	18
3.3.3 Administración.....	18
3.3.4 Empresas de produtos de software	18
3.4 Deseño e estrutura das enquisas	19
3.4.1 Cidadanía	19
3.4.2 Empresa	19
3.4.3 Administración.....	19
3.4.4 Empresas de produtos de software	19
4. A LINGUA GALEGA NAS TIC: A CIDADANÍA.....	21
4.1 Consideracións xerais.....	21
4.2 Usos lingüísticos das TIC pola cidadanía.....	22
4.2.1 Ordenador persoal	22
4.2.2 Internet	26
4.2.3 Recursos lingüísticos en galego	31
4.3 Conclusións.....	33
5. A LINGUA GALEGA NAS TIC: A EMPRESA	35
5.1 Consideracións xerais.....	35

5.2	As TIC no tecido empresarial	36
5.3	Usos lingüísticos nas TIC na empresa	37
5.4	Conclusións	43
6.	A LINGUA GALEGA NAS TIC: A ADMINISTRACIÓN..	45
6.1	Introdución	45
6.2	Usos lingüísticos nas TIC na Administración	48
6.2.1	Administración Xeral do Estado	49
6.2.2	Administración autonómica	56
6.2.3	Administración local	61
6.3	Conclusións	67
7.	A SITUACIÓN DA LINGUA GALEGA NOS PRODUTOS DE SOFTWARE	69
7.1	A industria TIC de Galicia	69
7.1.1	Consideracións xerais	69
7.1.2	O sector TIC galego en cifras	71
7.2	Usos lingüísticos nos produtos de software das empresas de TIC galegas	74
7.2.1	Consideracións xerais	74
7.2.2	Resultados obtidos	74
7.3	Conclusións	89

8. O GALEGO NAS NOVAS TECNOLOXÍAS 91

9. ANÁLISE CUALITATIVA DOS RESULTADOS..... 95

9.1	Panel de escoita 1: usos lingüísticos nos produtos de software I	95
9.1.1	Desenvolvemento do panel	95
9.1.2	Conclusións do panel	98
9.2	Panel de escoita 2: usos lingüísticos nos produtos de software II	99
9.2.1	Desenvolvemento do panel	99
9.2.2	Conclusións do panel	101
9.3	Panel de escoita 3: usos lingüísticos nas TIC	102
9.3.1	Desenvolvemento do panel	103
9.3.2	Conclusións do panel	104

10. PROPOSTA DUN SISTEMA DE INDICADORES PARA O ÁMBITO DAS TIC 107

10.1	Finalidade e obxectivos do sistema de indicadores..	107
10.2	Sistema de indicadores lingüísticos para o ámbito das TIC	107
10.2.1	Cidadanía	107
10.2.2	Empresa	108
10.2.3	Administración	109
10.2.4	Produtos de software	110

11. CONCLUSIÓN	111
----------------	-----

13. ANEXOS	115
------------	-----

12. BIBLIOGRAFÍA	113
------------------	-----



1. PRESENTACIÓN

O sector das denominadas tecnoloxías da información e da comunicación constitúe na actualidade un dos ámbitos con maiores implicacións económicas e sociais no marco da sociedade da información e do coñecemento, posto que se trata dun dos indicadores económicos e de desenvolvemento manexados hoxe en día, ao tempo que se erixe nunha prioridade para os gobernos. Neste ámbito de crucial importancia, o papel que desempeñen as linguas dunha comunidade será vital para os seus falantes e condicionará a maior ou menor proxección da lingua ou linguas usadas, ademais doutros aspectos como a cohesión social, a formación e a información da poboación. Así pois, da medida en que unha lingua sexa un instrumento de comunicación presente neste ámbito e existan contidos dispoñibles nela dependerán as súas perspectivas de futuro e, con elas, a viabilidade da comunidade lingüística que a utiliza.

O estudo que a continuación presentamos forma parte do Observatorio da Situación da Lingua Galega na Sociedade. Esta iniciativa, impulsada dende a Secretaría Xeral de Política Lingüística (en diante SXPL) da Xunta de Galicia, constitúese como a ferramenta capaz de poder detectar a evolución dos usos lingüísticos da sociedade ao longo do tempo.

Concretamente, o **Observatorio da Situación da Lingua Galega na Sociedade** é un traballo que nace cunha dobre finalidade: en primeiro lugar, como unha ferramenta que permite o seguimento permanente do Plan xeral de normalización da lingua galega, aprobado de forma unánime polo Parlamento galego; en segundo lugar, como un instrumento operativo e áxil que faga posible obter un coñecemento de primeira man sobre a situación da lingua galega na sociedade e que, ademais, posibilite comparar os usos lingüísticos nos diferentes ámbitos da sociedade para, deste xeito, enfocar as actuacións a prol da lingua nos ámbitos en que sexa máis necesario e nos aspectos máis demandados.

No Observatorio recóllense **oito ámbitos** de actuación, consonte os establecidos no Plan xeral de normalización da lingua galega (en diante PNL) e que son os seguintes: **administracións públicas, educación, medios de comunicación, economía e empresa, sanidade, tecido asociativo, sector das telecomunicacións e cidadanía.**

O informe que a continuación presentamos céntrase no ámbito de actuación das tecnoloxías da información e da comunicación e o que pretende é coñecer a situación do galego no conxunto deste ámbito en Galicia, concretamente recoller datos a presenza da lingua galega nas TIC, enfocada na cidadanía, a empresa e a Administración, así como os usos lingüísticos nos produtos de software vendidos en Galicia.

Este documento estrutúrase nos seguintes capítulos:

- **Introdución:** en primeiro lugar, inclúe unha pequena introdución na cal se analizarán varios aspectos. Por unha banda, fálase dos obxectivos e das finalidades deste informe. Por outra banda, inclúense os antecedentes en canto ao estudo do galego neste ámbito, así como a referencia que se fai ao ámbito das novas tecnoloxías no PNL.
- **Metodoloxía:** deseguido, analízase a metodoloxía empregada para elaborar este traballo. É un apartado onde se tratan todas as cuestións referidas aos principios metodolóxicos utilizados neste estudo sobre os usos lingüísticos no ámbito das tecnoloxías da información e da comunicación de Galicia.
- **Análise dos usos lingüísticos nas TIC:** trátase do punto principal do traballo e reflicte a situación da lingua galega no ámbito das TIC en relación cos seguintes puntos:
 - o Cidadanía
 - o Empresa
 - o Administración
 - o Produtos de software.
- **O galego nas novas tecnoloxías:** este punto abrangue unha pequena referencia a outros produtos das TIC e a súa relación co galego.
- **Análise cualitativa dos resultados:** trátase o contido e as conclusións derivadas dos tres paneis de escoita realizados para este ámbito.
- **Indicadores lingüísticos no ámbito das telecomunicacións:** abordaremos unha proposta de indicadores para este ámbito.
- **Conclusións:** este apartado recolle unha compilación dos puntos principais tratados neste informe.
- **Bibliografía:** relaciónanse as obras e os estudos consultados para a elaboración do presente informe.
- **Anexo:** no anexo inclúense as preguntas realizadas para coñecer a situación do galego nas TIC.

A través deste informe preténdese establecer o panorama actual dos usos lingüísticos no sector das TIC presente en Galicia e das necesidades que formularon os seus axentes. Esperamos que o presente estudo axude a deseñar novas directrices e poñer en marcha actuacións enfocadas á mellora da lingua galega neste ámbito tan importante da sociedade.

2. INTRODUCCIÓN

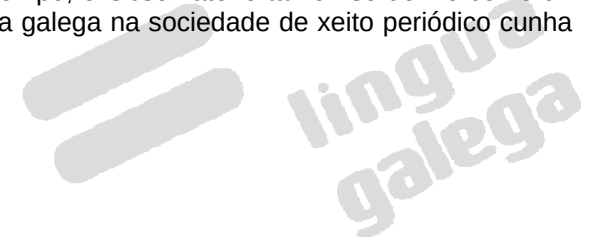
As tecnoloxías da información e da comunicación (TIC) manifestan o seu impacto cada vez maior na chamada sociedade da información e do coñecemento, que ten os seus efectos no conxunto da sociedade: a cidadanía, a empresa e a Administración. O ámbito das TIC considérase fundamental nas sociedades modernas e cada vez facilita máis a comunicación e o lecer, grazas a internet, a telefonía móbil, etc., á vez que permite ofrecer un conxunto maior de servizos, entre os que podemos destacar o comercio electrónico, a teleformación ou a prestación de servizos públicos a través de internet. Ademais, asistimos a un incremento continuado e constante de aplicacións e servizos de carácter informático que nos proporcionan tamén moitas novas posibilidades.

As TIC, pois, esixen a dixitalización, fomentan a cohesión social, mediante a integración, e melloran a calidade de vida e a formación no uso das novas tecnoloxías. Non obstante, é imprescindible a alfabetización dixital e a dispoñibilidade de terminais de acceso e de conexión a internet mediante banda larga co fin de evitar a denominada fenda dixital e que unha parte da poboación, pola falta de coñecementos ou dos recursos necesarios, quede á marxe da sociedade da información.

Neste estudo trátase de dar unha visión da situación actual do galego neste campo, con especial incidencia nos usos lingüísticos da cidadanía, a empresa e a Administración, por unha banda, e dos produtos de software, pola outra. A captura da información fíxose a través de dúas ferramentas: de xeito cuantitativo, a través de enquisas á poboación galega, ás empresas galegas e á Administración, e, de xeito cualitativo, grazas aos paneis de escoita, reunións ás que asistiron distintos representantes pertencentes ao ámbito das TIC para expresar a súa opinión sobre os usos lingüísticos neste campo.

2.1 Obxectivos e finalidades

Como xa se comentou anteriormente, a posta en marcha do Observatorio da Situación da Lingua Galega na Sociedade por parte da Secretaría Xeral de Política Lingüística da Xunta de Galicia pretende dotar a Administración dunha ferramenta áxil e obxectiva que posibilita un seguimento da aplicación do Plan xeral de normalización da lingua galega. Ao mesmo tempo, o Observatorio tamén se define como un instrumento que permite obter un coñecemento de primeira man sobre a situación da lingua galega na sociedade de xeito periódico cunha metodoloxía solvente e áxil.



No ámbito das TIC preténdense recoller datos sobre os seguintes aspectos:

- Os usos lingüísticos nas TIC na cidadanía.
- Os usos lingüísticos nas TIC na empresa.
- Os usos lingüísticos nas TIC na Administración.
- Os usos lingüísticos nos produtos de software.

2.2 Antecedentes no estudo da situación da lingua galega no ámbito das TIC

A situación da lingua galega no ámbito das tecnoloxías da información e da comunicación aínda non viu un estudo completo e global capaz de determinar a realidade lingüística, a través dos seus usos, e observar o grao de normalización existente. Non obstante, podemos salientar o artigo publicado no ano 2003, da autoría de Xavier Gómez Guinovart, e titulado “A lingua galega en Internet”, no que se trata cal era a presenza do galego na rede naquel ano.

O *Plano estratéxico galego da sociedade da información*, elaborado por iniciativa da Consellería de Innovación e Industria, recolle algúns datos relevantes para o noso estudos. De entre eles destaca a importancia outorgada pola cidadanía galega á lingua no contexto da sociedade da información, da que se desprende que máis de sete de cada dez persoas opinan que a presenza do galego na rede é baixa ou moi baixa. Polo que respecta ao uso de interfaces en galego nas aplicacións informáticas máis estendidas, o uso está próximo ao 30%. Neste plan tamén se alude á presenza maioritaria do castelán nas webs das empresas galegas, mentres que, en canto ás asociacións, a porcentaxe de uso do galego na páxina web está bastante equiparada coa do castelán.

Por outra banda, existen asociacións como a Ciberlrmmandade da Fala, creada en 1996, que traballa pola normalización da lingua galega en internet e nas novas tecnoloxías en xeral e outras páxinas web que realizan unha recolla de ferramentas, aplicacións e servizos dispoñibles en galego, pero ata o de agora non existe ningún estudo que aborde, cunha perspectiva xeral e ampla, os usos lingüísticos nas novas tecnoloxías no que ao galego se refire.

2.3 Referencias lexislativas sobre a lingua galega

Se cadra por seren de implantación relativamente recente, a lexislación existente e aplicable sobre a lingua galega non inclúe referencia ningunha a este sector tan importante na actualidade. Na **Carta Europea das Linguas Rexionais ou Minoritarias**, ratificada en 2001 por España, hai unha brevísima referencia ás novas tecnoloxías no artigo 12 en que se fala de actividades e equipamentos culturais. Neste artigo apúntase o compromiso de fomentar e favorecer as linguas rexionais ou minoritarias neste ámbito.

En materia de equipamentos culturais –en particular de bibliotecas, videotecas, centros culturais, museos, arquivos, academias, teatros e cinemas, así como de traballos literarios e de produción cinematográfica, de expresión cultural popular, festivais, industrias culturais, que inclúen principalmente a utilización de tecnoloxías novas- as partes comprométense, no que afecta o territorio no que se practican tales linguas e na medida en que as autoridades públicas teñen competencia, poderes ou funcións neste ámbito:

a) a fomentar a expresión e as iniciativas propias das linguas rexionais ou minoritarias, e a favorecer os diferentes medios de acceso ás obras producidas nestas linguas; [...].

2.4 O Plan xeral de normalización da lingua galega

As novas tecnoloxías figuran entre os sectores caracterizados como transversais no Plan xeral de normalización da lingua galega (en adiante PNL) . En concreto, aparecen situadas á par dos dereitos lingüísticos e a implementación do corpus, o que, sen dúbida ningunha, é especialmente indicativo da importancia fundamental que na actualidade se lles outorga a aquelas. Así pois, o PNL chega a afirmar que no futuro “as diferenzas entre linguas maioritarias e minoritarias, oficiais e non oficiais, van quedar substituídas pola diferenza entre linguas con tecnoloxía e linguas sen tecnoloxía” (2006: 50).

O futuro da lingua pasa, pois, pola eficacia e o éxito deste sector, dado que disto dependerá a imaxe que as persoas teñan desta lingua. Ademais, cómpre salientar que nos atopamos ante un momento decisivo para harmonizar lingua galega e novas tecnoloxías, polo que se deben centrar esforzos co fin de que o galego entre neste sector.

O PNL establece para este sector das novas tecnoloxías os obxectivos xerais que reproducimos a continuación (2006: 51):

- *Fomentar a presenza do galego nas novas tecnoloxías e na telefonía móbil.*
- *Lograr unha oferta ampla e competitiva de produtos e recursos informáticos en galego.*
- *Potenciar a presenza da lingua galega en Internet.*
- *Potenciar a investigación da tradución automática, o recoñecemento e a síntese de voz, e outras novas técnicas que vaian aparecendo e que faciliten a opción positiva no mercado da información e da comunicación e que aseguren a libre circulación do galego nos sistemas avanzados da sociedade actual.*



3. METODOLOXÍA

3.1 Consideracións xerais

Desde o punto de vista metodolóxico, a observación neste ámbito abordouse desde un enfoque cuantitativo e completouse mediante unha captura de información cualitativa. Cómpre salientar que partimos de catro enquisas: a correspondente ao ámbito da cidadanía, ao da empresa, ao da Administración e, por último, a dos produtos de software. Esta última observación ten como obxectivo coñecer o uso da lingua galega nos produtos de software das empresas galegas.

Polo que respecta aos datos extraídos de cidadanía, empresa e Administración, empregamos o módulo das tecnoloxías da información e da comunicación que forma parte das enquisas destes tres ámbitos realizadas no marco do Observatorio da Situación da Lingua Galega na Sociedade.

Para a realización do traballo de campo cuantitativo, a unidade de mostraxe primaria foi o número de teléfono fixo. Polo que respecta ao método de recollida de información, este consistiu en entrevistas telefónicas asistidas por ordenador.

No relativo á captura de información cualitativa, realizáronse tres paneis de escoita, onde os asistentes, todos eles persoas do ámbito das tecnoloxías da información e da comunicación, manifestaron as súas opinións e puntos de vista a respecto do galego neste campo.

3.2 Deseño das mostras

3.2.1 Cidadanía

Para a enquisa de cidadanía, a mostra estivo composta pola poboación de 15 anos ou máis residente en Galicia segundo o padrón do ano 2005 do Instituto Nacional de Estatística, que contabiliza 2.449.513 persoas. A mostra é de 2500 enquisas e para o seu deseño consideráronse variables como as provincias, o tamaño dos concellos, diversos tramos de idade e o sexo.

O erro mostral segundo cada variable de estratificación está calculado para un **nivel de confianza do 95,5%** e cunha varianza **p=q=0,5**.

O erro do conxunto da mostra é do **2%**, calculado segundo o territorio (provincias e grupos de tamaño de concellos), tramos de idade e sexo, mentres que todos os valores se sitúan por debaixo do **5,8%**.

3.2.2 Empresa

A enquisa de empresa estivo composta polas empresas que conta con entre 6 e 249 asalariados/as, segundo os datos recollidos do *Directorio de empresas e unidades locais. Ano 2006*, publicado no mes de xuño de 2007 polo Instituto Galego de Estatística (IGE).

Nas empresas, o obxectivo era obter resultados non só representativos estatisticamente no conxunto do subámbito, senón tamén por número de traballadores/as, polo que se estableceron tres grupos: 6-9 asalariados/as, 10-49 asalariados/as e 50-249 asalariados/as. En total realizáronse 1073 enquisas.

Co fin de acadar unha distribución proporcional da mostra, ben que non representativa estatisticamente, tivéronse tamén en conta outras variables influentes, como a distribución xeográfica, as actividades económicas e a forma xurídica.

O erro mostral está calculado para un **nivel de confianza do 95,5%** e cunha varianza **p=q=0,5** e é de **2,94%**.

3.2.3 Administración

A enquisa de Administración abrangue os usos lingüísticos en tres subámbitos: Administración Xeral do Estado, autonómica, isto é, a Xunta de Galicia, e local, é dicir, os concellos. Á súa vez, a Administración Xeral do Estado comprende catro observacións diferenciadas e independentes: Axencia Tributaria, Garda Civil, Policía Nacional e Seguridade Social.

Cumpríuse a premisa estatística que permitía establecer un grupo representativo en función do universo de cada subámbito no seu conxunto. Para o deseño das mostras correspondentes non se tiveron en conta as variables de distribución xeográfica. A continuación incluímos os universos e as mostras de cada un dos subámbitos manexados neste informe.

SUBÁMBITO	Universo	Mostra	Erro mostral
AXENCIA TRIBUTARIA	22	22	0,0%
GARDA CIVIL	172	106	6,0%
POLICÍA NACIONAL	12	12	0,0%
SEGURIDADE SOCIAL	51	44	5,6%
XUNTA DE GALICIA	381	317	2,3%
CONCELLOS	315	314	0,3%

Os erros mostrais, segundo cada subámbito, están calculados para un **nivel de confianza do 95,5%** e cunha varianza **p=q=0,5**.

3.2.4 Empresas de produtos de software

Para a enquisa dos produtos de software foi preciso cingir a observación ao colectivo de empresas que realiza produtos de software. A observación centrouse nas empresas constituídas como sociedades e outras persoas xurídicas que tiñan como actividade principal o código de CNAE 72: actividades informáticas. Posto que a inmensa maioría está constituída por micropemes, a observación temática dirixiuse ás empresas de dez ou máis traballadores/as, xa que, a priori, son empresas máis dinámicas, cunha carteira de clientes máis variada e cunha visión empresarial máis ampla que o colectivo conformado polas micropemes.

Polo tanto, o universo de estudo estivo conformado polas 56 empresas do CNAE 72, de actividades informáticas, con dez ou máis empregados presentes en Galicia de acordo coa información facilitada no *Directorio de empresas do IGE*, correspondente ao ano 2006.

Como nos restantes ámbitos de observación, realizáronse os cálculos oportunos que permitían obter unha mostra representativa estatisticamente do universo sinalado. O tamaño da mostra, pois, foi establecido en 50 empresas. O erro de mostraxe é de $\pm 4,7\%$ para **p=0,5** e unha **marxe de confianza do 95,5%**.

3.3 Realización dos traballos de campo

3.3.1 Cidadanía

O traballo de campo abrangueu un período de case dous meses comprendido entre o 24 de abril e o 20 de xuño de 2007.

As unidades mostrais foron os fogares galegos con teléfono fixo. Realizáronse chamadas de xeito aleatorio (por cota de provincia e grupo de tamaño de concellos) e seleccionouse unha persoa do fogar (en función da cota de idade e do sexo).

A elección do membro do fogar entrevistado fíxose de xeito totalmente aleatorio entre os seus membros ata cubrir as cotas establecidas. En canto ao protocolo lingüístico empregado, inicialmente a persoa encargada de realizar a enquisa falaba en galego e cambiaba despois ao castelán se esta era a lingua usada pola persoa que atendía o teléfono. Posteriormente, preguntábaselle a quen se lle ía realizar a enquisa pola lingua na que desexaba que se lle formularan as preguntas. No caso de que amosase a súa indiferenza, o entrevistador/a facía o cuestionario en galego.



3.3.2 Empresa

A enquisa de empresa, da mesma maneira que as outras, fíxose telefonicamente asistida por ordenador. O período de realización foi de case un mes: do 12 de xuño ao 9 de xullo de 2007.

As unidades da mostra foron as empresas con teléfono fixo. Realizáronse chamadas de xeito aleatorio segundo a distribución de cotas anteriormente comentada.

A enquisa dirixíase inicialmente ao responsable de administración da empresa. En canto ao protocolo lingüístico empregado, aplicouse o mesmo ca para o caso de cidadanía antes mencionado.

3.3.3 Administración

O traballo de campo de Administración realizouse entre o 1 de maio e o 31 de agosto de 2007, malia que unicamente o subámbito da Xunta de Galicia abrangueu todo este período.

Todos os traballos de campo foron realizados mediante enquisa telefónica asistida por ordenador, agás no caso da observación no subámbito da Xunta de Galicia, que se realizou por medio do correo electrónico. Definírase previamente en todos os casos a persoa a quen se dirixía a enquisa, que variaba en función da organización enquisada.

O protocolo lingüístico, unha vez máis, tivo as mesmas características ca nos casos anteriores.

3.3.4 Empresas de produtos de software

O traballo de campo foi realizado mediante entrevista telefónica asistida por ordenador principalmente, aínda que nalgúns casos foi mediante enquisa por correo electrónico se así o prefería a empresa enquisada. A recompilación da información realizouse entre os días 15 e 30 de xaneiro de 2008. A enquisa ía dirixida ao responsable comercial, técnico ou xerente da empresa enquisada. O protocolo lingüístico empregado nesta observación foi o mesmo que nos restantes ámbitos: inicialmente a persoa encargada de realizar a enquisa falaba en galego e cambiaba despois ao castelán se esta era a lingua usada pola persoa que atendía o teléfono. Posteriormente, preguntábaselle a quen se lle ía realizar a enquisa pola lingua en que desexaba que se lle formulasen as preguntas. No caso de que a persoa contestase que lle era indiferente, empregábase o galego por defecto.

3.4 Deseño e estrutura das enquisas

A continuación abordamos, por separado, o deseño e a estrutura das enquisas realizadas para o Observatorio da Situación da Lingua Galega.

3.4.1 Cidadanía

A enquisa completa realizada para o ámbito da cidadanía ao abeiro do Observatorio da Situación da Lingua Galega consta dun total de 30 preguntas, distribuídas en catro bloques. Non obstante, para o ámbito das TIC unicamente nos interesa o segundo, relativo aos usos lingüísticos, e, dentro deste, a parte que aborda os usos lingüísticos no ámbito das TIC. Trátase, en concreto, de catro cuestións que proporcionan información sobre o uso de programas informáticos en galego, de ferramentas lingüísticas, como correctores ortográficos e tradutores automáticos, ademais de sobre a utilización do galego nos correos electrónicos, chats e páxinas web, entre outras.

Mediante estas preguntas, obtemos unha visión da realidade lingüística galega neste ámbito tan importante e tan pouco tratado con anterioridade.

3.4.2 Empresa

A enquisa realizada para o Observatorio da Situación da Lingua Galega na Sociedade para analizar os usos lingüísticos na empresa consta dun total de 26 preguntas, distribuídas en nove bloques. Neste caso, a parte que manexamos neste informe do ámbito das TIC é a primeira, concretamente as catro primeiras preguntas. Estas abordan o uso do galego e do castelán nos correos electrónicos e nas páxinas web, así como nos programas informáticos, ademais do uso e da utilidade dos recursos lingüísticos, entre outros aspectos salientables.

3.4.3 Administración

A enquisa realizada para o Observatorio da Situación da Lingua Galega consta dun total de 24 preguntas, divididas en nove bloques. Non obstante, para esta observación no ámbito das TIC só utilizamos parte do primeiro, no que se aborda o uso do galego nos correos electrónicos, nas páxinas web e nos programas informáticos, ademais da utilidade, o uso e o coñecemento dos recursos lingüísticos, tales como tradutores automáticos e correctores ortográficos.

3.4.4 Empresas de produtos de software

A enquisa realizada está composta por un total de once preguntas referentes temporalmente ao ano 2007 e que se poden agrupar nos seguintes bloques xerais:

- As dúas primeiras preguntas son de caracterización básica da empresa.



- As preguntas 3 e 4 céntranse en determinar que tipo de produtos de software venderon as empresas e en que linguas se desenvolveron.
- O bloque das preguntas que vai da 5 á 8 vai dirixido ás empresas que non venderon produtos de software en galego e nelas búscase coñecer as posibles limitacións que as empresas poidan ter para o seu desenvolvemento e as razóns polas que non os venden.
- A pregunta 9 fai unha caracterización máis polo miúdo da empresa segundo a facturación, a tipoloxía de clientes e os idiomas nos que venden os produtos.
- Por último, as preguntas 10 e 11 buscan información das empresas sobre a oferta, a demanda e a tendencia do software en galego no mercado de Galicia.

4. A LINGUA GALEGA NAS TIC: A CIDADANÍA

4.1 Consideracións xerais

Antes de abordar os usos lingüísticos da cidadanía en diversos campos do que hoxe en día configuran as tecnoloxías da información e a comunicación (TIC) cómpre achegarse brevemente aos datos de introdución das TIC e de internet nos fogares e na cidadanía no ámbito de Galicia. Esta visión vaise centrar basicamente no uso do teléfono móbil, do ordenador persoal e do acceso a internet, ademais do uso de recursos lingüísticos en galego, xa que son as principais tecnoloxías analizadas nos estudos específicos desta materia.

De xeito resumido podemos constatar que seguen a existir diferenzas no emprego das TIC en Galicia con respecto ao conxunto de España e Europa (considerando a Europa dos 15). Malia que se reduciu o diferencial no uso destas tecnoloxías, os datos amosan cifras lixeiramente máis baixas no caso de Galicia. Os datos que se presentan a continuación proceden do Instituto Galego de Estatística (en adiante IGE) e o Observatorio da calidade e da e-Administración de Galicia da Xunta de Galicia, que emprega como fontes primarias os datos do Instituto Nacional de Estadística (en adiante INE) e a Oficina Europea de Estatísticas (en adiante EUROSTAT).

Comezando pola telefonía móbil, os últimos datos proporcionados polo IGE do ano 2006 indican que o 65,95% da cidadanía de 16 anos ou máis emprega o teléfono móbil e que se alcanzan cifras de arredor do 95% na poboación comprendida entre os 16 e os 39 anos.

En canto ao ordenador persoal, este está presente nun de cada dous fogares galegos e as últimas cifras do ano 2006 amosan que o 48,7% da cidadanía o emprega, porcentaxe inferior ás medias española e europea. A correlación existente entre o nivel de uso do ordenador persoal e determinadas características socioeconómicas de Galicia introducen un factor de matiz importante sobre a avaliación dos datos. En todo caso, obsérvase unha tendencia clara na redución da diferenza existente entre os datos de Galicia e o conxunto de España e de Europa.

Por último, polo que respecta á penetración de internet, o 29,6% dos fogares galegos ten acceso a internet, 10 puntos por debaixo da media española. En canto ao uso, os últimos datos do ano 2005 reflicten que o 26,9% da cidadanía galega emprega internet regularmente, cifra que sobe ao 41,9% (2006) se se contabilizan os cidadáns que usaron internet nos últimos tres meses. Ao igual que acontece no caso do ordenador persoal, estas cifras son inferiores ás medias española e europea.

O cadro que se mostra a continuación recolle os indicadores principais en canto ao uso destas tecnoloxías pola cidadanía no ano 2006.

Indicador	Galicia	España	Europa-15	Diferencial Galicia-España	Diferencial Galicia-Europa-15	Ano
Cidadanía que usa o ordenador (nos últimos tres meses)	48,7%	54,0%		-5,3%		2006
Cidadanía que accede a internet regularmente	26,9%	34,0%	46,0%	-7,1%	- 19,1%	2005
Cidadanía que usa internet (nos últimos tres meses)	41,9%	47,9%	56,0%	-6,0%	-14,1%	2006
Fogares con banda larga	29,6%	39,1%	53,0%	-5,3%	-23,4%	2006

Fonte: Observatorio da calidade e a e-Administración de Galicia. Xunta de Galicia. 2007

4.2 Usos lingüísticos das TIC pola cidadanía

Neste apartado amósanse os datos relativos aos usos lingüísticos na utilización do ordenador persoal e de internet obtidos polo propio Observatorio da Situación da Lingua Galega na súa observación específica no ámbito da cidadanía no ano 2007, onde se incluía un capítulo específico sobre as TIC. Para iso analizamos diversas variables que se mostran a continuación e que completamos co coñecemento e a valoración que fai a cidadanía sobre as ferramentas lingüísticas (correctores, tradutores...) que facilitan o emprego da lingua galega no contexto informático.

4.2.1 Ordenador persoal

O castelán é a lingua claramente predominante no uso do ordenador persoal pola cidadanía galega. Así, só un 18,3% da cidadanía emprega algún programa informático en galego, fronte ao 81,7% que non o fai nunca. Estes valores medios apenas amosan diferenzas significativas se analizamos os datos segundo idades e, en todo caso, son os homes os que empregan en maior medida programas informáticos en galego (21% fronte ao 14,7% de mulleres). Tampouco se aprecian valores diferentes da media no caso do colectivo dos estudantes.

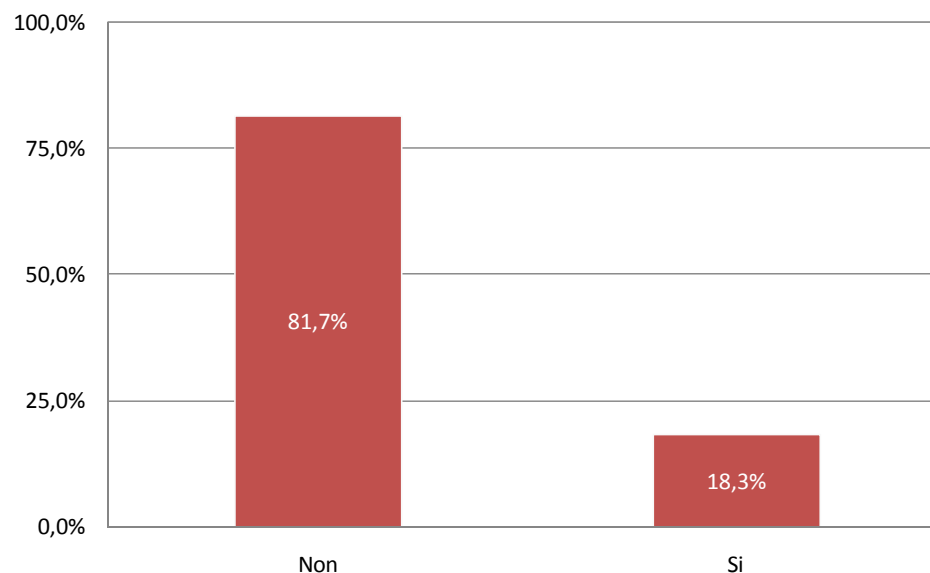


Gráfico 1. Uso dalgún programa informático en galego pola cidadanía

Base: poboación de 15 anos ou máis residente en Galicia en 2007 que emprega o ordenador persoal habitualmente

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Onde si se aprecian diferenzas a favor do uso de programas informáticos en galego é a medida que aumenta o nivel de estudos da persoa enquisada, pois pasa do 11,2% da cidadanía con estudos primarios que emprega algunha vez programas en galego ao 22,2% no caso de contar con estudos universitarios.

Por último, constátase que a lingua habitual da persoa enquisada ten certa influencia nesta variable, posto que a porcentaxe de persoas que emprega programas informáticos en galego aumenta no caso de seren galegofalantes e chega ata o 26,5%, fronte ao 11,3% das persoas castelanfalantes, tal e como se pode ver no gráfico que reproducimos a continuación.

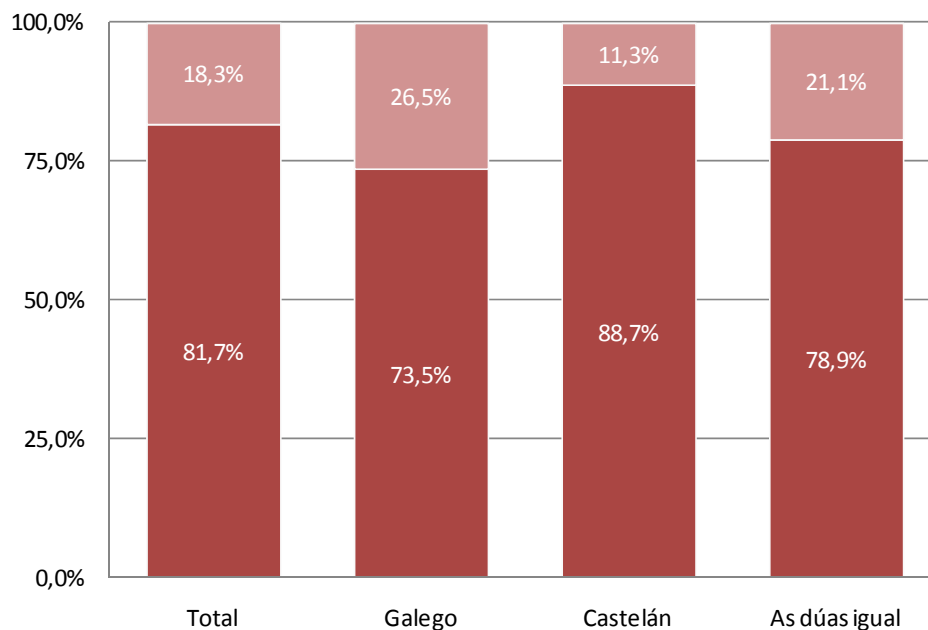


Gráfico 2. Uso dalgún programa informático en galego pola cidadanía segundo a súa lingua habitual

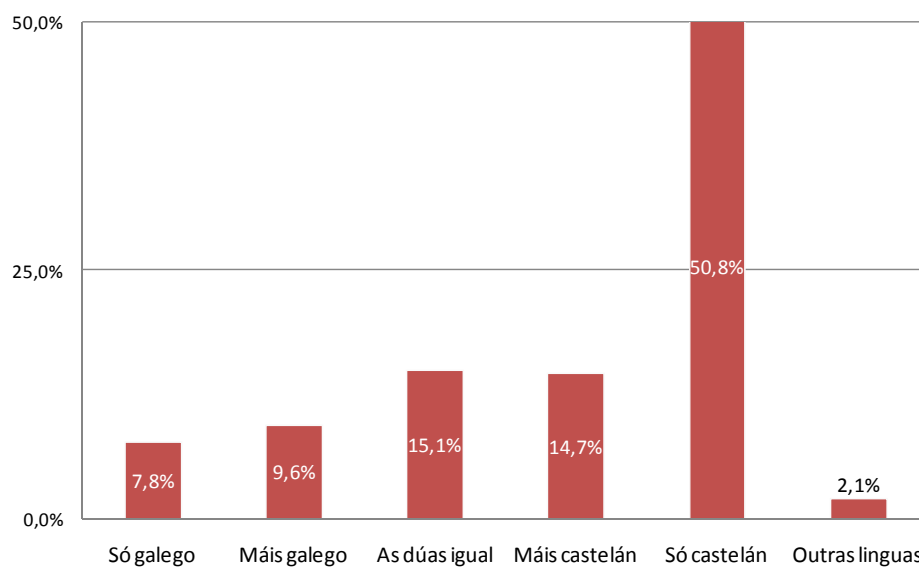
Base: poboación de 15 anos ou máis residente en Galicia en 2007 que emprega o ordenador persoal habitualmente

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Si
■ Non

Observamos, polo tanto, que a penetración do galego nos programas informáticos ten aínda hoxe un impacto limitado á hora da súa extensión no uso habitual por parte da cidadanía, feito que non mostra un cambio de tendencia significativa nos colectivos máis novos, que son usuarios do ordenador persoal dun xeito maioritario.

O correo electrónico é outra das variables analizadas para determinar os usos lingüísticos da cidadanía en relación coas TIC. O uso do galego é baixo, xa que apenas alcanza o 17,4% da poboación, sumando as opcións 'só galego' e 'máis galego'. Neste sentido, o castelán impónse claramente como a lingua de uso maioritario no correo electrónico.

**Gráfico 3. Lingua empregada nos correos electrónicos**

Base: poboación de 15 anos ou máis residente en Galicia en 2007 que emprega o correo electrónico

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Non obstante, estas cifras mudan significativamente en función da lingua habitual. Así pois, as persoas galegofalantes usan o galego nas súas comunicacións no correo electrónico nunha porcentaxe do 48,5% do total. No colectivo estudantil tamén se observan valores superiores á media no uso do galego nesta aplicación, xa que o fai en galego o 22,1% do estudiantado de 15 anos ou máis.

Por último, tamén existen diferenzas se analizamos esta variable segundo a idade do enquisado. Neste caso confírmase un uso superior á media a favor do galego nos correos electrónicos nos tramos de poboación de menor idade, aínda que o castelán continúa sendo a lingua claramente dominante en todos os casos.

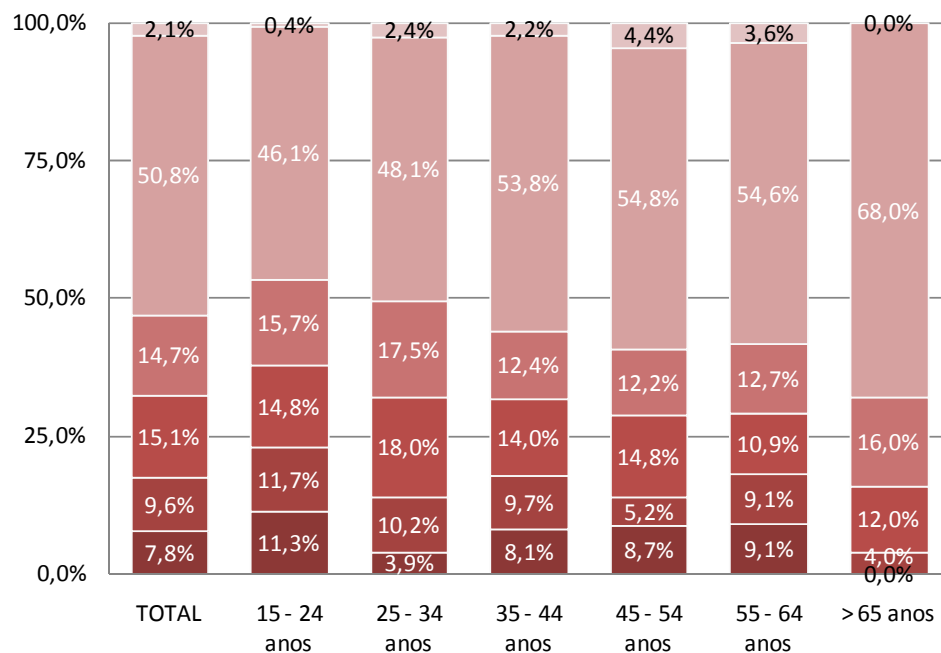


Gráfico 4. Lingua empregada no uso do correo electrónico segundo idades

Base: poboación de 15 anos ou máis residente en Galicia en 2007 que emprega o correo electrónico

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

- Outras linguas
- Só castelán
- Máis castelán
- As dúas igual
- Máis galego
- Só galego

4.2.2 Internet

No caso de internet analizáronse os usos lingüísticos en diferentes variables que se abordan a continuación. En primeiro lugar, preguntóuselle á cidadanía o uso que facía de internet segundo o tempo dedicado a visitar páxinas en función da lingua. Evidentemente, a superior oferta de páxinas web en castelán condiciona o seu uso maioritario por parte da cidadanía. Os valores amosan que apenas o 11,3% do tempo que os cidadáns dedican a internet o fan visitando páxinas en galego, fronte ao 82% que corresponde a páxinas en castelán. É significativo tamén o valor do tempo dedicado en internet a consultar páxinas noutros idiomas, fundamentalmente inglés, que chega ata o 6,7%.

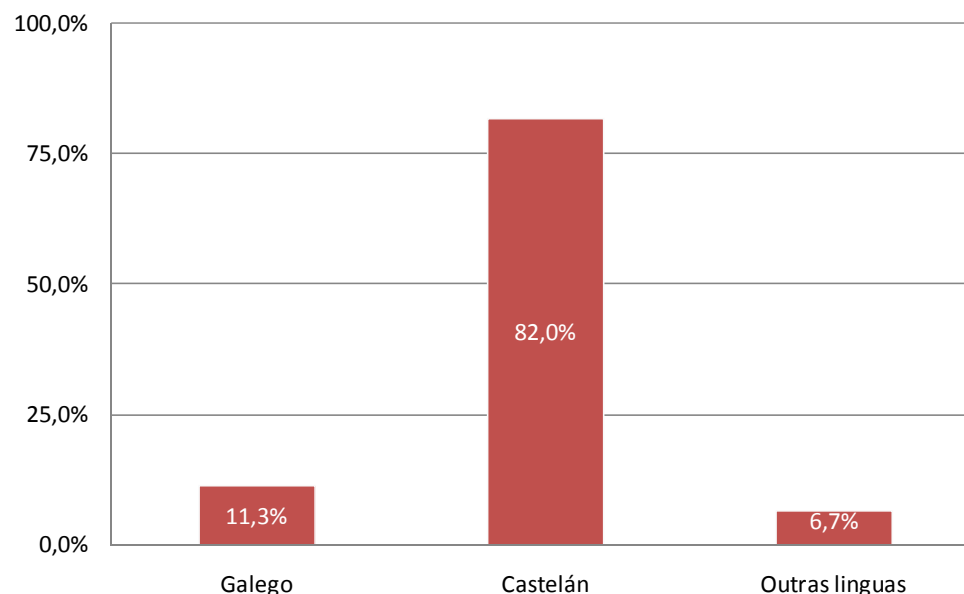


Gráfico 5. Tempo de consulta de internet segundo as linguas das páxinas visitadas

Base: poboación de 15 anos ou máis residente en Galicia en 2007 que usa habitualmente internet

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Existen diferenzas pouco significativas se analizamos esta variable segundo diversos filtros. Confírmase unha vez máis o maior uso da lingua galega dos galegofalantes en relación coa media, aínda que os valores se sitúan en porcentaxes inferiores ao 20%. Cómpre apuntar que nos últimos anos a oferta de páxinas web en galego ou de páxinas web multilingüe que incorporaron o galego como opción aumentou significativamente. Non obstante, nas páxinas multilingüe é frecuente que o usuario a visite na opción lingüística que se ofrece por defecto, que maioritariamente é a castelá.

Outra variable sobre a que se estudou a presenza do galego é a páxina de inicio de acceso a internet da cidadanía enquisada. Seguindo a tendencia xeral, é minoritaria a porcentaxe da poboación que ten unha páxina de inicio en galego: un 16,7% sobre o total de usuarios de internet. Os valores en función da idade ou o sexo non amosan diferenzas significativas, malia que a tendencia vai dirixida a incrementar lixeiramente a presenza do galego nesta variable a medida que aumentan o nivel de estudos ou os ingresos da poboación enquisada.

Unha vez máis, a lingua habitual do cidadán é o filtro que fai mostrar as diferenzas máis significativas, malia que segue a existir unha gran dicotomía entre o idioma usual da persoa enquisada e a lingua da páxina que ten de inicio cando accede a internet. Apenas un de cada tres galegofalantes elixe unha páxina en galego, cifra que se reduce a menos dun 10% no caso dos castelanfalantes.

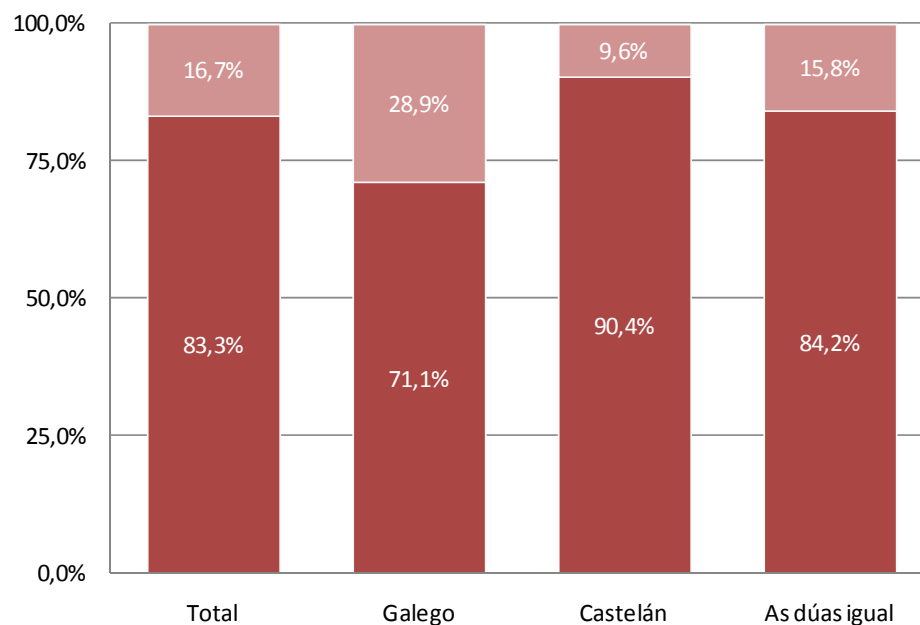


Gráfico 6. Páxina de inicio de internet en galego segundo a lingua habitual da persoa enquisada

Base: poboación de 15 anos ou máis residente en Galicia en 2007 que usa habitualmente internet

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Si
■ Non

Outras variables analizadas foron as linguas empregadas nos chats e nos programas informáticos de mensaxería instantánea, ferramentas utilizadas por máis da metade da poboación que usa internet e que nos casos das persoas máis novas é de uso maioritario. Seguindo a tendencia das restantes variables, apenas o 17% da poboación emprega só galego ou máis galego que castelán neste tipo de programas de comunicación a través da rede, fronte ao 65,8% que o fai habitualmente só en castelán ou máis en castelán que en galego. Como se ve, o castelán é tamén a lingua maioritaria neste tipo de comunicacións.

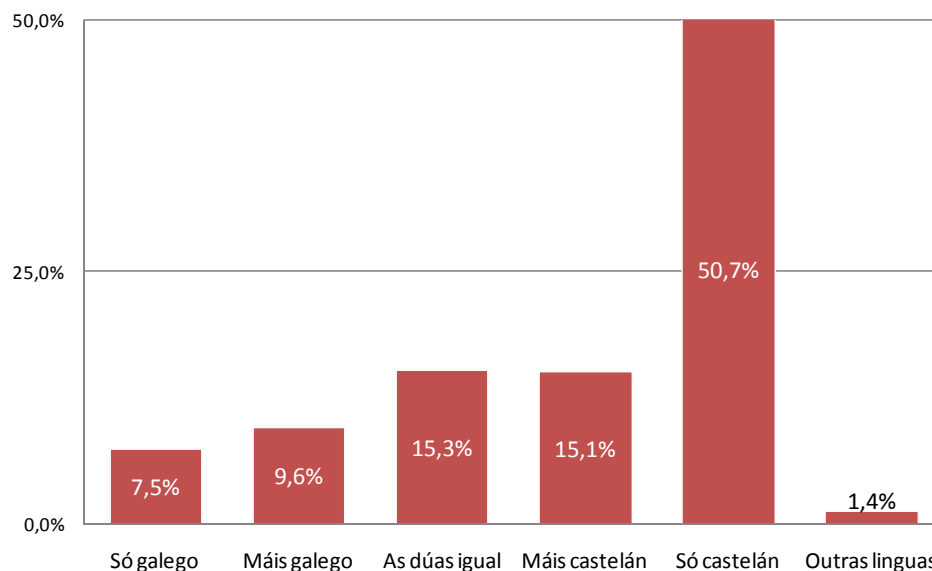


Gráfico 7. Lingua empregada nos chats e programas de mensaxería instantánea

Base: poboación de 15 anos ou máis residente en Galicia en 2007 que usa habitualmente chats

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Esta variable, analizada segundo a lingua habitual da persoa enquisada, amosa unha presenza maioritaria do galego entre os galegofalantes, xa que as persoas deste grupo que empregan só galego ou máis galego que castelán chegan ao 49%. Tamén os estudantes utilizan o galego nesta ferramenta por riba da media, xa que o fai o 22,9% do total. Por último, se observamos esta variable segundo o grupo de idade do enquisado advertimos que o galego acada as mellores cifras no tramo de idade máis novo, o que vai de 15 a 24 anos, onde o 24,6% emprega habitualmente o galego.

A explicación destes datos máis alentadores para a lingua galega nos colectivos estudantís e nos grupos máis novos da poboación débese a que son os de maiores competencias lingüísticas na expresión escrita en galego, feito que facilita o uso desta lingua neste tipo de comunicacións, especialmente por parte dos galegofalantes.

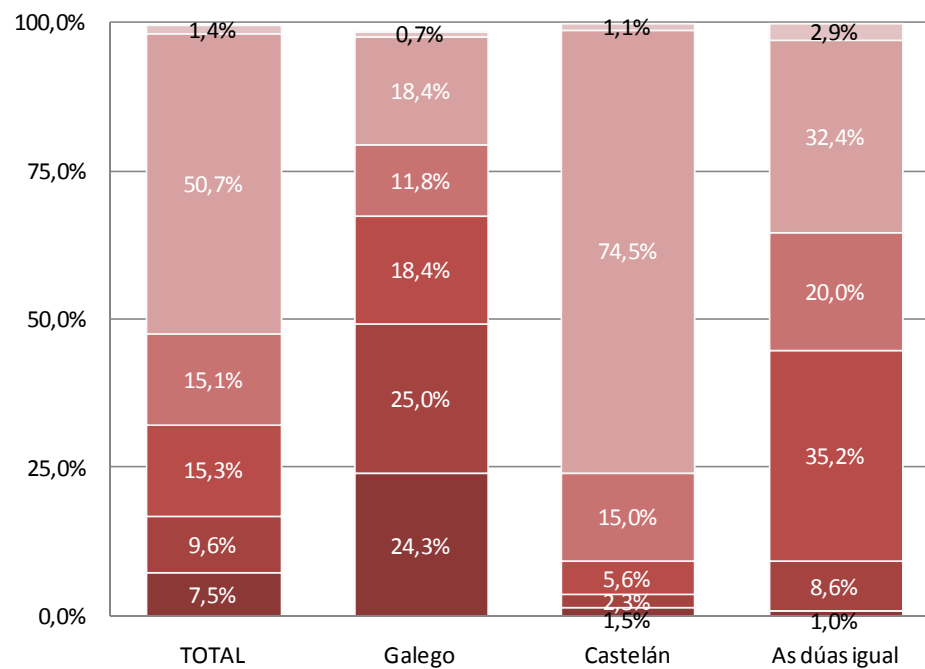


Gráfico 8. Lingua empregada nos chats e programas de mensaxería instantánea por lingua habitual

Base: poboación de 15 anos ou máis residente en Galicia en 2007 que usa habitualmente chats

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

- Outras linguas
- Só castelán
- Máis castelán
- As dúas igual
- Máis galego
- Só galego

4.2.3 Recursos lingüísticos en galego

Hoxe en día existen diversos recursos lingüísticos que facilitan en gran medida o emprego do galego nas novas tecnoloxías. A enquisa realizada á cidadanía preguntaba en concreto polo coñecemento de dicionarios, tradutores automáticos e correctores ortográficos en galego. Estes e outros recursos pódense usar de balde e están dispoñibles na rede en diferentes páxinas, entre elas a da Secretaría Xeral de Política Lingüística da Xunta de Galicia.

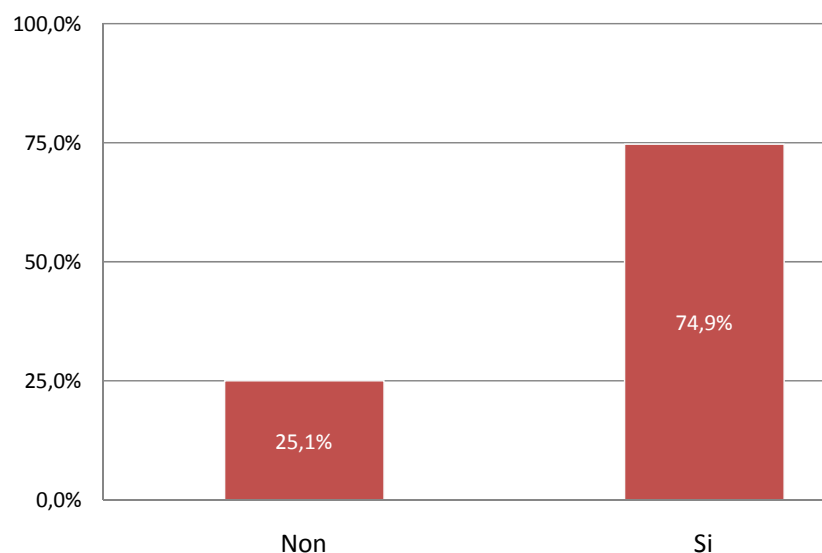


Gráfico 9. Poboación que coñece a existencia de ferramentas lingüísticas

Base: poboación de 15 anos ou máis residente en Galicia en 2007 que usa habitualmente o ordenador

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

O coñecemento destes recursos está bastante estendido entre a poboación que emprega habitualmente o ordenador, xa que tres de cada catro usuarios saben da existencia dalgún deles. Como cabía esperar, son os colectivos máis novos, a poboación de 15 a 44 anos, os que coñecen a súa existencia por riba da media, con valores próximos ao 80%. O nivel de estudos do enquisado tamén inflúe nesta variable, dado que aumenta o seu coñecemento a medida que se incrementa o nivel académico do enquisado. Non obstante, non é determinante neste caso a lingua habitual do enquisado.

Con todo, o feito de seren amplamente coñecidos non implica que sexan usados de forma maioritaria. Así, unicamente o 46,5% da cidadanía que usa habitualmente o ordenador empregou algunha destas ferramentas, e é o grupo de idade máis novo, o de 15 a 24 anos, o que mostra uns valores máis positivos, xa que o 52,4% os usou algunha vez.

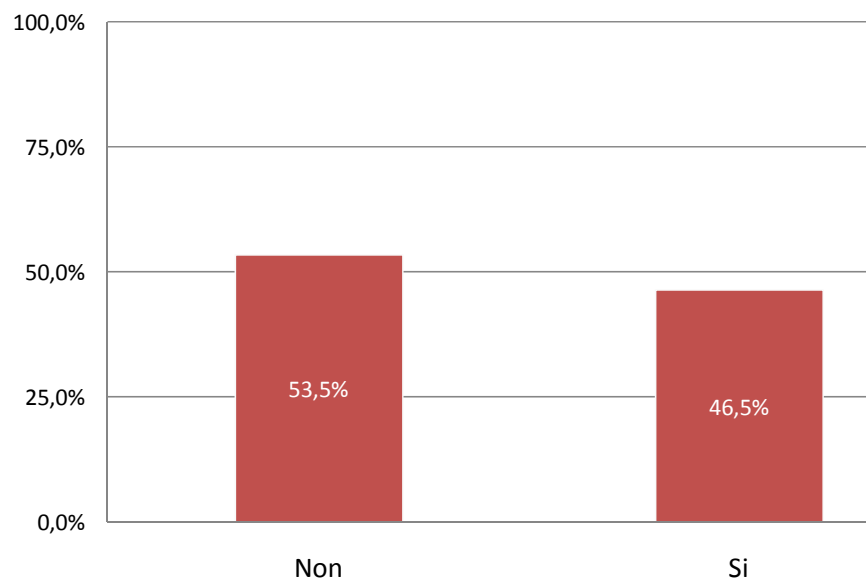


Gráfico 10. Poboación que empregou ferramentas lingüísticas

Base: poboación de 15 anos ou máis residente en Galicia en 2007 que usa habitualmente o ordenador

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Por último, a cidadanía que empregou recursos lingüísticos considera na súa inmensa maioría, o 96,1% dos enquisados, que lle foron de utilidade. Non se aprecian diferenzas significativas segundo os diversos filtros aplicados.

4.3 Conclusións

Sobre os usos lingüísticos nas TIC pola cidadanía, as conclusións máis sinaladas son as seguintes:

- O emprego por parte da cidadanía de programas informáticos en lingua galega é escaso, do 18,3%, mentres que o uso do galego nos correos electrónicos tamén é moi minoritario, dado que unicamente o 17,4% da poboación que emprega internet o fai habitualmente nesta lingua. Advírtese, con todo, unha tendencia a aumentar a presenza do galego nos colectivos máis novos.
- No caso de internet, só o 16,7% da cidadanía ten a súa páxina de inicio de internet en galego. Polo tanto, o castelán é neste caso a lingua preferida pola maior parte da poboación, como tamén o é para os chats e as mensaxes de correos electrónicos, contextos en que o galego non acada nin o 20% de uso, aínda que se obteñen en xeral valores máis positivos para a lingua galega nos colectivos máis novos e no de galegofalantes.
- Os recursos lingüísticos como correctores, tradutores automáticos ou dicionarios con versión electrónica son bastante coñecidos, dado que case as tres cuartas partes da poboación sabe da súa existencia, mais en cambio só o 46,5% afirma usalos. En todo caso, case todos os usuarios destas ferramentas consideran que son útiles.

Como conclusión xeral podemos afirmar que, polo que respecta á lingua galega, os usos lingüísticos nas TIC son claramente inferiores aos usos habituais da cidadanía. O predominio do castelán nas novas tecnoloxías en relación co galego e o uso destas polos colectivos máis novos, que son os que presentan unha maior proporción de castelanfalantes, parecen ser os factores que explican a situación actual. En todo caso, o aumento das competencias lingüísticas en galego, principalmente das escritas, e o incremento da oferta de recursos lingüísticos están contribuíndo a que nos colectivos máis novos exista un uso maior do galego, o que alberga esperanzas para unha progresiva normalización da lingua galega neste ámbito.



5. A LINGUA GALEGA NAS TIC: A EMPRESA

5.1 Consideracións xerais

O uso xeneralizado das TIC no funcionamento diario das empresas estase convertendo en algo habitual. Estas tecnoloxías crean un grande impacto no funcionamento das entidades e incluso chegan a alterar a súa propia estrutura, o que obriga a que a organización, os procedementos operativos e as tecnoloxías da información e a comunicación se deban pensar conxuntamente para conseguir os obxectivos da organización. Polo tanto, as TIC non se superpoñen á organización moderna: son parte integrante desta.

No tecido empresarial, a utilización das TIC para conseguir vantaxes competitivas, ben por diferenciación, mellor servizo ou menor custo, está á orde do día. As novas tecnoloxías pasaron de ser un recurso con que as empresas máis punteiras marcaban unha diferenza salientable sobre as organizacións do seu contorno a constituír un aspecto básico do ámbito empresarial. Actualmente, o día a día das empresas e a súa modernización pasa indiscutiblemente pola incorporación plena á sociedade da información, mesmo para permitir a prestación de servizos que se realizan a través da rede como feito para achegar contidos e información a calquera persoa interesada. O cliente final na maioría das organizacións vaise incorporando de maneira progresiva a internet e ten como consecuencia que a informática doméstica e persoal é xa un feito cun peso económico moi importante. Consecuentemente, as empresas tamén se teñen que transformar, o que implica deixar de ter fronteiras claras co exterior ou que estas se vaian diluíndo.

Nunha sociedade como a galega, na que conviven dúas linguas, é interesante coñecer cal é a realidade lingüística nas principais variables que caracterizan a presenza das TIC no tecido empresarial. Este achegamento pódese abordar dende unha dobre óptica complementaria: por unha banda, coñecendo os usos lingüísticos dos propios traballadores/as no manexo das diferentes ferramentas tecnolóxicas e, pola outra, determinando a oferta lingüística presente nos servizos que as empresas e as administracións prestan a través da rede.



5.2 As TIC no tecido empresarial

No caso das empresas, a análise que recolleemos sobre a sociedade da información fai referencia a tres parámetros esenciais, determinados como clave: a utilización de equipos informáticos e aplicacións informáticas, o nivel de utilización das TIC por parte dos traballadores/as e o grao de presenza en internet das compañías.

De acordo co recollido no *Plano estratéxico galego da sociedade da información* (en adiante PEGSI) do ano 2006, a maioría das empresas galegas emprega unha combinación de aplicacións de xestión empresarial e ofimática para a xestión e o control dos seus procesos. Os datos do INE do ano 2006 indican que o 96,6% das empresas de Galicia conta polo menos cun ordenador, dato que se sitúa moi próximo ás medias española e europea. Un 93% delas dispón de sistemas de información para a xestión, aínda que só as funcionalidades relativas a procesos contables e de facturación están verdadeiramente xeneralizadas (por riba do 85%). A ofimática está presente na xestión dun 85% das empresas.

Respecto do uso das TIC polos traballadores/as galegos no seu posto de traballo, os últimos datos publicados indican que o 30,2% emprega internet polo menos unha vez á semana, dato que se encontra 5 e 7 puntos porcentuais por debaixo das medias española e europea, respectivamente. Os niveis de uso das TIC básicas por parte dos empregados/as dependen tanto do tamaño da empresa coma do sector de actividade desta e atopa nos indicadores globais diferenzas moi salientables segundo os distintos grupos.

En relación con internet, e segundo datos do INE do ano 2006, o 87,6% das empresas tiña acceso á rede, dato que as sitúa cinco puntos por debaixo da media nacional, mentres que as empresas con sitio web alcanzan unha porcentaxe do 50,5%, valores moi semellantes neste caso á media nacional. Respecto da presenza na rede, o tamaño e, en menor medida, o sector de actividade determinan os niveis de presenza web das empresas.

Indicador	Galicia	España	Europa-15	Diferencial Galicia-España	Diferencial Galicia-Europa-15	Ano
Empresas con ordenador	96,6%	98,4	96,0	-1,8%	0,6	2006
Empregados/as que usan ordenadores con internet polo menos unha vez por semana	30,2%	35,4%	37,0%	-5,3%	-6,8%	2006
Empresas con acceso a internet	87,6%	92,7%	94,0%	-5,1%	-6,4%	2006
Empresas con sitio web (sobre empresas con internet)	50,5%	50,2%	70,0%	0,3%	-19,5%	2006

Fonte: Observatorio da calidade e a e-Administración de Galicia. Xunta de Galicia. 2007

5.3 Usos lingüísticos nas TIC na empresa

Partiuse dos datos obtidos no subámbito da empresa, que consideraba as empresas situadas en Galicia no ano 2006 que tiñan entre 6 e 249 asalariados/as e que formaban parte da observación da situación da lingua galega no ámbito da economía e a empresa.

Respecto da atención por correo electrónico e mensaxería, observamos como as empresas a fan maioritariamente en castelán, xa que o uso desta lingua supón o 86,5% do total, fronte ao 13,5% do galego. Esta variable, analizada segundo o tamaño da empresa por número de persoal empregado, non achega diferenzas significativas. Onde si se aprecian é cando analizamos os datos segundo o cliente principal. Así pois, as que traballan para a Administración empregan en maior medida o galego, un 28% sobre o total, máis do dobre da media, mentres que se é o tecido empresarial o seu principal cliente o uso do galego redúcese ao 9,3%.

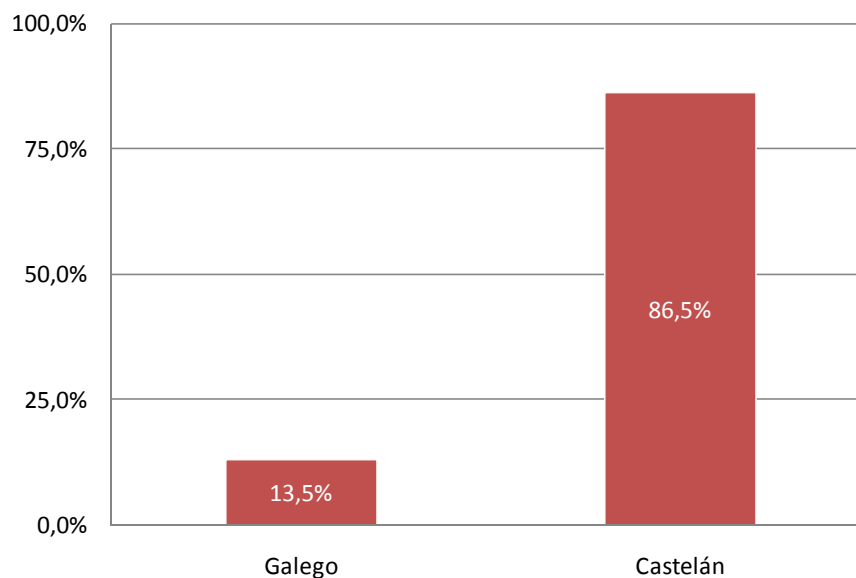


Gráfico 11. Usos lingüísticos na atención por correo electrónico, mensaxería, etc.

Base: empresas de Galicia de 6 a 249 empregados/as con correo electrónico

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

No caso de contar a empresa con páxina web preguntóuselle se estaba dispoñible en galego, castelán ou en ambas as linguas, sen introducir a opción das linguas estranxeiras. Os datos amosan un claro dominio do castelán. Na observación, o 55,5% das empresas enquisadas afirmou contar cunha páxina na rede, cifra que no caso das empresas de 6 a 9 asalariados/as se reducía ao 42,8% e que nas empresas de máis de 50 empregados acadaba o 74,6%.

En todo caso, independentemente do tamaño da empresa, as páxinas dispoñibles unicamente en castelán sitúanse arredor do 80% e son as páxinas multilingües galego-castelán unha minoría que apenas chega ao 11,6% dos casos. Estes datos presentan poucas diferenzas en función da localización territorial da empresa.

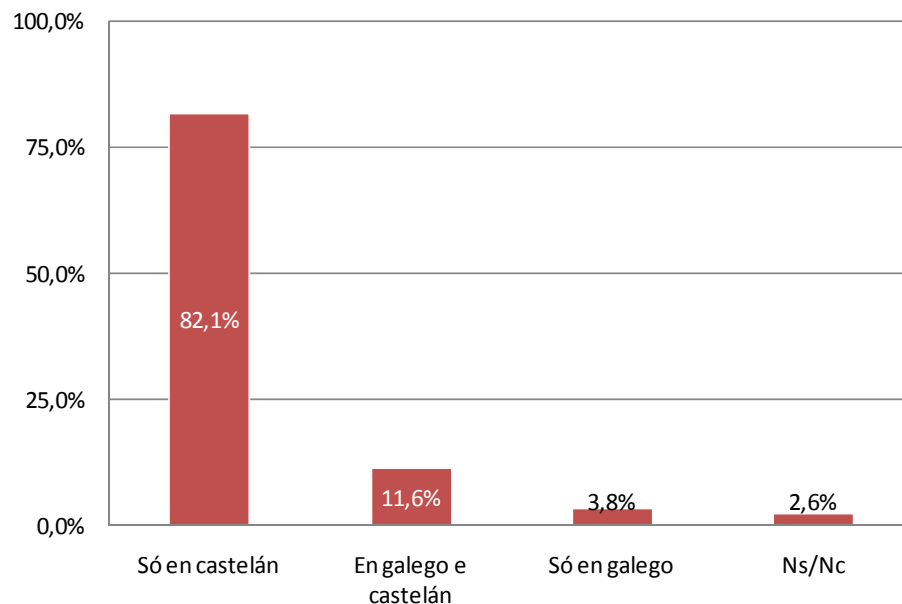


Gráfico 12. Presenza das linguas galega e castelá nas páxinas web das empresas

Base: empresas de Galicia de 6 a 249 empregados/as con páxina web

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Advírtense lixeiras variacións nos datos se os observamos segundo o tamaño da empresa. Así, as empresas máis grandes teñen unha tendencia maior a mostrar a páxina web en galego e castelán, mentres que as máis pequenas a presentan só en galego nunha porcentaxe superior á media. Tamén se observa que as empresas que teñen como clientes principais as administracións son máis sensibles á presenza do galego na súa web, o que acontece nun 32,2% das páxinas deste grupo.

En todo caso, debemos considerar que a porcentaxe de páxinas multilingües é maior, xa que é frecuente que, como segunda opción, as empresas galegas se decanten polo inglés, idioma co que se pretende chegar a un mercado máis amplo e que, como foi indicado anteriormente, non foi obxecto de análise neste traballo.

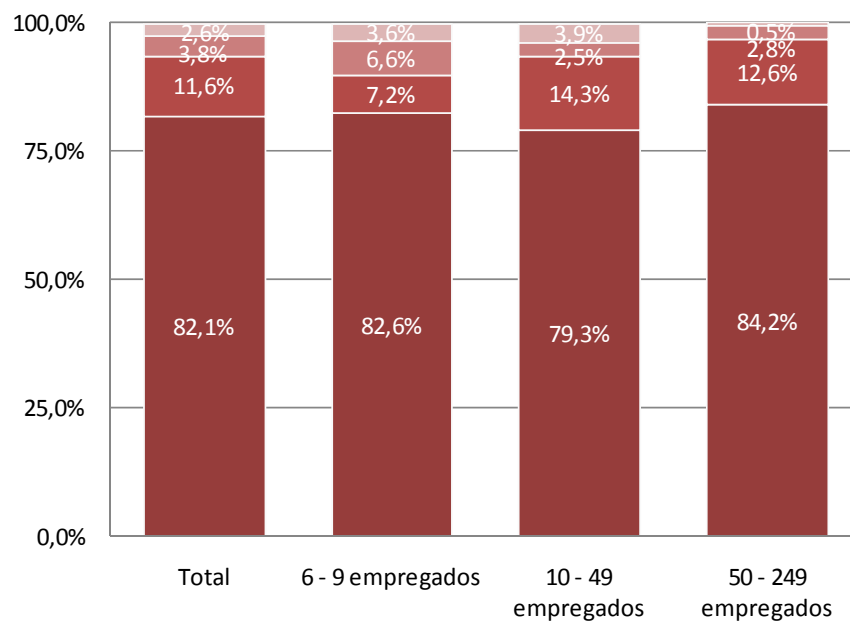


Gráfico 13. Presenza das linguas galega e castelá nas páxinas web das empresas segundo o seu tamaño

Base: empresas de Galicia de 6 a 249 empregados/as con páxina web

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

- Ns/Nc
- Só en galego
- En galego e castelán
- Só en castelán

Seguindo a tónica xeral, a lingua maioritariamente empregada nos programas informáticos máis usuais na empresa é o castelán, que acada un 93,3%, sen diferenzas significativas por tamaño de empresa, nin cliente, aínda que o uso do galego aumenta ata o 16,6% no caso de ser unha administración, feito que xa viña acontecendo nas restantes variables.

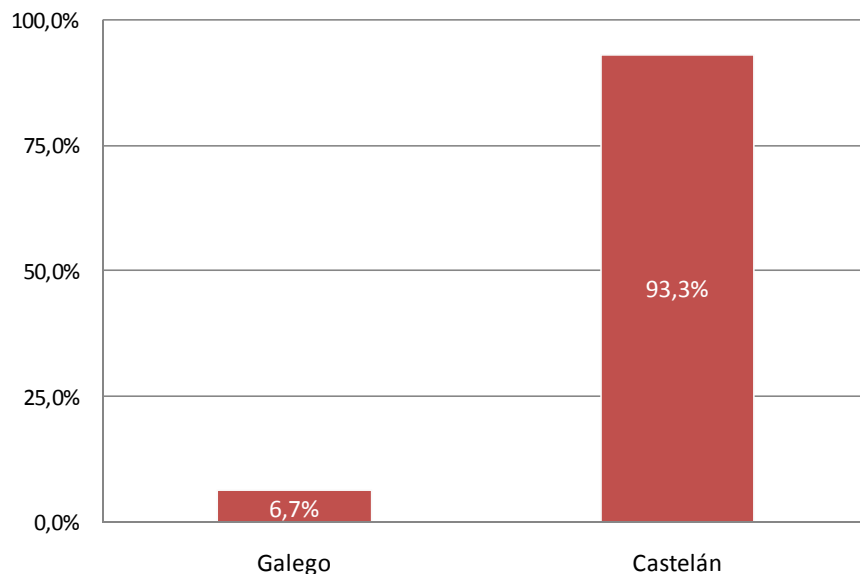


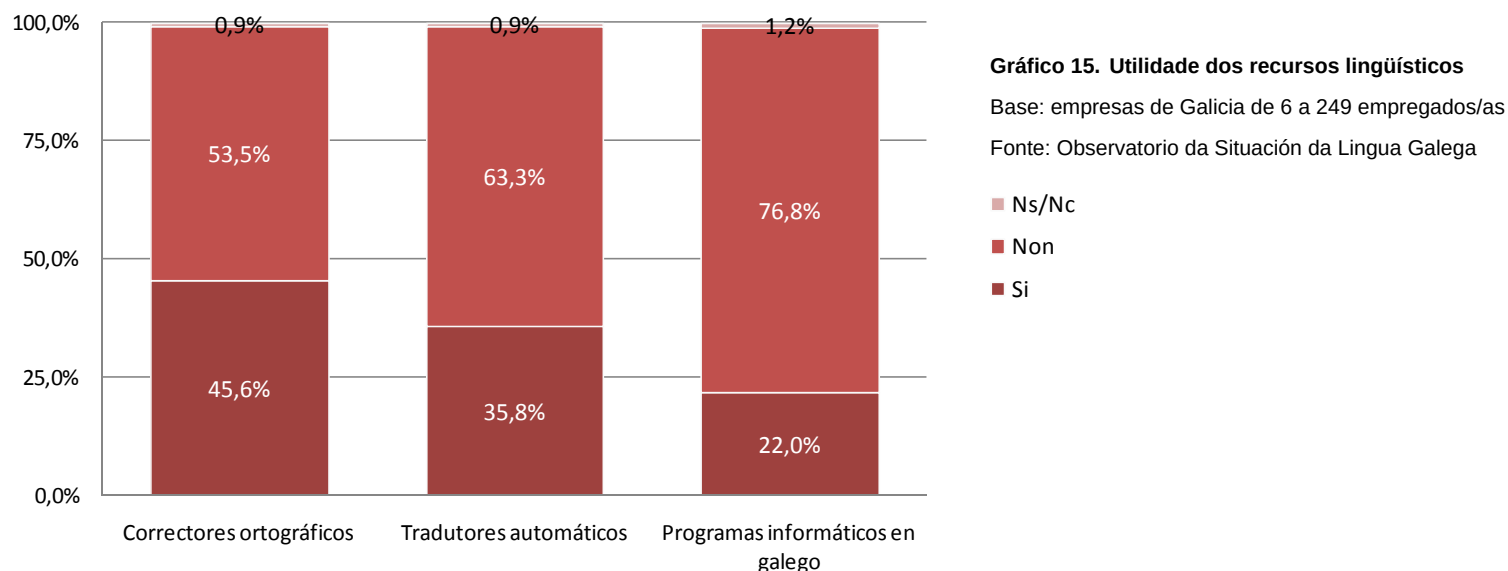
Gráfico 14. Usos lingüísticos nos programas informáticos máis usuais

Base: empresas de Galicia de 6 a 249 empregados/as

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Tamén foron enquisadas as empresas para coñecer a opinión que tiñan de diversas ferramentas lingüísticas como os correctores ortográficos, os tradutores automáticos e os programas informáticos en galego. Obsérvase que a maioría das empresas non considera de utilidade as ferramentas lingüísticas propostas. En gran medida isto ten relación coa falta de uso da lingua galega no emprego das TIC, o que se traduce nunha menor valoración da utilidade destas ferramentas. Así, os datos amosan que unicamente o 45,6% das empresas valora a utilidade dos correctores ortográficos, cifra que baixa a apenas o 22% das empresas que considera útiles os programas informáticos en galego. No caso dos tradutores automáticos, unicamente o 35,8% dos enquisados cre que son de utilidade.

No caso dos correctores ortográficos e os tradutores automáticos, obsérvase que son considerados como útiles pola maioría das empresas que teñen a Administración como cliente principal, concretamente por un 75,0 e un 62,5%, respectivamente. No caso dos programas informáticos, neste colectivo de empresas existe case un empate, xa que a proporción de empresas que os considera de utilidade chega ao 46,4% do total.



Así mesmo, tamén se observa que entre as empresas con máis empregados/as valórase en maior medida a utilidade dos tradutores e correctores automáticos, aínda que acadan cifras discretas, un 47,6 e un 53,8% sobre o total deste colectivo.

Complementariamente, preguntóuselles ás empresas que consideraban útiles as devanditas ferramentas se facían uso delas. A resposta da maioría é que non, a excepción dos correctores ortográficos, empregados por tres de cada cinco empresas. Unha vez máis, son as empresas de maior tamaño e as que teñen como cliente principal a Administración as que maior uso fan destas ferramentas. Tamén se confirma o menor interese das empresas polos programas informáticos en galego, posto que son usados unicamente polo 39,8% das que os valoraron como útiles.

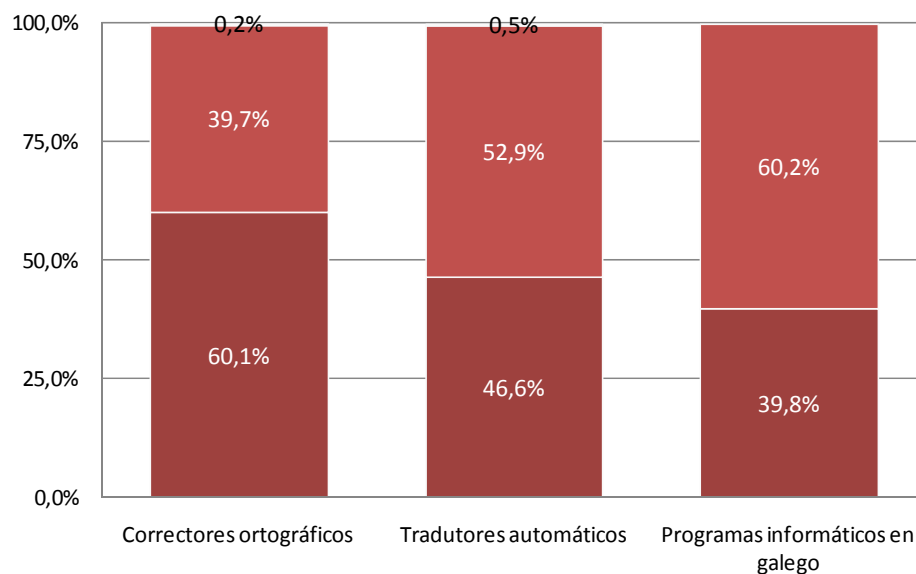


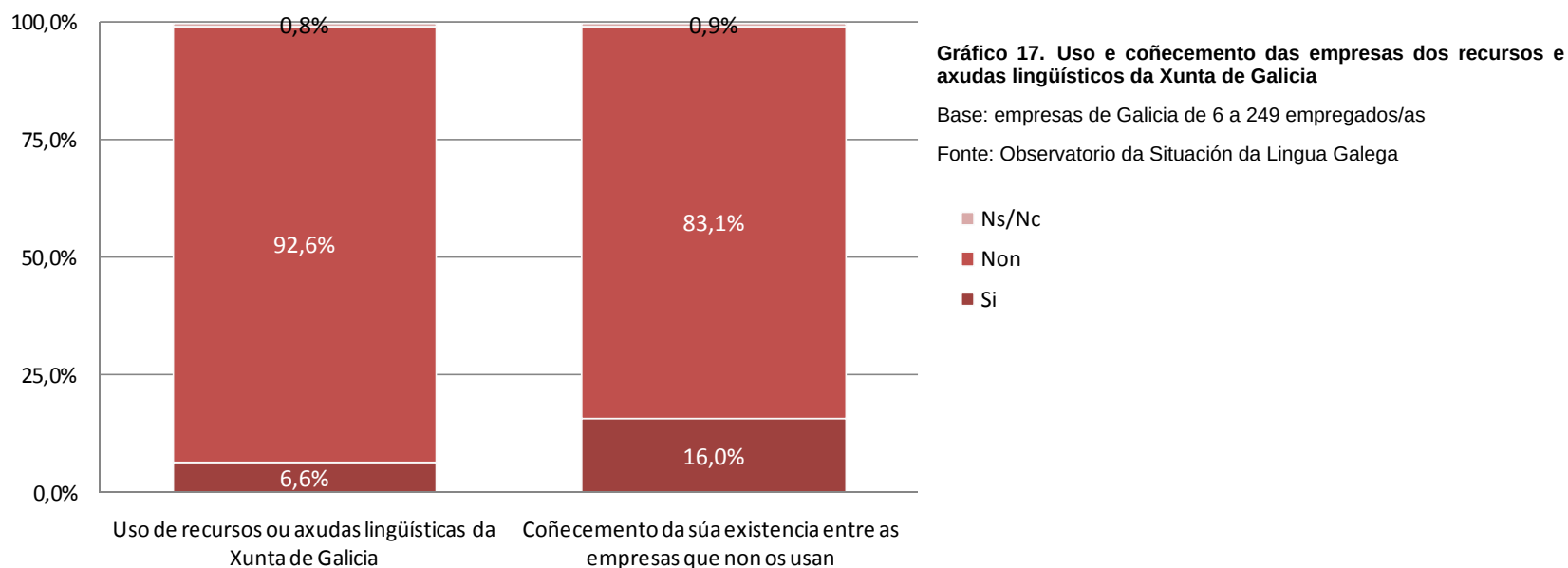
Gráfico 16. Uso dos recursos lingüísticos polas empresas que os consideraron como útiles

Base: empresas de Galicia de 6 a 249 empregados/as que consideraron útiles os recursos lingüísticos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Ns/Nc
■ Non
■ Si

Para completar a información referente aos recursos lingüísticos, interrogóuselles ás empresas se facían uso dalgún recurso ou axuda lingüísticos da Xunta de Galicia. A inmensa maioría, un 92,6%, respondeu negativamente. Unha vez máis, detéctanse matices máis favorables no caso das empresas que teñen como cliente principal a Administración e tamén a medida que aumenta o seu tamaño. A razón principal desta falta de uso vén motivada polo feito de que non son coñecidos de forma xeneralizada entre as empresas, o que implica que é preciso buscar novas formas que permitan dalos a coñecer de xeito xeral



5.4 Conclusións

Como conclusións máis salientables deste apartado podemos extraer as seguintes:

- O castelán é a lingua predominante no uso das TIC nas empresas, cunha penetración do galego nas páxinas web e nos programas informáticos reducida.
- A medida que aumenta o tamaño da empresa, obsérvase unha maior presenza do galego nas variables TIC analizadas, feito que tamén acontece nas que teñen como clientes principais as administracións públicas.
- Os recursos de axuda lingüística non son considerados como útiles pola maioría das empresas, especialmente cando se trata de programas informáticos en galego.
- En canto ao uso de programas informáticos en galego, observamos que este é bastante reducido, cunha porcentaxe do 6,7%.

- A inmensa maioría das empresas descoñece os recursos lingüísticos da Xunta de Galicia, o que implica que son moi poucas as que fan uso deles.
- Nos programas informáticos en galego é onde menos se emprega a lingua galega, quizais por non seren considerados como útiles pola gran maioría das empresas.

6. A LINGUA GALEGA NAS TIC: A ADMINISTRACIÓN

6.1 Introducción

No caso da Administración, ademais, cada vez é máis prioritario a prestación de servizos a través de internet, o que se deu en chamar e-Administración. Hoxe en día estes servizos poden ser moi variados, como a xestión dos impostos, axudas para a busca de emprego, seguridade social, vehículos, urbanismo, solicitude de certificados, etc. Trátase de servizos dirixidos tanto aos cidadáns coma ás empresas e nos que poden estar implicadas todas as administracións: central, autonómica e local.

A continuación, analízanse algúns dos indicadores principais para seguir o desenvolvemento das TIC na Administración, facendo un especial fincapé na Administración local galega. Como acontecía nas empresas, nas institucións relacionadas coa Administración pública o nivel de introdución das TIC depende da dimensión desta, sobre todo nas de menor tamaño.

De acordo cos datos do ano 2007 do Observatorio da calidade e da e-Administración en Galicia da Xunta de Galicia (en adiante OCEG), todos os concellos galegos teñen ordenadores de sobremesa, aínda que os ordenadores portátiles só están presentes nun de cada dous municipios. Non obstante, o 82% dos concellos de máis de 10.000 habitantes e o 100% das sete cidades galegas contan con eles. Tamén se observa que os servidores están presentes en sete de cada dez concellos, sempre en menor medida nos concellos con menor número de habitantes.

En canto a aspectos de conectividade, a inmensa maioría dos municipios galegos, o 85%, posúe rede de área local LAN e o acceso sen cables é posible na cuarta parte dos concellos. A presenza de internet nos concellos é practicamente total, posto que o 97% deles conta con ordenadores de usuario con acceso a internet. Por último, a banda larga está presente no 57% dos concellos e obsérvanse diferenzas importantes segundo o tamaño do concello. Respecto ás redes sen cable, o 58% dos concellos estaba en posesión dela ou tiña en proxecto conseguila.



Indicador	Todos	< 5.000 hab.	5.000–10.000 hab.	10.000–50.000 hab.	> 50.000 hab.
Ordenadores de sobremesa	100%	100%	100%	100%	100%
Ordenadores portátiles	51%	41%	53%	82%	100%
Servidores	68%	57%	82%	91%	100%
Rede de área local LAN	85%	79%	91%	97%	100%
Acceso sen cables	26%	20%	33%	42%	33%
Ordenadores de usuario con acceso a internet	97%	97%	95%	98%	100%
Teñen redes sen cables ou en proxecto	58%	46%	73%	82%	67%

Fonte: Observatorio da calidade e a e-Administración de Galicia. Enquisa a Concellos. Xunta de Galicia. 2007

Outros datos que permiten avaliar a implantación das TIC nos concellos fai referencia ás aplicacións informáticas. Relativamente aos sistemas operativos, o Windows XP e o Windows 95, 98 e Millennium son claramente os maioritariamente presentes nos concellos, cun 89 e 58%, respectivamente. Os paquetes ofimáticos son outra variable analizada na que se observa o claro dominio que ten o paquete Microsoft Office, presente no 85% dos concellos en relación cos outros analizados. Por último, os programas de xestión interna máis usuais son, por esta orde, o do padrón de habitantes, o de contabilidade e o do rexistro do concello, presentes en máis das tres cuartas partes dos concellos.

Sistemas operativos	Todos	Paquetes ofimáticos	Todos	Aplicacións de xestión interna máis usuais	Todos
Windows XP	89%	Microsoft Office	85%	Padrón de habitantes	98%
Windows NT e 2000	45%	Lotus Smartsuite	24%	Contabilidade	93%
Windows 95, 98 e Millennium	58%	OpenOffice	15%	Rexistro do concello	77%
Linux	11%	Outros paquetes informáticos	9%	Persoal e nóminas	60%
Outros sistemas operativos	9%			Xestión tributaria	38%

Fonte: Observatorio da calidade e a e-Administración de Galicia. Enquisa a Concellos. Xunta de Galicia. 2007

O terceiro gran bloque que se analiza á hora de avaliar a presenza das TIC na Administración local fai referencia á súa páxina web. Segundo os datos do OCEG, o 56% dos concellos galegos tiña páxina web en xullo de 2006, cifra que un ano despois se sitúa próxima ao 80%, de acordo cos datos do propio Observatorio da Situación da Lingua Galega.

Tomando como referencia os datos do OCEG do ano 2007 e referentes á situación de xullo de 2006, móstranse os valores correspondentes ao nivel de interacción, así como a tipoloxía das webs. Respecto á primeira variable, sete de cada dez concellos mostran información xeral, mentres que unicamente no 36% destas páxinas se podían descargar formularios xenéricos. Como queda de manifesto na táboa que se reproduce a continuación, a consulta ou a actualización de información personalizada e a realización de transaccións completas só estaba dispoñible nunha minoría de concellos. En canto á tipoloxía das webs, o 73% delas tiña seccións de acceso público, mentres que o acceso público mediante rexistro previo só estaba presente no 4% das páxinas web dos concellos.

Nivel de interacción das webs	Todos	Tipoloxías das webs	Todos
Mostrar información xeral	69%	Seccións de acceso público	73%
Descargar formularios xenéricos	36%	Acceso público previo rexistro	4%
Consultar ou actualizar información personalizada	3%	Privados só para empregados	4%
Realizar o pago ou a transacción completa	1%	Privados para outras persoas	0%

Fonte: Observatorio da calidade e a e-Administración de Galicia. Enquisa a Concellos. Xunta de Galicia. 2007

Se nos centramos na prestación de servizos, o que se deu en chamar Administración electrónica ou e-Administración, e de acordo cos últimos datos dispoñibles do ano 2006, os cidadáns galegos usuarios de internet que interactúan coas administracións públicas buscando información ou descargando formularios chegan ao 54,1% e ao 30,9%, respectivamente, valores estes que se sitúan por riba das medias española e europea. No que se refire ás empresas, as cifras son algo superiores. Sobre as empresas que teñen acceso a internet, máis da metade delas, un 55,9%, interactúa coas administracións públicas, ben para obter información ou ben para conseguir formularios.

Tendo en conta o nivel de sofisticación dos servizos ofrecidos, poden diferenciarse catro niveis que habitualmente os distintos departamentos ou administracións van adquirindo de xeito gradual:

- Nivel 1: informar o cidadán ou a empresa, facilitando o acceso á información sobre os servizos públicos.
- Nivel 2: permitir a interacción do usuario que accede ao servizo, facilitando polo menos a descarga de formularios, que é o procedemento habitual de solicitar un determinado servizo.
- Nivel 3: permitir que o usuario se identifique e cubra formularios.
- Nivel 4: facilitar a realización dunha xestión completa, incluíndo a resolución de incidencias e, no seu caso, a liquidación ou pago dos servizos prestados.

As administracións central e autonómica atópanse no nivel 3 e nalgúns casos no 4. No que se refire á Administración local, o nivel de avance é sensiblemente inferior.

Indicador	Galicia	España	Europa-15	Diferencial Galicia-España	Diferencial Galicia-Europa-15	Ano
Cidadanía que interactúa coas AAPP por internet, busca de información (s/ usuarios de internet)	54,1%	49,4%	38,8%	4,7%	15,3%	2006
Cidadanía que interactúa coas AAPP por internet, descarga de formularios (s/ usuarios de internet)	30,9%	28,4%	25,3%	2,5%	5,6%	2006
Cidadanía que interactúa coas AAPP por internet, retornando formularios (s/ usuarios de internet)	14,1%	14,6%	16,1	-0,5%	-2,0%	2006
Empresas que interactúan coas AAPP por internet (s/ empresas con internet)	55,9%	62,8%	68,8%	-6,9%	-12,9%	2006
Empresas que interactúan coas AAPP por internet, busca de información (s/ empresas con internet)	51,3%	57,3%	59,0%	-6,0%	-7,7%	2006
Empresas que interactúan coas AAPP por internet, descarga de formularios (s/ empresas con internet)	52,7%	58,0%	60,0%	-5,3%	-7,3%	2006
Empresas que interactúan coas AAPP por internet, retornando formularios (s/ empresas con internet)	36,6%	41,2%	47,0%	-4,6%	-10,4%	2006

Fonte: Observatorio da calidade e a e-Administración de Galicia. Xunta de Galicia. 2007

Nota: Administracións públicas: AAPP

6.2 Usos lingüísticos nas TIC na Administración

Do mesmo xeito que o que acontecía no capítulo referente á cidadanía e a empresa, os datos que aquí se dan foron recollidos ao abeiro do propio Observatorio da Situación da Lingua Galega na Sociedade no ano 2007, concretamente nos diversos subámbitos das administracións. Móstranse as variables TIC incluídas nas correspondentes observacións que nos permiten facer unha aproximación aos usos lingüísticos empregados nelas.

As variables en que se analizaron os usos lingüísticos foron as seguintes:

- atención por correo electrónico
- páxina web da organización
- aplicación informática máis habitual empregada pola organización.

Complementariamente pedíuselle información dos traballadores/as sobre os recursos lingüísticos de axuda ao galego:

- utilidade e uso de correctores automáticos, tradutores e programas informáticos en galego
- coñecemento e uso das ferramentas para o galego da Xunta de Galicia, que na súa maioría son aplicacións TIC.

Ao igual que no caso do tecido empresarial, os datos que aquí se mostran forman parte da observación sobre os usos lingüísticos realizada no ámbito da Administración no ano 2007. As variables analizadas son as mesmas que as de empresa, xa sinaladas anteriormente. Para achegarnos á realidade lingüística nas TIC nas organizacións públicas consideramos as seguintes administracións:

- **Administración Xeral do Estado:** Axencia Tributaria, Seguridade Social, Garda Civil e Policía Nacional.
- **Administración autonómica:** Xunta de Galicia.
- **Administración local:** concellos galegos.

6.2.1 Administración Xeral do Estado

Polo que respecta á Administración Xeral do Estado (AXE), fixéronse observacións en catro organizacións diferentes que teñen unha ampla presenza en Galicia. Como se indica detalladamente no capítulo de metodoloxía na observación do ámbito da Administración, consideráronse todos os centros presentes na nosa comunidade autónoma nos casos da Policía Nacional e Axencia Tributaria e unha mostra representativa estatisticamente na Garda Civil e na Seguridade Social. A continuación amósanse os datos obtidos nas catro organizacións das variables estudadas.

Respecto ao uso do galego e do castelán nos programas de correo electrónico e mensaxería, o castelán é o máis amplamente empregado, xa que en ningunha das catro administracións baixa do 80%. O uso do galego acada os mellores valores na Seguridade Social e na Policía Nacional, e apenas se utiliza na Axencia Tributaria e na Garda Civil, tal e como se pode ver no gráfico que reproducimos a continuación.



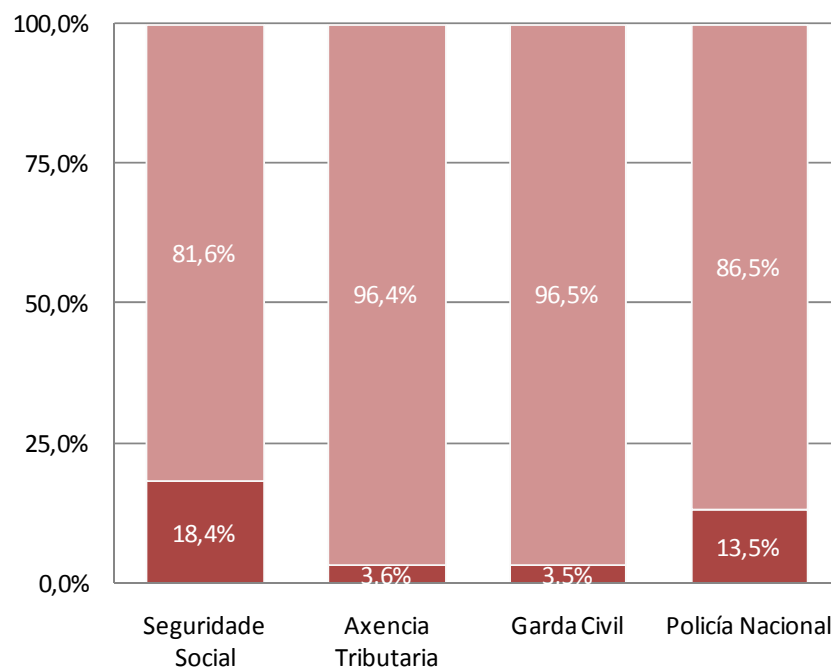


Gráfico 18. Usos lingüísticos no correo electrónico e na mensaxería na AXE

Base: centros da AXE presentes en Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Castelán
■ Galego

Respecto da páxina web, as catro organizacións mostran situacións lingüísticas diferentes. As páxinas da Seguridade Social e a Axencia Tributaria son multilingües e permiten o acceso en galego, ademais de en castelán. Con todo, non todas as seccións están accesibles en lingua galega e a descarga de formularios e outras presentacións de servizos só son viables en castelán. No caso da Garda Civil e da Policía Nacional as páxinas web unicamente están dispoñibles en castelán.

A terceira variable analizada, como no caso das empresas, fai referencia ao uso lingüístico nos programas informáticos e nas aplicacións máis habituais. Neste caso, obsérvase que nas catro administracións o uso do galego é practicamente inexistente, feito que denota a escasa implantación de programas informáticos en galego. Como se pode ver no gráfico seguinte, o uso do galego é nulo na Policía Nacional e apenas testemuñal nas outras tres entidades enquisadas.

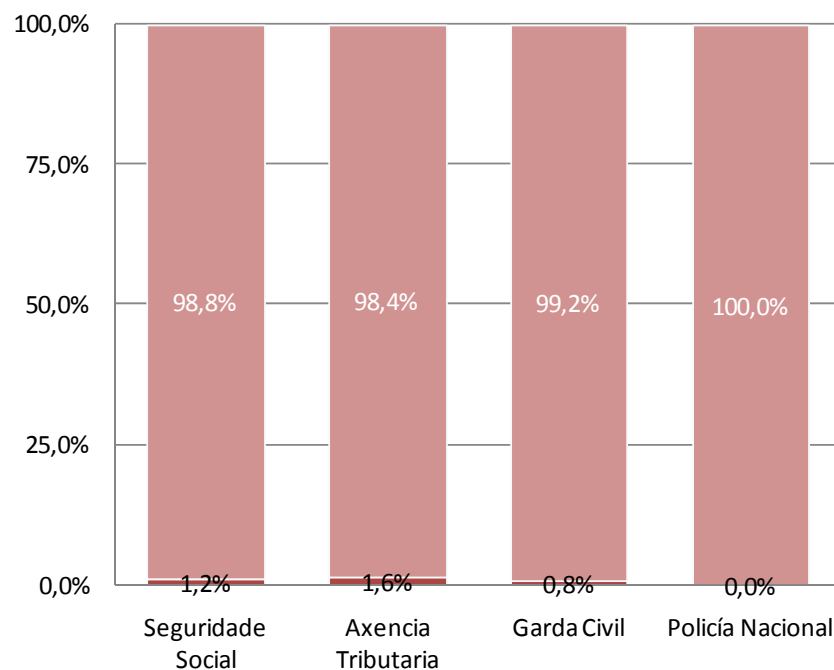


Gráfico 19. Usos lingüísticos nos programas informáticos e aplicacións máis habituais

Base: centros da AXE presentes en Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Castelán

■ Galego

Respecto dos recursos lingüísticos, observamos que na maioría dos centros se consideran de utilidade os correctores ortográficos e os tradutores automáticos, xa que son valorados como positivamente en porcentaxes superiores ao 50% nas catro administracións. Os datos non son moi dispares, aínda que se aprecia que son os postos da Garda Civil os que valoran nunha proporción maior a utilidade dos correctores automáticos. Unha tendencia semellante acontece cos tradutores automáticos, aínda que é maior o número de centros que os considera útiles, especialmente nos casos da Garda Civil e a Policía Nacional, que acadan un 50 e un 41,7%, respectivamente. Debemos ter en conta que estas administracións teñen un contacto moi directo co administrado/a, feito que quizais poida explicar este uso elevado en comparación coas outras entidades observadas.

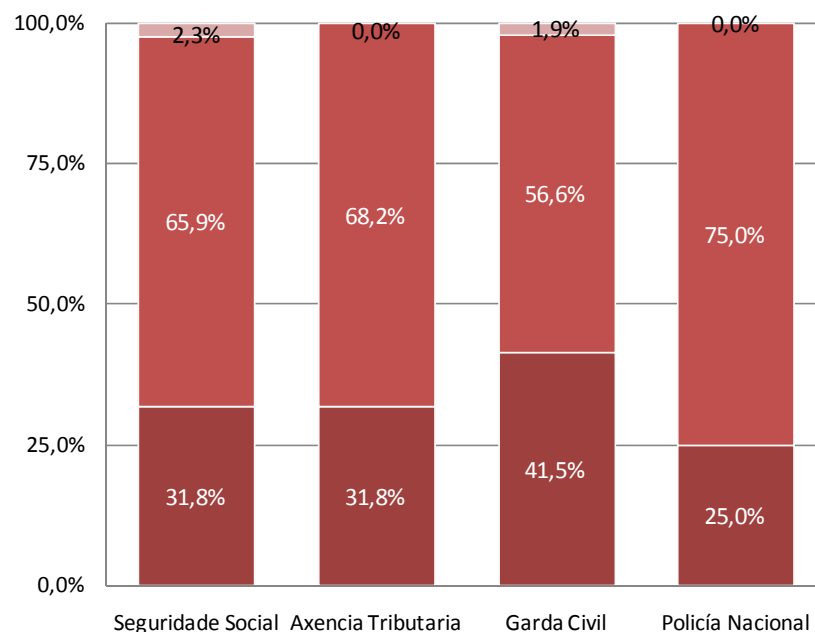


Gráfico 20. Utilidade dos correctores ortográficos

Base: centros da AXE presentes en Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Ns/Nc

■ Si

■ Non

No caso dos programas informáticos en galego muda a opinión maioritaria, xa que máis do 85% dos centros da Seguridade Social e da Axencia Tributaria non lles ve utilidade para o seu centro de traballo. Nos casos da Garda Civil e a Policía Nacional aumenta a proporción de centros que si os consideran útiles, malia que é como moito un de cada tres. A explicación débese a que se trata de administracións onde o traballo escrito se realiza en castelán fundamentalmente, o que implica non ser necesario que os programas estean en galego. Isto, unido a que as aplicacións son compartidas e comúns para o conxunto de España, fan que o galego non estea na práctica presente, agás en casos excepcionais.

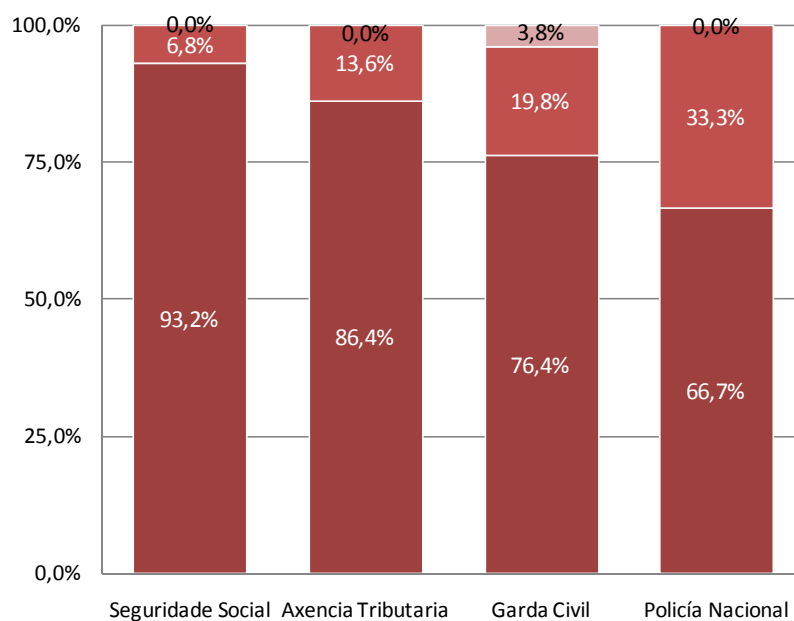


Gráfico 21. Utilidade dos programas informáticos e aplicacións en galego

Base: centros da AXE presentes en Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Ns/Nc
■ Si
■ Non

Outro dato salientable é que os centros que consideran útiles os diferentes recursos lingüísticos apenas os empregan. No caso dos correctores ortográficos, menos do 20% dos centros da Axencia Tributaria respondeu afirmativamente, mentres que nos casos da Seguridade Social e da Policía Nacional foi do 33,3% e do 55,6%, respectivamente.

Os tradutores automáticos teñen unha porcentaxe de uso entre os centros que os identificaron como útiles aínda inferior, cifras que tamén son baixas no caso do uso de programas informáticos en galego nos centros que os identificaron como útiles, que se sitúan neste último caso en valores por debaixo do 30%. Na gráfica que segue pódense observar os resultados obtidos no uso dos tradutores automáticos.

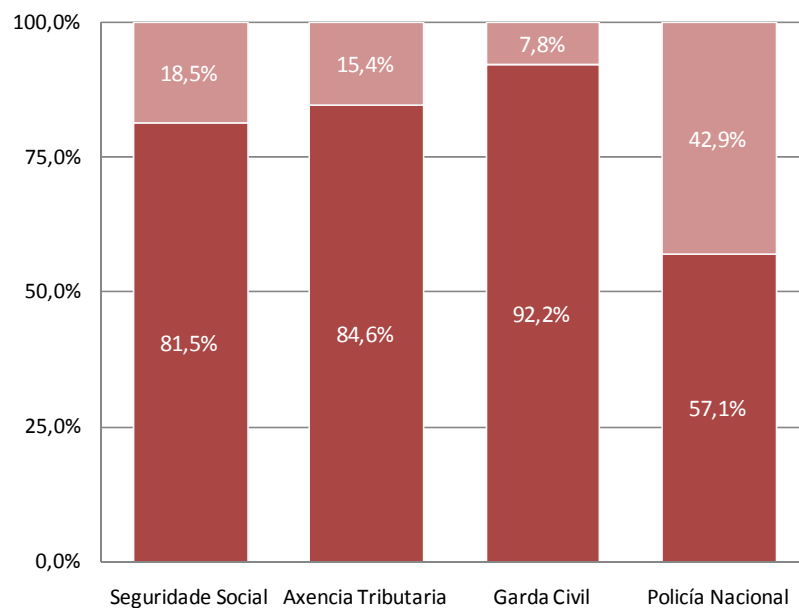


Gráfico 22. Uso dos tradutores automáticos polos centros que os consideraron como útiles

Base: centros da AXE presentes en Galicia que identificaron os tradutores automáticos como útiles

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Si
■ Non

Para rematar a observación no ámbito da Administración Xeral do Estado, preguntóuselles aos centros se estaban a usar algún recurso lingüístico da Xunta de Galicia. Neste punto obsérvanse importantes diferenzas segundo a Administración enquisada. A maioría das comisarías da Policía Nacional, concretamente seis de cada dez, estaos a usar dalgún xeito, feito que acontece tamén case na metade das administracións e delegacións da Axencia Tributaria. O uso menos estendido atópase nos centros da Seguridade Social e nos postos e comandancias da Garda Civil, onde se empregan nun 18,2 e un 8,5% deles, respectivamente.

Por outra banda, vólvese constatar o descoñecemento que se dá entre os responsables dos diversos centros das administracións da AXE sobre a existencia destes recursos. En todos os casos, menos da metade dos que non os usan sabe da súa existencia, o que parece demostrar que son necesarias accións que vaian orientadas a dalas a coñecer entre as diferentes administracións.

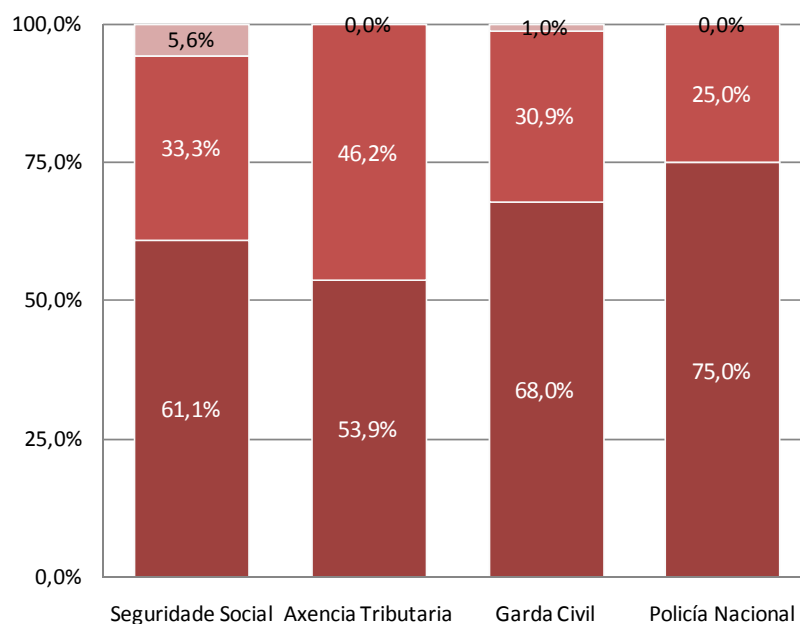


Gráfico 23. Coñecemento das ferramentas lingüísticas da Xunta de Galicia entre os centros da AXE que non as empregan

Base: centros da AXE presentes en Galicia que non empregan ferramentas lingüísticas da Xunta de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Ns/Nc
■ Si
■ Non

Froito desta observación específica podemos concluír o seguinte:

- O emprego do galego na Administración Xeral do Estado é reducido, o que tamén se manifesta cando o cinguimos ao uso nas TIC. Aínda que existen contornos nos que se está a introducir, como as páxinas web destas administracións, actualmente limítanse á Axencia Tributaria e á Seguridade Social, sen chegar ao 100% dos seus contidos.
- Na Administración Xeral do Estado os programas informáticos empréganse só en castelán e o uso das ferramentas lingüísticas de apoio é bastante limitado, a pesar de que algunha delas sexa considerada de utilidade pola maioría dos seus centros, como os tradutores automáticos e os correctores ortográficos.
- A penetración dos recursos lingüísticos de axuda da Xunta de Galicia nesta administración debese intensificar, xa que é frecuente que non sexan coñecidos e que sexan empregados dun xeito minoritario.



6.2.2 Administración autonómica

Na Administración autonómica galega fíxose unha ampla observación dirixida ás unidades administrativas (en adiante, UA) dos diferentes departamentos da Xunta de Galicia. Os datos que aquí se mostran forman parte do traballo de observación realizado ás administracións públicas, coma no caso anterior.

A realidade lingüística da Xunta de Galicia no uso das TIC é moi diferente do caso da AXE, xa que a presenza do galego é moi superior. Así pois, no caso da atención por correo electrónico, o galego emprégase de xeito maioritario: un 81,2% fronte a un 18,8% do castelán. Esta tendencia a favor dun maior uso do galego maniféstase en todas as consellerías sen diferenzas moi significativas.

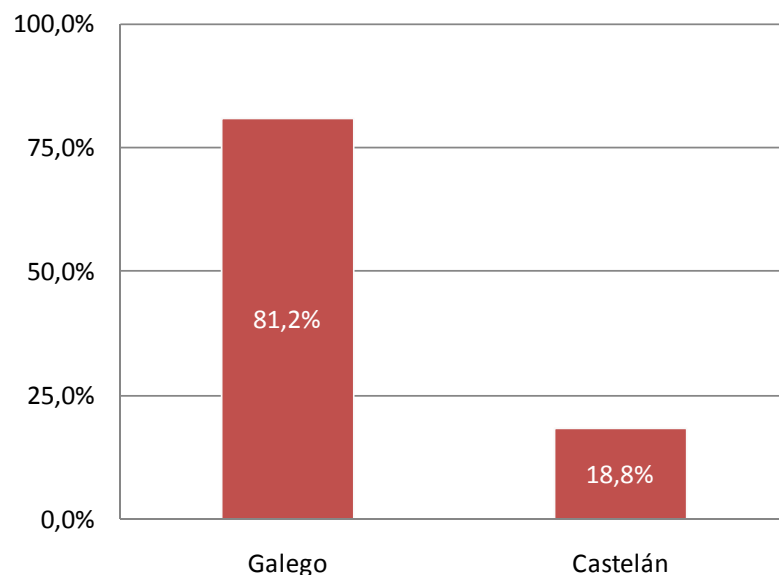


Gráfico 24. Usos lingüísticos na atención por correo electrónico

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Polo que respecta á páxina web da Xunta de Galicia, obsérvase que esta é multilingüe, coa opción de galego por defecto. Con relación ás páxinas web das diferentes consellerías, observamos como a maioría delas só está dispoñible en lingua galega e nas que se permite a opción do castelán non todos os contidos están nesta lingua, especialmente os que teñen que ver con servizos e con contidos dinámicos, como as novas. Polo tanto, a realidade é contraria ao que acontecía na Administración Xeral do Estado.

A terceira variable TIC analizada, os usos lingüísticos nos programas informáticos máis habituais, tamén mostran un dominio claro do galego, feito que acontece por ser esta lingua a que por defecto se emprega como regra xeral na documentación escrita da Xunta de Galicia. O galego acada o 81,7% do uso como cifra media no conxunto das unidades administrativas da Xunta de Galicia, aínda que existen variacións segundo as consellerías que oscilan entre o 69,5% e o 100%.

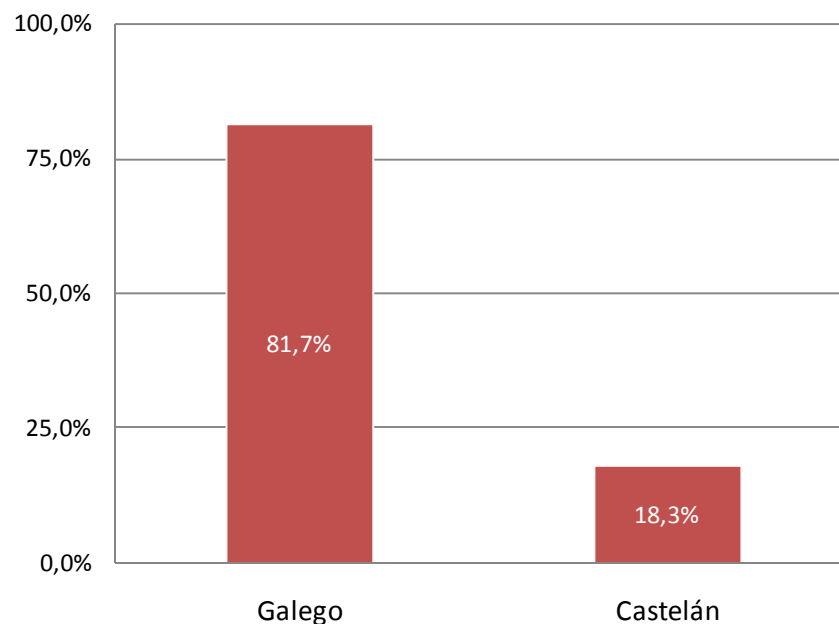


Gráfico 25. Usos lingüísticos nos programas informáticos e aplicacións máis habituais

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Respecto da valoración e o uso dos recursos lingüísticos analizados, advertimos unha situación claramente diferente e oposta á da AXE. A maioría das UA declara que son útiles, especialmente os correctores ortográficos. A produción de documentación en galego é a principal razón que parece estar detrás desta alta valoración. As restantes dúas variables tamén obteñen resultados altos en canto á utilidade, malia que tamén aumenta a proporción dos que non saben ou non contestan a estas preguntas.

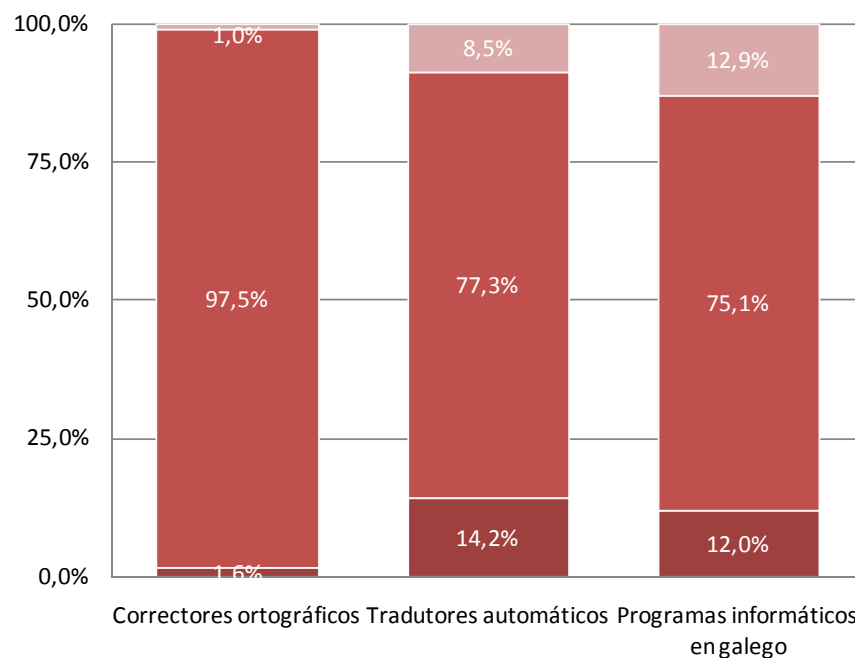


Gráfico 26. Utilidade dos recursos lingüísticos TIC

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia

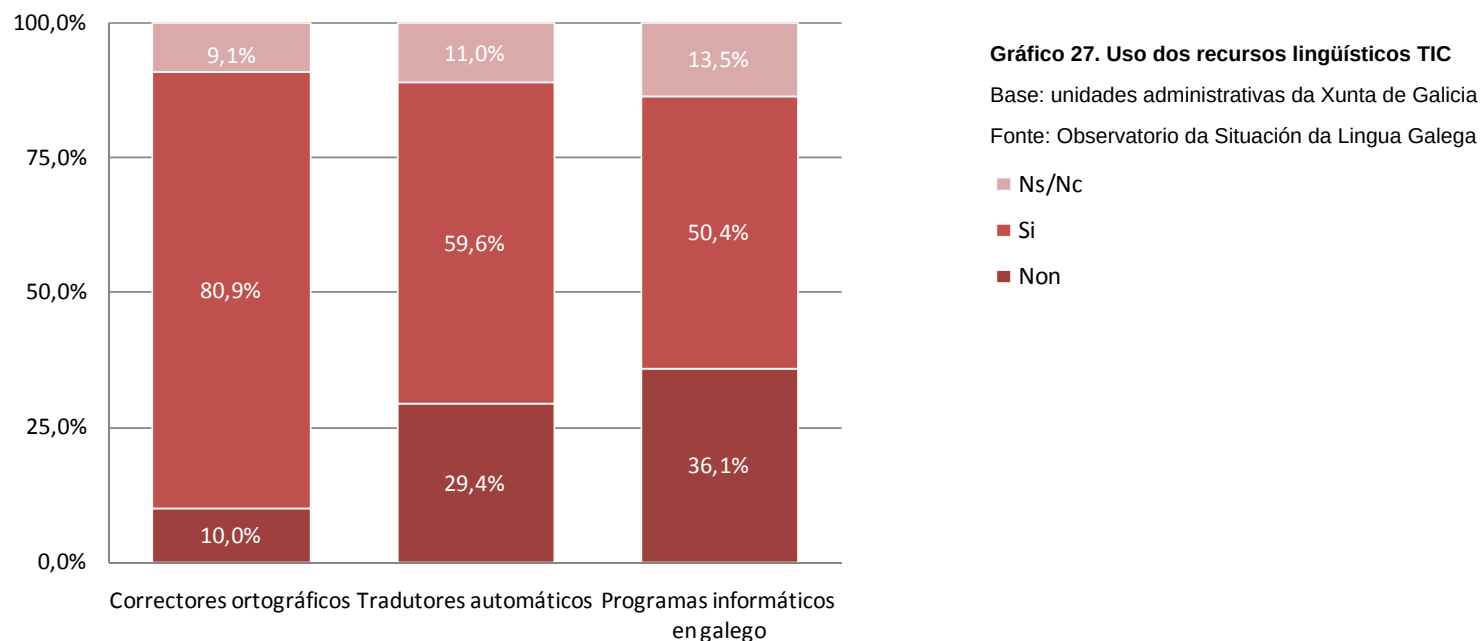
Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Ns/Nc

■ Si

■ Non

En canto ao uso dos recursos lingüísticos por parte das UA que as identificaron como útiles, observamos que estes están bastante estendidos, aínda que no caso dos programas informáticos en galego e os tradutores automáticos existen necesidades evidentes, xa que só un de cada dous afirma empregalos, a pesar de identificalos como útiles. Tamén existe unha parte de responsables das UA que afirman descoñecer se o seu persoal subordinado emprega ou non as devanditas ferramentas. É importante sinalar que existen diferenzas significativas en canto ao uso destes recursos segundo as consellerías, especialmente no caso dos tradutores automáticos e dos programas informáticos en galego, xa que a realidade é moi diferente segundo o departamento de que se trate.



No relativo ao uso de recursos lingüísticos da Xunta de Galicia, a maioría das UA afirma utilizalos, concretamente o 66,3% do total, con diferenzas significativas segundo as distintas consellerías enquisadas. Entre as que indican que non os empregan preguntóuselles se os coñecían e o resultado maioritario foi a resposta negativa das persoas enquisadas, en concreto en máis de sete de cada dez casos. Unha vez máis, os resultados mostran unha gran variabilidade segundo os departamentos enquisados.

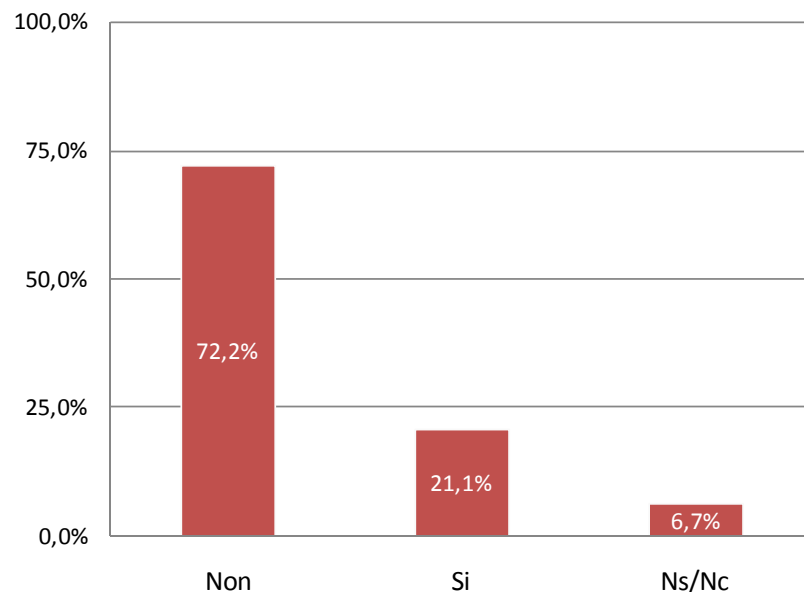


Gráfico 28. Coñecemento dos recursos lingüísticos da Xunta de Galicia polas UA que non os empregan

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Como conclusións principais das TIC na Xunta de Galicia pódese afirmar o seguinte:

- O galego é a lingua maioritaria empregada nas variables TIC analizadas, debido a que as comunicacións escritas nesta administración adoitan realizarse en galego. Nas páxinas web das diferentes consellerías a presenza do galego é dominante e mesmo chega a ser a única opción lingüística dispoñible nalgúns casos.
- Respecto dos recursos e as ferramentas lingüísticas, a inmensa maioría das UA valora como útiles as tres analizadas, especialmente os correctores ortográficos. O uso destas tamén é maioritario, aínda que a implantación dos tradutores automáticos e programas informáticos en galego non está xeneralizada e a realidade en cada consellería é diferente.
- O uso dos recursos e as axudas lingüísticas da Xunta de Galicia non está implantado de xeito xeral na Administración autonómica, xa que a terceira parte das UA indica que non as emprega. É xusto neste colectivo no que o coñecemento da súa existencia é limitado, o que implica a necesidade de poñer os medios necesarios para que sexan coñecidos e poida existir un seu uso máis estendido.

6.2.3 Administración local

Para completar o achegamento que estamos realizando aos usos lingüísticos nas TIC por parte da Administración, proporcionamos a información obtida no subámbito dos concellos, incluído como nos anteriores na observación sobre a realidade lingüística das administracións presentes en Galicia. Neste caso consideráronse as respostas de 314 dos 315 concellos galegos.

O uso do galego na atención por correo electrónico é maioritario, tal e como se pode apreciar na gráfica que segue, aínda que se observa que diminúe lixeiramente no caso dos concellos das sete cidades de Galicia, onde a porcentaxe baixa ao 62,1%.

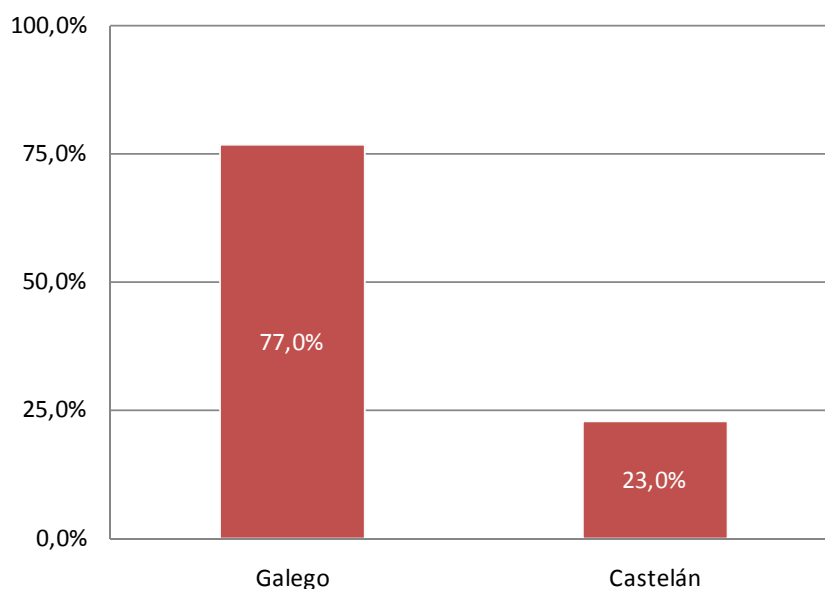


Gráfico 29. Usos lingüísticos na atención por correo electrónico

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Unha variable interesante son as linguas nas que están dispoñibles as páxinas web dos concellos galegos. A posibilidade de consultar as páxinas en galego é claramente maioritaria, xa que está presente en case o 85% dos concellos. É destacable o feito de que é frecuente que esta sexa a única lingua na que estea dispoñible o sitio web do concello, tal e como acontece no 44% dos casos. A presenza de webs unicamente en castelán é testemuñal (2,9%), como se pode comprobar na gráfica que segue.

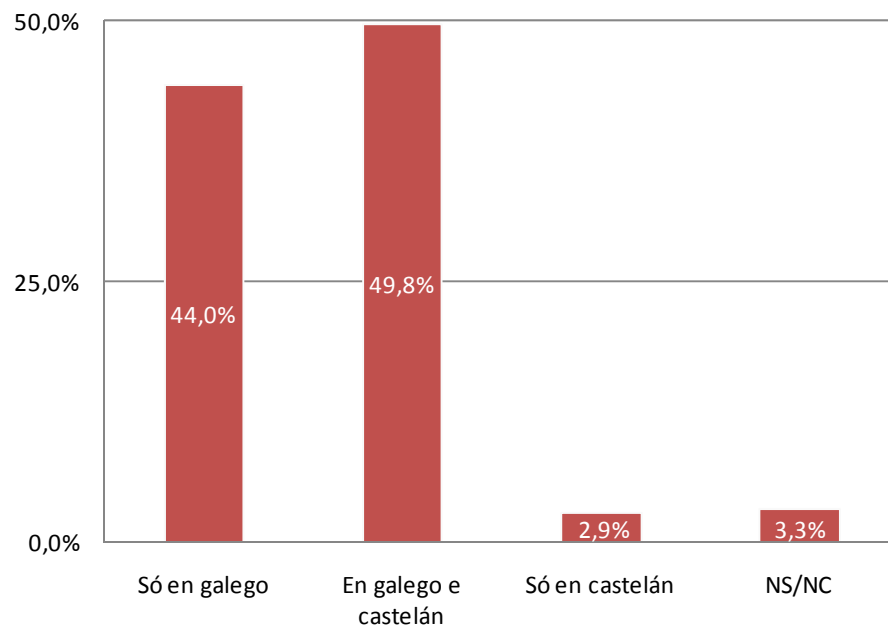


Gráfico 30. Usos lingüísticos na páxina web dos concellos

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Na terceira das variables TIC analizadas, os programas informáticos máis usuais, obsérvase unha posición equilibrada do uso do galego e o castelán. De feito, o galego emprégase como media nun 54,5%, fronte ao 45,5% do castelán. Os valores inferiores de uso do galego nestes prodúcense nos concellos das sete grandes cidades de Galicia, un 40%, fronte ao 56,2% e o 57,4% que se obteñen nos concellos cunha poboación inferior a 5.000 habitantes e entre 10.000 e 50.000 habitantes.

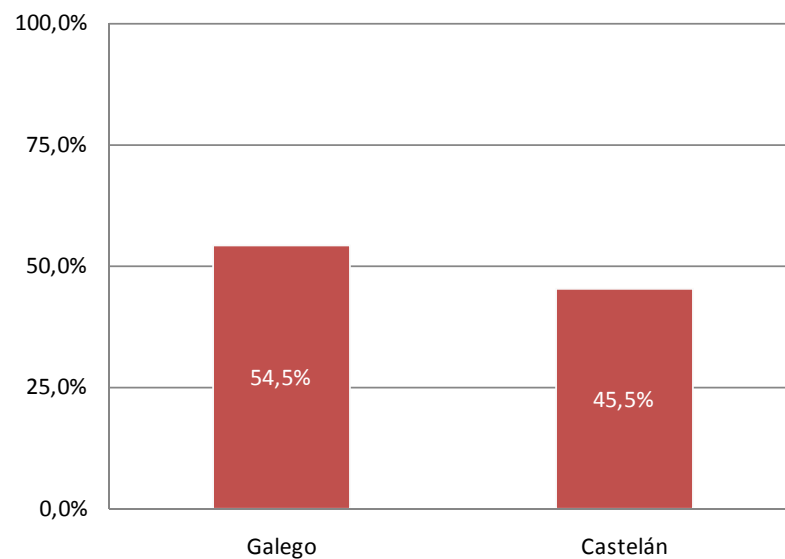
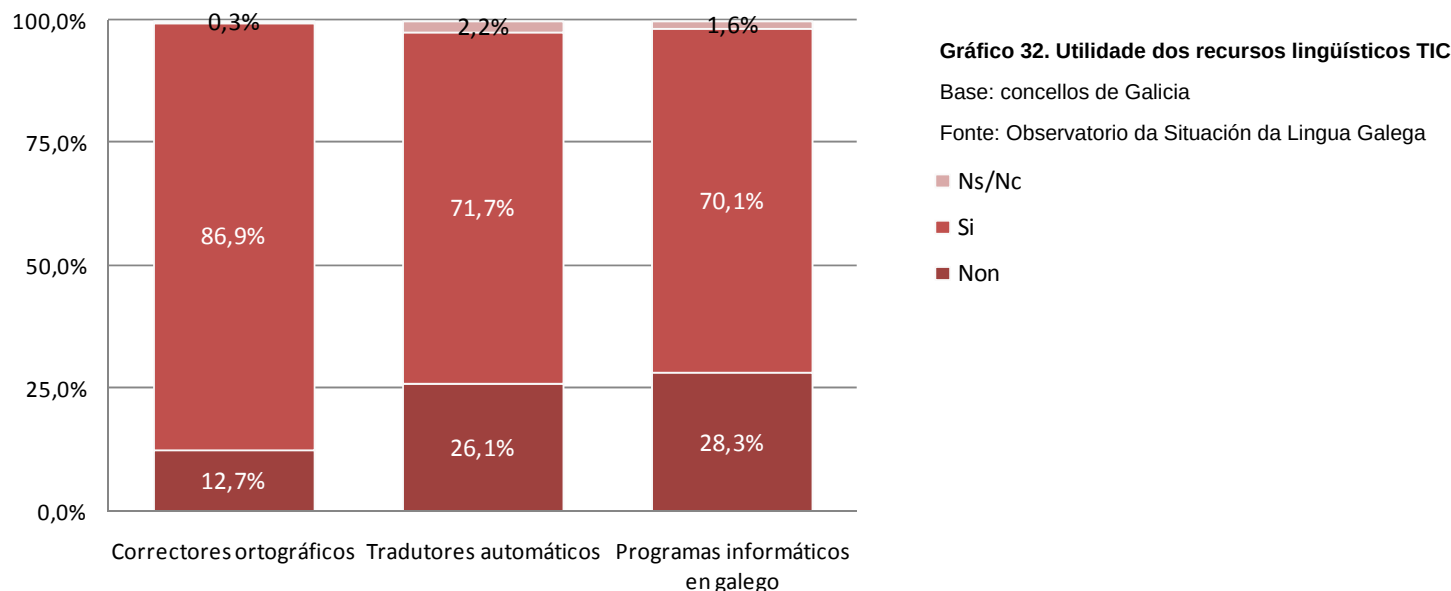


Gráfico 31. Usos lingüísticos nos programas e nas aplicacións informáticas máis habituais

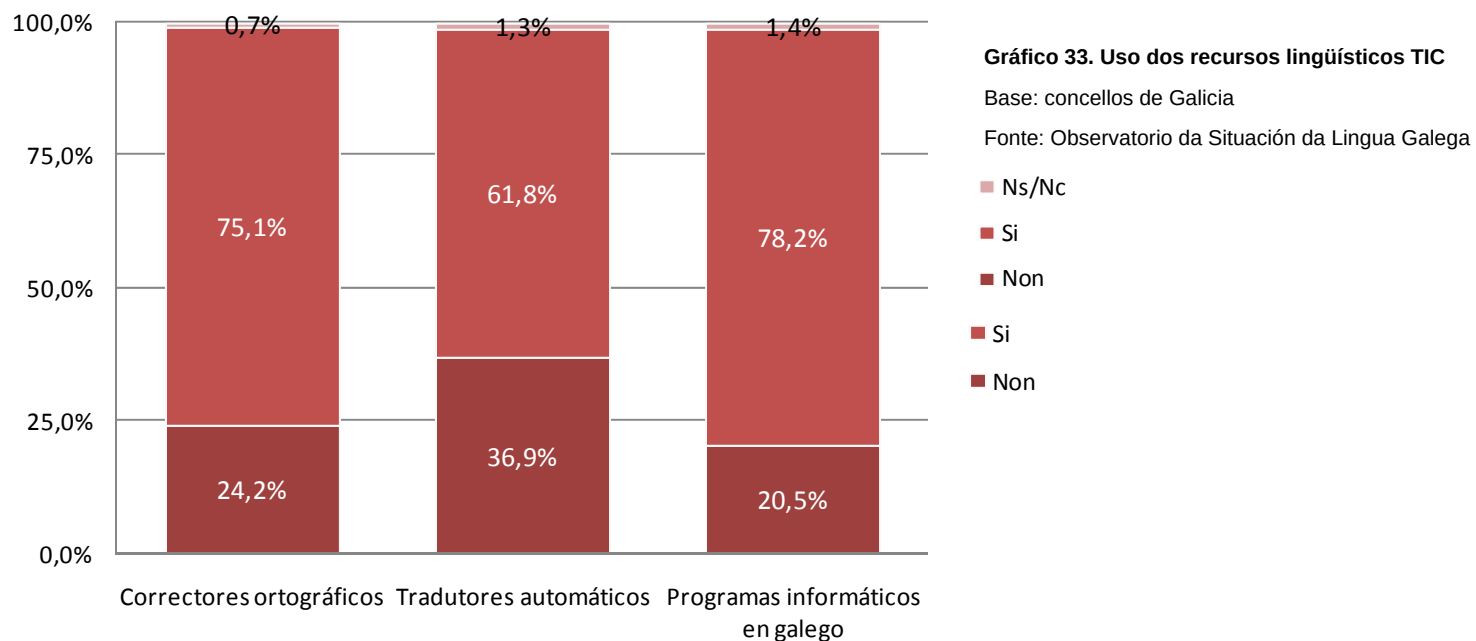
Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Na Administración local valórase a utilidade dos recursos e das ferramentas lingüísticas e son os correctores ortográficos os sinalados por unha maior porcentaxe de concellos, concretamente polo 86,9% do total. En todo caso, en ningún dos tres a súa aceptación baixa do 70%. Os tradutores automáticos e os programas informáticos en galego obteñen practicamente os mesmos resultados (71,7 e 70,1%, respectivamente). Se facemos unha análise por grupos de tamaño de concello non se aprecian diferenzas moi significativas nin tendencias claras en función desta variable.



Como nos casos anteriores, preguntóuselles aos concellos que si consideraban de utilidade os diferentes recursos lingüísticos se facían uso deles. Como se pode comprobar na gráfica correspondente, o seu uso está bastante xeneralizado entre os municipios, que son os que amosan unhas cifras máis positivas no conxunto das administracións analizadas. Así, os correctores ortográficos, empregados no 75,1% do total dos concellos que os valoran útiles, son usados proporcionalmente por máis concellos que a media nos grupos de maior tamaño, un 80% e 85,7% nos concellos de entre 10.000 e 50.000 habitantes e nos das sete cidades de Galicia (máis de 50.000 habitantes), respectivamente. No relativo aos tradutores automáticos, estes úsanse en menor medida cós correctores, aínda que alcanzan unha porcentaxe de uso do 61,8%. En canto aos programas informáticos en galego, estes contan coa cifra máis elevada de uso: un 78,2%.



En relación co uso das ferramentas lingüísticas da Xunta de Galicia no conxunto dos concellos de Galicia, a maioría deles non os emprega, feito que acontece no 56,4% do total dos concellos. Non obstante, o coñecemento da súa existencia entre os concellos que responderon negativamente é maioritaria, xa que o 53,1% afirma coñecerlas, fronte ao 46,3% que manifesta o seu descoñecemento.

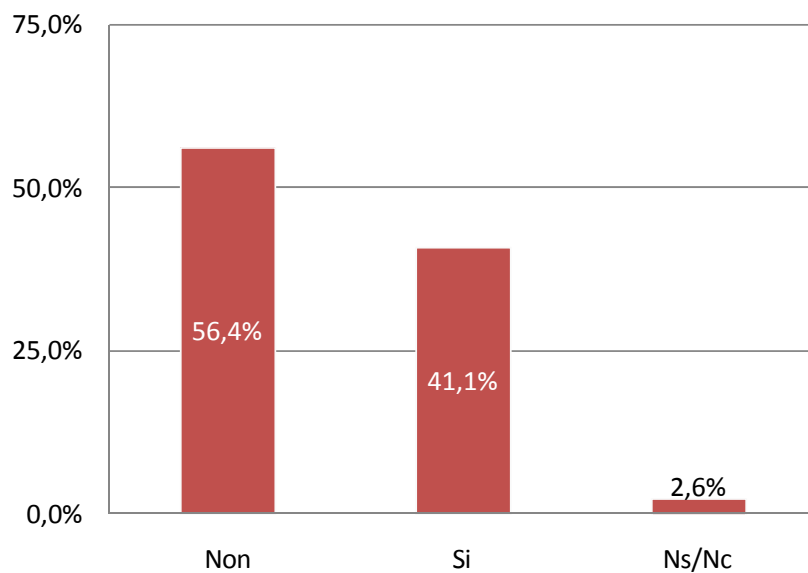


Gráfico 34. Uso das ferramentas lingüísticas da Xunta de Galicia nos concellos

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Como conclusións finais no uso das TIC nos concellos de Galicia podemos resaltar:

- O galego é o idioma maioritariamente empregado nas ferramentas TIC analizadas nos concellos, ao igual que acontecía na Administración autonómica. Nos correos electrónicos e nas páxinas web dos municipios, o galego conta cunha presenza forte.
- Existe unha valoración moi positiva da utilidade que supoñen os tradutores automáticos, os correctores ortográficos e os programas informáticos en galego. Ademais, son usados pola maioría dos concellos que os consideran útiles.
- A penetración dos recursos lingüísticos da Xunta na Administración local dos concellos non é suficiente. A maioría dos concellos non os usa e existe unha parte importante que non ten coñecementos deles.

6.3 Conclusións

Facendo unha recompilación das conclusións máis significativas extraídas para o conxunto das administracións analizadas podemos establecer as seguintes:

- A AXE é a administración na que o uso do galego é menor nas variables TIC analizadas. Pola conta, o galego aínda que é claramente maioritario nas administracións autonómica e local.
- Existe unha sensibilidade diferente na valoración dos recursos e as ferramentas lingüísticas segundo o tipo de administración. Malia que os correctores automáticos e os tradutores ortográficos son considerados útiles por todas as administracións, especialmente na Xunta de Galicia e os concellos, non acontece o mesmo cos programas informáticos en galego, nos que as valoracións son opostas segundo observemos a AXE ou as administracións da Xunta de Galicia e os concellos.
- O uso de ferramentas lingüísticas TIC está pouco estendido entre a AXE, a diferenza do que ocorre nas restantes administracións. A explicación débese a que as súas comunicacións escritas se realizan en castelán, o que acontece normalmente ao contrario nas restantes.
- A AXE e os concellos non empregan maioritariamente os recursos e as ferramentas lingüísticas da Xunta de Galicia, o que manifesta a necesidade de dalos a coñecer dun xeito máis intenso nestas administracións, así como facilitar o seu uso na propia administración autonómica, onde o seu uso non está estendido e onde maioritariamente non son coñecidos polos que non os empregan.



7. A SITUACIÓN DA LINGUA GALEGA NOS PRODUTOS DE SOFTWARE

7.1 A industria TIC de Galicia

7.1.1 Consideracións xerais

A incorporación das TIC na empresa en particular e na sociedade en xeral está a influír de xeito significativo no contorno competitivo actual. Tal é a influencia destas tecnoloxías sobre a economía que dende algúns eidos xa se considera que estamos a presenciar a aparición dunha nova “economía dixital”.

Actualmente as TIC teñen un papel cada vez máis importante na economía actual e están asociadas en gran medida coa competitividade e a produtividade doutros sectores. Neste contexto, o investimento de TIC de España é inferior ao doutros países do noso contorno. O mercado galego conta, ademais, cun investimento inferior ao que lle correspondería á porcentaxe de participación no PIB nacional, un 3% do mercado total a nivel nacional, xa que as principais empresas do sector se sitúan en Madrid, lugar que acapara cerca do 50% do mercado das TIC nacional.

Cómpre facer, en todo caso, un alto para definir o alcance do sector das TIC. En 1998 os Estados membro da Organización para a Cooperación e o Desenvolvemento Económico (en adiante OCDE) definiu as TIC como a combinación de industrias manufactureiras e de servizos que recollen, transmiten e distribúen datos e información de maneira electrónica. Esta definición engloba a sectores clave con actividade principal relacionada coa elaboración ou a distribución de produtos das TIC. Posteriormente foi completada cunha clasificación de produtos TIC e coa incorporación dos sectores da electrónica, os servizos audiovisuais e a industria de contidos á definición anteriormente sinalada. A vinculación destes últimos sectores está motivada pola forte demanda de internet como medio de difusión de contidos que garanta a converxencia de todos os sectores referidos na definición.

Polo tanto, as TIC forman un mercado amplo, que integra tanto as tecnoloxías da información, como as telecomunicacións, nas súas diferentes categorías. No seguinte cadro aparecen as actividades e subactividades do sector TIC segundo os Códigos Nacionais de Actividade (CNAE).

Actividades do sector TIC
72 Actividades informáticas
721 Consulta de equipo informático
722 Consulta de aplicacións informáticas e subministración de programas informáticos
723 Procesamento de datos
724 Actividades relacionadas con bases de datos
725 Mantemento e reparación de máquinas de oficina, contabilidade e equipos informáticos
726 Outras actividades relacionadas coa informática
64 Correos e telecomunicacións
641 Actividades postais e de correo
642 Telecomunicacións
32 Fabricación de material electrónico, fabricación de equipos e aparellos de radio, tv
321 Fabricación de válvulas, tubos e outros compoñentes electrónicos
322 Fabricación de transmisores, radiodifusión e tv e aparellos de radiotelefonía
323 Fabricación de aparellos de recepción, gravación e reprodución de son e imaxe
31 Fabricación de maquinaria e material eléctrico
311 Fabricación de motores eléctricos, transformadores e xeradores
312 Fabricación de aparellos de distribución e control eléctricos
313 Fabricación de fíos e cables eléctricos illados
314 Fabricación de acumuladores e pilas eléctricas
315 Fabricación de lámpadas eléctricas e aparellos de iluminación
316 Fabricación doutro equipo eléctrico
30 Fabricación de máquinas de oficina e equipos informáticos
300 Fabricación de máquinas de oficina e equipos informáticos

O gasto en TIC representa en España un 5,5% do PIB, arredor dun punto por debaixo dos parámetros europeos, cunha cobertura deste mercado por parte das empresas españolas situada nun 75%, que descende a un 60% cando se considera unicamente o sector das tecnoloxías da información. A nivel económico o mercado das TIC está concentrado principalmente nas comunidades de Madrid e Cataluña, onde tamén se evidencia unha importante concentración da oferta.

Galicia representa arredor dun 2,2% do mercado interior neto das tecnoloxías da información a nivel nacional, claramente inferior ao peso que a comunidade autónoma ten no conxunto de España respecto doutros parámetros, como o número de empresas, a poboación ou a contribución ao PIB, todos eles situados arredor do 5%. Esta diferenza está posiblemente ocasionada por un menor gasto per capita en TIC que a media do Estado e tamén pola presenza de menos empresas de gran dimensión en termos porcentuais con respecto a outras comunidades autónomas como as xa sinaladas Madrid e Cataluña.

7.1.2 O sector TIC galego en cifras

As principais empresas deste sector teñen a súa sede central en Madrid, onde se atopa unha parte moi importante do mercado de empresas e de administracións. Galicia conta cunha menor densidade empresarial no sector TIC que no conxunto de España e o tamaño medio das empresas é tamén menor. En Galicia, agás as operadoras de telecomunicacións, o tecido empresarial que atende este mercado está composto fundamentalmente por microempresas e pequenas empresas e tamén está manifesta a polarización da distribución xeográfica das empresas de TIC: case o 60% atópase nos concellos de Vigo e da Coruña.

De acordo co IGE, e manexando datos referentes ao ano 2006, o sector TIC estaba composto por unhas 1823 empresas, o que supón un incremento do 18% respecto das 1545 empresas existentes no ano 2004. Proporcionalmente, as empresas do CNAE 72, correspondente ás actividades informáticas, supoñen case un 70% do total, seguidas xa a máis distancia polas empresas do CNAE 64, tal e como se amosa na seguinte gráfica.



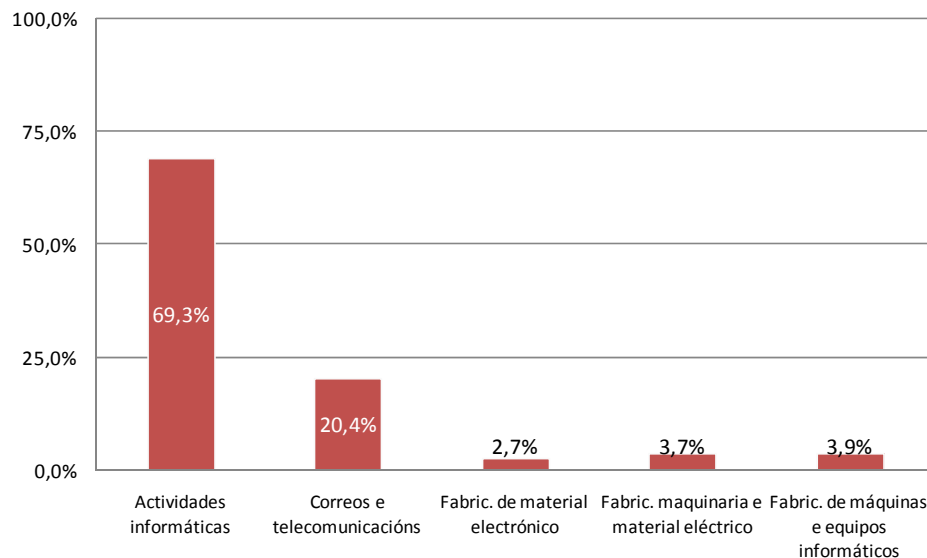


Gráfico 35. Distribución das empresas segundo a actividade principal do CNAE

Fonte: IGE (2006)

Polo tanto, estamos ante un sector en expansión en todas as súas actividades, agás no caso das empresas de fabricación de material electrónico, onde o seu número diminuíu. Na seguinte táboa preséntase a evolución do número de empresas segundo a súa actividade principal.

Actividade principal	N.º de empresas Ano 2006	N.º de empresas Ano 2004	Variación
72. Actividades informáticas	1264	1025	23,3%
64 Correos e telecomunicacións	372	311	19,6%
32 Fabricación de material electrónico, etc.	49	21	133,3%
31 Fabricación de maquinaria e material eléctrico	67	134	-50,0%
30 Fabricación de máquinas de oficina e equipos informáticos	71	54	31,5%

Xa se indicou que este sector está composto basicamente por empresas de pequeno tamaño, feito que podemos comprobar se analizamos a estrutura empresarial das empresas de actividades informáticas. Os datos achegados indican que o 91,4% das empresas constituídas como sociedades ou outras persoas xurídicas son microempresas, é dicir, teñen menos de dez empregados. Polo tanto, atopámonos ante un sector pequeno, posto que as estimacións indican que os 8000 postos de traballo que xera supoñen o 0,7% da poboación ocupada, fronte ao 1,1% de España.

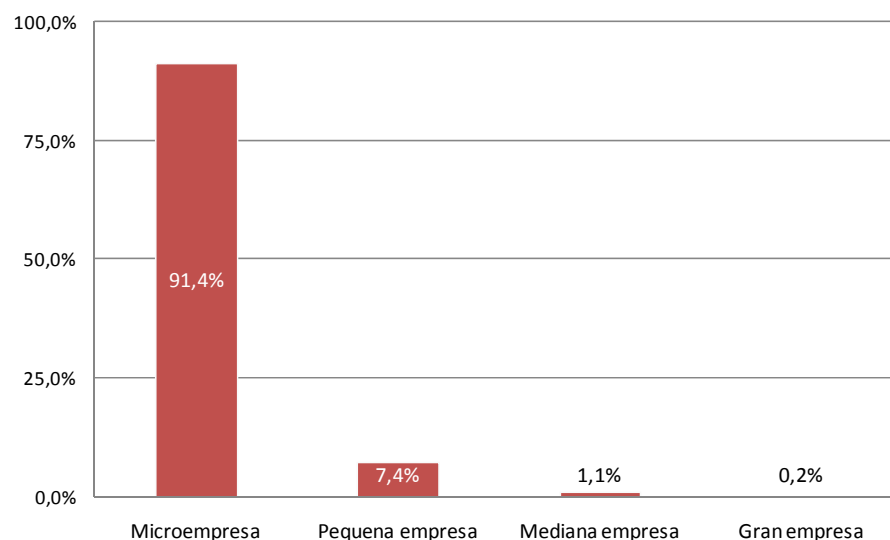


Gráfico 36. Tamaño das empresas de actividades informáticas segundo o número de empregados/as

Fonte: Directorio de empresas. IGE (2006)

De acordo coa información recollida no *Plano estratéxico galego da sociedade da información*, o volume de negocio das empresas de TIC sitúase arredor dos 900 millóns de euros, dous terzos dos cales están repartidos, a partes case iguais, entre as actividades de telecomunicacións e informáticas. O tecido das TIC galego ten un marcado carácter de micropeme, xa que aproximadamente o 60% das empresas factura menos de 300.000 €.

En canto aos ámbitos de actividade, entre o 70 e o 80% da actividade das empresas de TIC galegas, segundo as diferentes fontes, prodúcese en Galicia e o mercado internacional limitase a cifras inferiores ao 5%. O cliente principal destas empresas é o sector empresarial privado e o sector público acada cifras que se sitúan entre un 16% e un 18% da actividade. O desenvolvemento de produtos de

software, os servizos ligados ao software, os servizos de integración de sistemas e os servizos de consultoría son os que contan con maior presenza.

7.2 Usos lingüísticos nos produtos de software das empresas de TIC galegas

7.2.1 Consideracións xerais

No marco desta observación considerouse de utilidade coñecer a realidade lingüística dos produtos de software elaborados polas empresas de TIC de Galicia, xa que teñen unha importancia notable ao condicionar os usos lingüísticos posteriores das empresas que os utilizan e incluso dos empregados/as na súa interacción con eles. Considerouse de maior interese centrar a observación neste tipo de produtos por seren os principais e os de maior difusión dos producidos polo sector das TIC.

Na toma de decisións no deseño dun produto de software atópase a lingua ou linguas nas que vai ser posible interactuar con el. A elección que se determine condicionará, en moitos casos, os servizos e as aplicacións que se poidan prestar. Trátase de produtos empregados practicamente de forma xeneralizada en todas as organizacións empresariais e nas administracións públicas, polo que o seu impacto é importante. De feito, partimos dunha situación inicial en relación coas aplicacións e programas informáticos: no mundo empresarial as aplicacións informáticas son empregadas basicamente en castelán, mentres que nas administracións local e autonómica a presenza do galego é superior. Saber por que razón se produce esta situación será un dos principais obxectivos da observación que se realiza.

7.2.2 Resultados obtidos

A continuación preséntanse os resultados obtidos do traballo de campo realizado para coñecer os usos lingüísticos nos produtos de software.

A) PRODUCTOS DE SOFTWARE VENDIDOS E LINGUAS EMPREGADAS

A inmensa maioría das empresas enquisadas, case nove de cada dez, vendeu no último ano software elaborado por elas mesmas, aínda que tamén máis da metade, o 56%, vendeu software de terceiros. Centrándonos nos produtos de software que as empresas desenvolven por elas mesmas, observamos que a gran maioría deste colectivo o vende en castelán, oito de cada dez, mentres que o 40% elaborou no último ano algún produto de software en galego, cifra moi semellante ás empresas que o venden noutra lingua estranxeira.

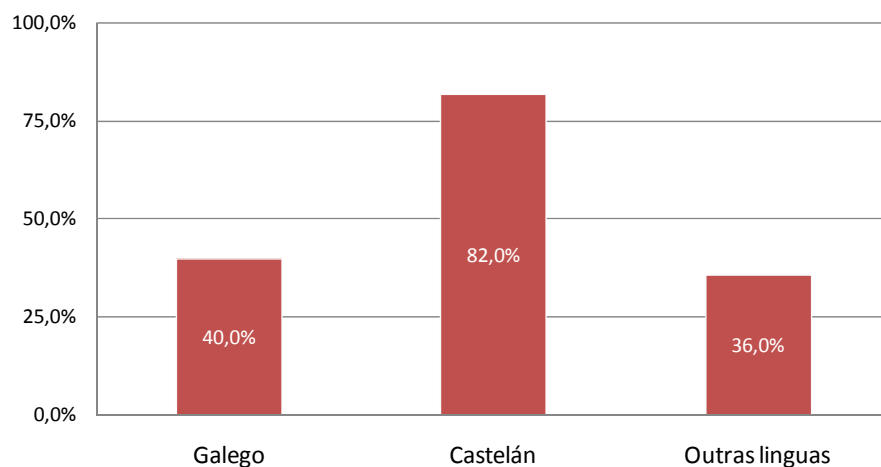


Gráfico 37. Empresas que venderon produtos de software propio segundo as diferentes linguas

Base: empresas informáticas de Galicia de dez ou máis empregados/as que venderon software propio en 2007

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

A situación é distinta no caso do software que venden as empresas e que é elaborado por terceiros. Neste caso, case todas elas venderon produtos dispoñibles en castelán, mentres que o 46,4% vendeu software que estaba noutras linguas estranxeiras. A venda de produtos de software de terceiros en galego é residual, xa que unicamente unha empresa afirmou vender algún produto nesta lingua, tal e como se reflicte na gráfica que reproducimos a continuación, que dá conta do desequilibrio lingüístico existente

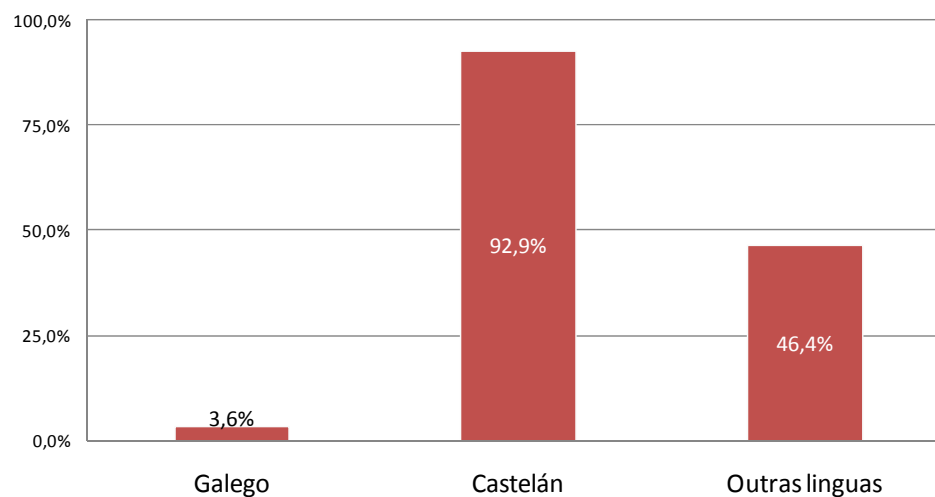
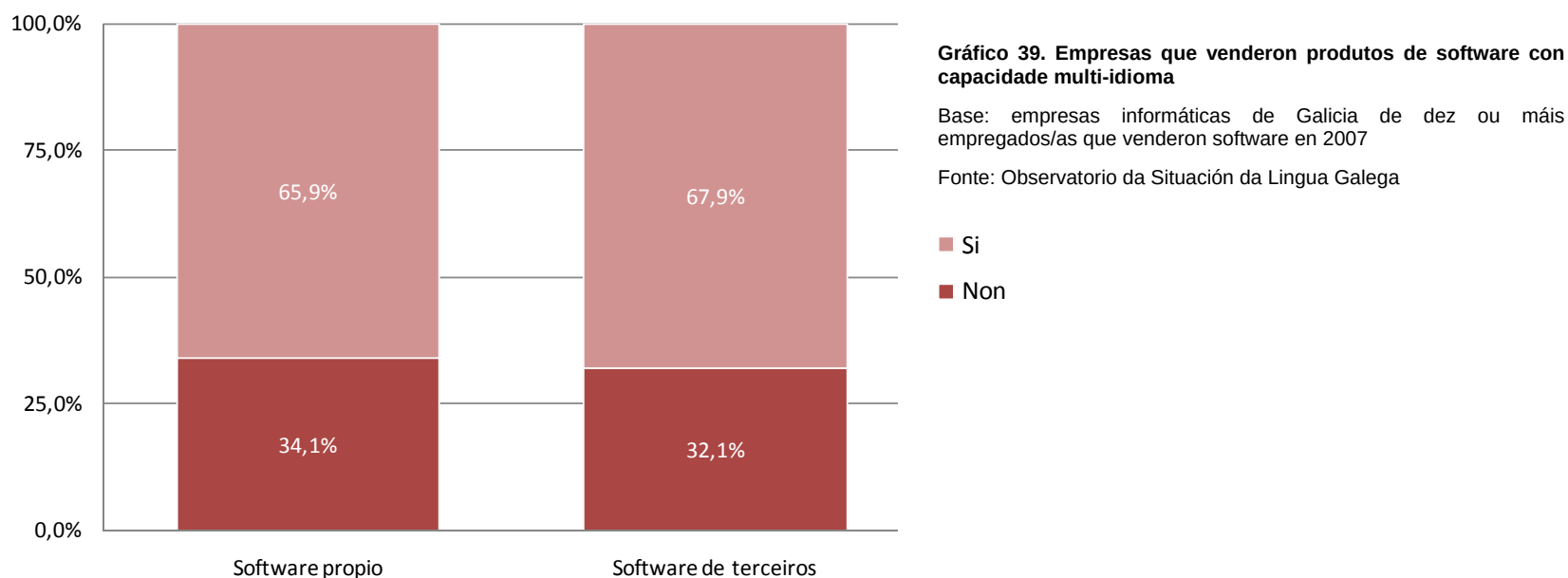


Gráfico 38. Empresas que venderon produtos de software de terceiros segundo as diferentes linguas

Base: empresas informáticas de Galicia de dez ou máis empregados/as que venderon software de terceiros en 2007

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Afondando na oferta de linguas nos produtos de software que venden as empresas galegas, apreciamos como a maioría das empresas vende produtos de software con capacidade multi-idioma, tanto no caso de ser o software propio como no de terceiros. Estes valores non implican que todos os produtos teñan esta funcionalidade, senón que, entre os vendidos no último ano, figuran algúns que respondían a esta característica. En todo caso, unha de cada tres empresas vendeu en 2007 software que só estaba dispoñible nun idioma, na maioría dos casos castelán.



Así mesmo, tamén se lles preguntou ás empresas que venderan produtos de software con capacidade multi-idioma se o galego era unha das linguas dispoñibles. Observamos neste caso diferenzas importantes dependendo de se os produtos foron elaborados ou non pola empresa que os vende. De tal xeito, o 72,4% das empresas con software propio con capacidade multi-idioma afirmou que o galego era unha opción lingüística dispoñible, polo menos nalgúns dos seus produtos, fronte a apenas o 10,5% no software vendido de terceiros.

Contextualizados estes valores sobre o total das empresas, a porcentaxe redúcese a un 42 e un 4%, polo que son minoría as empresas que venderon algún produto de software multi-idioma dispoñible en galego no último ano, malia que é certo que non é algo descoñecido nin illado no sector.

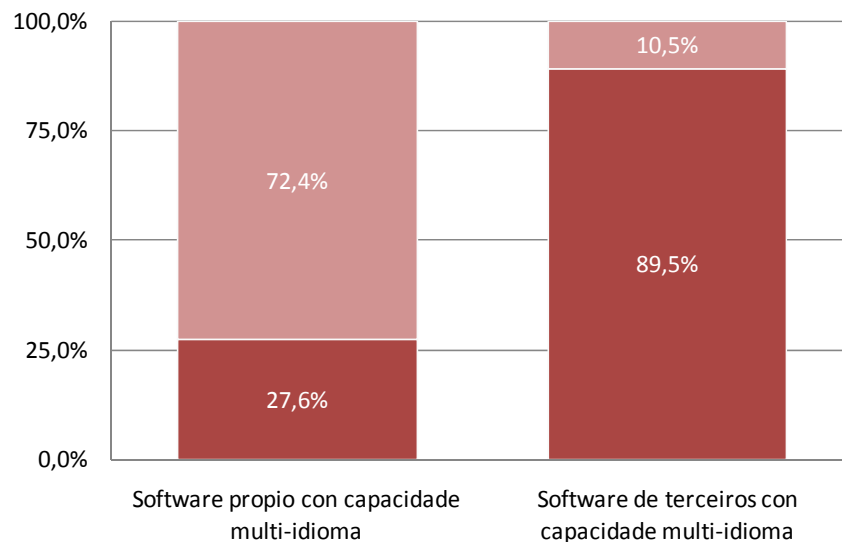


Gráfico 40. Empresas que venderon produtos de software con capacidade multi-idioma con opción de galego

Base: empresas informáticas de Galicia de dez ou máis empregados/as que venderon software con capacidade multi-idioma en 2007

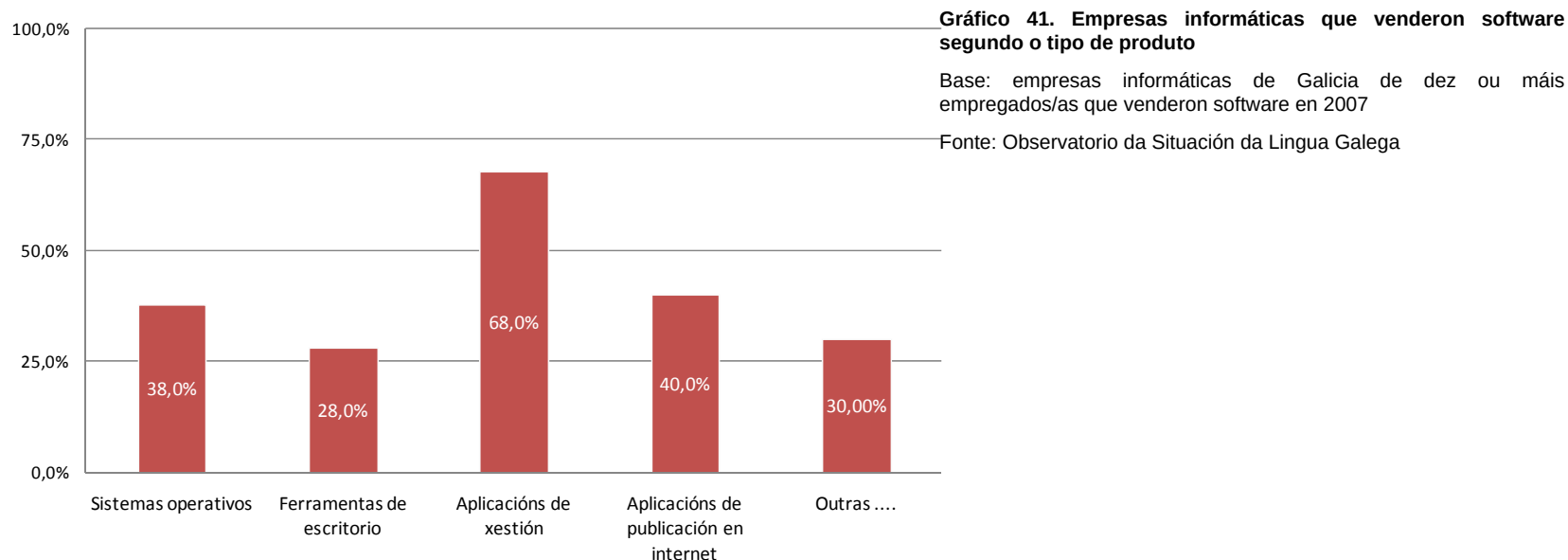
Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Si
■ Non

Unha vez feita esta aproximación xeral, afondamos na análise do tipo de produtos de software vendidos e en que linguas estaban dispoñibles. Definíronse cinco bloques principais de produtos de software tipo:

- Sistemas operativos.
- Ferramentas de escritorio: ofimática, navegadores, correo, antivirus, seguridade e similares.
- Aplicacións de xestión: contabilidade, facturación, comercial, produción, etc.
- Aplicacións de publicación en internet: páxinas, portais, etc.
- Outros produtos de software non incluídos nos grupos anteriores.

A maioría das empresas enquisadas vendeu no último ano programas de xestión de todo tipo, en concreto un 68% do total. Non obstante, existe unha certa variabilidade no tipo de produtos vendidos polas empresas galegas, tal e como se observa na gráfica que se acompaña.



Preguntadas as empresas polas linguas en que venderon os diferentes produtos de software, observamos que case todas elas o fixeron polo menos en castelán. De feito, nos catro grupos de produtos definidos supérase o 94%, porcentaxe que chega ao 100% nos casos de venda de ferramentas de escritorio e de aplicacións de xestión. A venda dos diferentes produtos en galego mostra unha realidade diferente. Poucas empresas venderon sistemas operativos ou ferramentas de escritorio en galego, un 15,8% e un 28,6%, respectivamente, cifras que son incluso superadas polas empresas que venderon este tipo de produtos no último ano noutras linguas, principalmente inglés, que chega a un 50% no caso das ferramentas de escritorio.

No caso das aplicacións de xestión e nas aplicacións de publicación en internet, como as páxinas web, é superior a proporción de empresas que vendeu algunha en galego no último ano. En todo caso, non superan o 50%, valores moi próximos ás empresas que venderon algunha aplicación nunha lingua estranxeira.

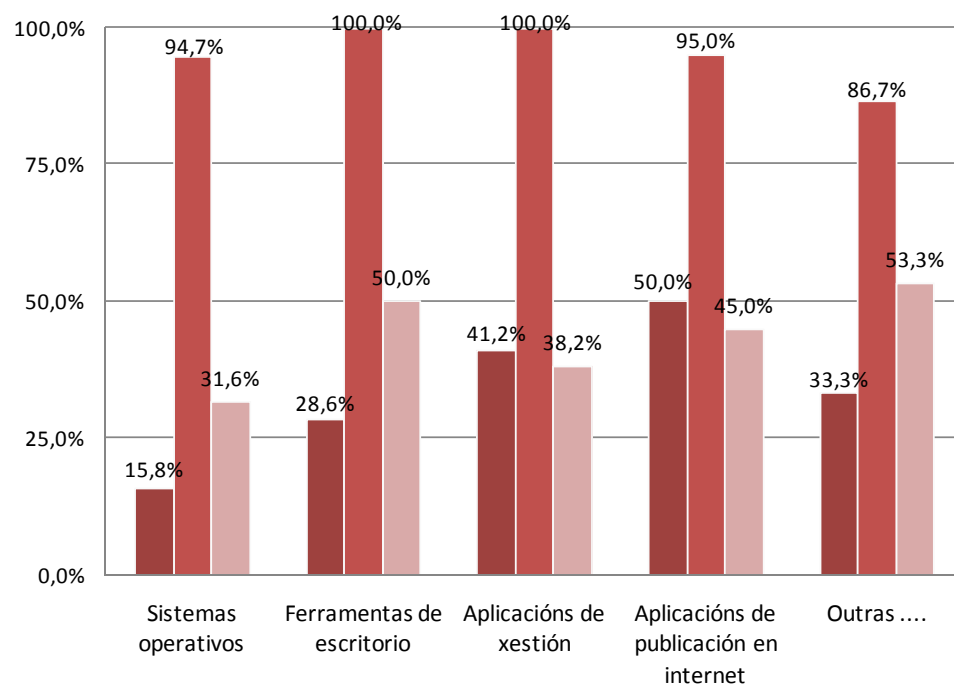


Gráfico 42. Empresas informáticas que venderon software segundo o tipo de produto e lingua

Base: empresas informáticas de Galicia de dez ou máis empregados/as que venderon software en 2007

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Obsérvase así que o castelán é a lingua predominante, xa que practicamente todas as empresas venden os diferentes tipos de produtos de software nesta lingua, mentres que son claramente minoría as que o fan en galego. De feito, no ano 2007 o 38% das empresas vendeu algún tipo de software en galego, fronte ao 62% que non o fixo.

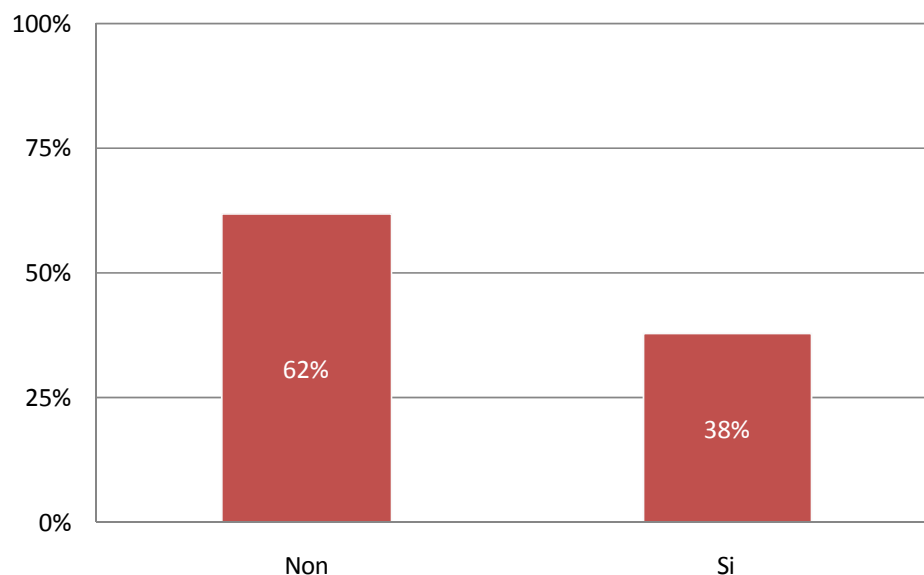


Gráfico 43. Empresas informáticas que venderon software en galego en 2007

Base: empresas informáticas de Galicia de dez ou máis empregados/as que venderon software en 2007

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En canto á facturación, o 75% da facturación total do sector analizado ten como cliente principal as entidades privadas, seguido polas administracións públicas, xa cun 23,3%, e os clientes particulares, cun 1,7%. Son estes clientes públicos, basicamente as administracións local e autonómica, os que demandan a realización de produtos de software en galego no sector. Así, se analizamos a facturación dende a perspectiva do idioma, obsérvase que os produtos desenvolvidos en castelán supoñen case o 80% da facturación e que o galego se limita ao 12,5%, cifra non moi afastada do negocio que supón a realización noutros idiomas, que acada o 8,8%, tal e como se reflicte na gráfica.

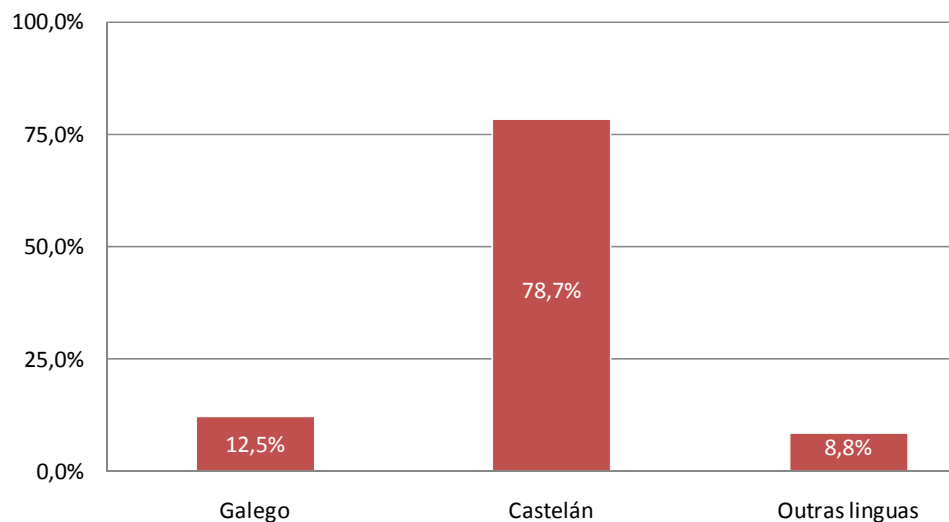


Gráfico 44. Facturación das empresas informáticas segundo a lingua dos produtos de software vendidos en 2007

Base: empresas informáticas de Galicia de dez ou máis empregados/as que venderon software en 2007

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Por último, da enquisa despréndese que o mercado galego é claramente o principal para esas empresas, xa que supón o 60,9% da facturación media destas, seguido polo restante mercado nacional, que se sitúa no 32,3%. A orientación á internacionalización deste sector é reducida e é rechamante o escaso negocio establecido con Portugal, clientes que apenas supoñen o 1% da facturación total do sector. O feito de seren empresas de reducido tamaño e orientadas ademais á prestación de servizos incide negativamente en dar o salto ao mercado exterior.

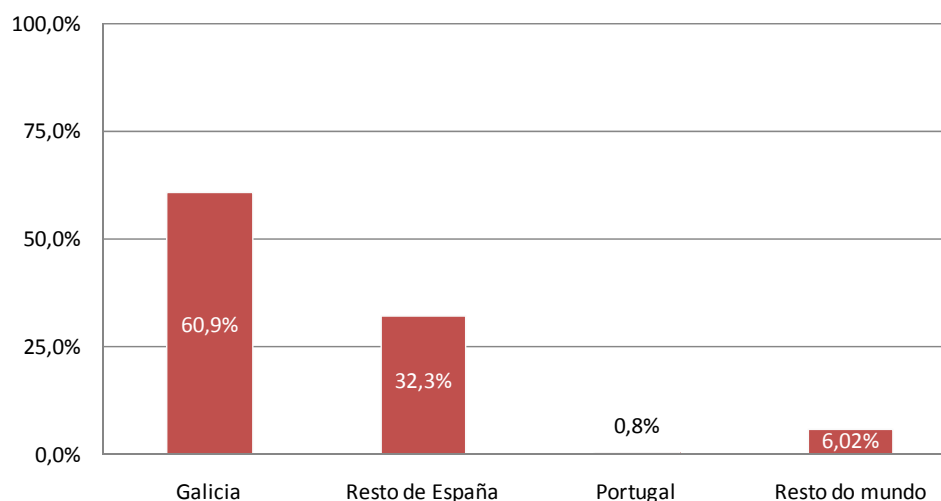


Gráfico 45. Facturación das empresas informáticas segundo o mercado xeográfico de venda dos produtos de software en 2007

Base: empresas informáticas de Galicia de dez ou máis empregados/as que venderon software en 2007

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

B) CARACTERIZACIÓN DAS EMPRESAS QUE NON VENDERON PRODUTOS DE SOFTWARE

Posto que a maioría das empresas do sector non vende produtos de software en galego, estableceuse unha serie de preguntas específicas dirixidas a este colectivo. As cuestións definidas buscan determinar se existen maiores custos asociados a un desenvolvemento en galego, o prazo en que estas empresas ofrecerían produtos nesta lingua, así como establecer se as empresas considerarían beneficioso para elas ofrecer produtos en galego. Para pechar este grupo de preguntas preguntóuselles os motivos polos que non venderon produtos de software nesta lingua.

En relación coa primeira das cuestións, existe practicamente un empate entre as empresas que consideran que desenvolver un produto en galego ten maiores custos asociados ou as que afirman que non, un 51,6% fronte a un 45,2%, respectivamente. En moitos casos esta resposta vén determinada polo tipo de produto que se realiza ou a necesidade de contar cunha tarefa extra de tradución ou revisión dos textos en galego, posto que a maioría dos técnicos informáticos non ten competencias lingüísticas suficientes para facelo en galego.

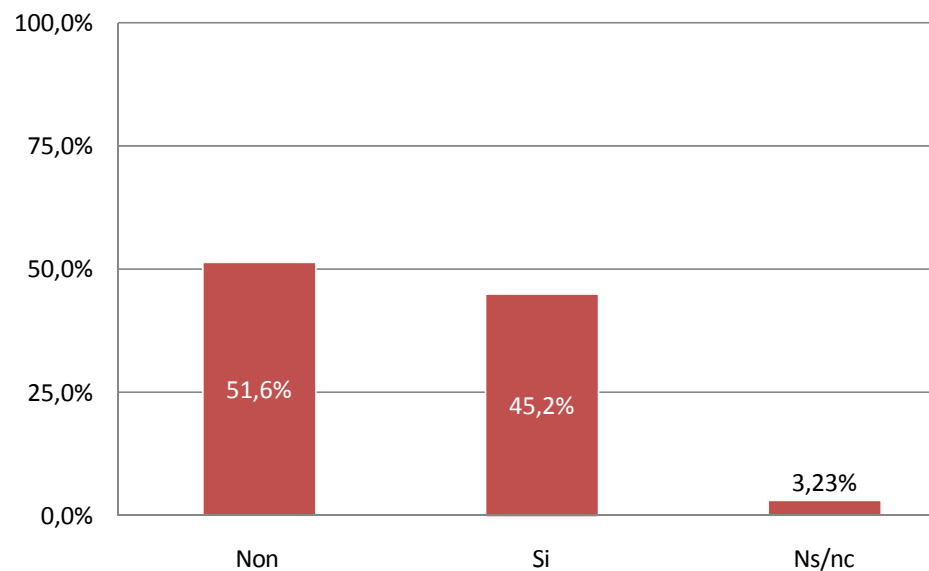


Gráfico 46. Empresas informáticas que consideran que desenvolver produtos informáticos en galego supón máis custo que en castelán

Base: empresas informáticas de Galicia de dez ou máis empregados/as que non venderon software en galego en 2007

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Preguntadas as empresas polo prazo en que cren que ofrecerán algún produto en galego, tres de cada catro non o tiñan considerado, o que dá a entender que non se trata dun tema que estea posto enriba da mesa habitualmente entre elas. O dato positivo haino que cingir ás empresas que consideran que o farán antes dun ano, que representan o 19,4% deste grupo. Tamén é destacado o feito de que ningunha empresa manifestou que non o faría nunca.

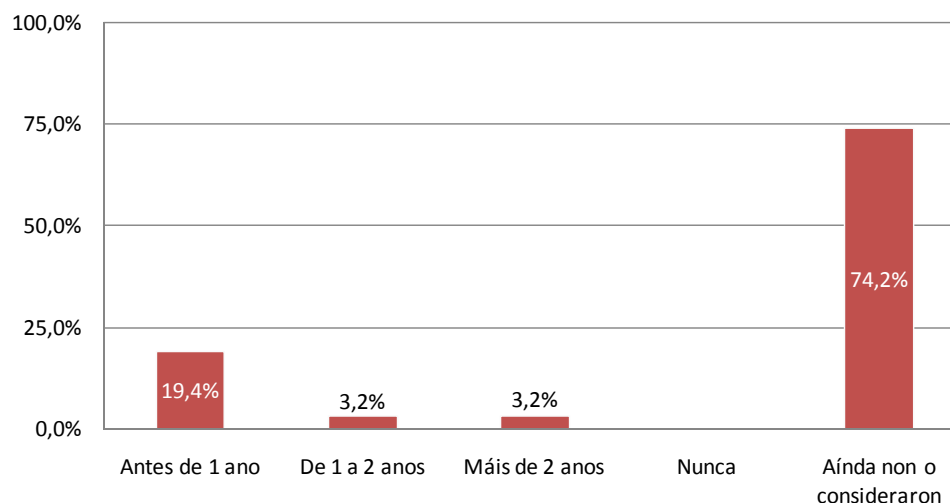


Gráfico 47. Prazo no que as empresas desenvolverían produtos de software en galego

Base: empresas informáticas de Galicia de dez ou máis empregados/as que non venderon software en galego en 2007

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Por outra banda, as empresas informáticas non teñen claro no seu conxunto se realizar produtos en galego lles sería beneficioso ou non. O 51,6% considera que non, fronte a un 45,2% que opina que si.

Como observamos ata o de agora, as empresas que non venden produtos en lingua galega non fan unha aposta clara pola súa introdución en galego e tampouco albiscan maioritariamente unha oportunidade de negocio clara. Cómpre analizar polo tanto os motivos que as levan a non vender produtos de software en galego. As razóns principais hainas que buscar no feito de que os clientes non os demandan en galego ou non os valoran nesta lingua, resposta dada por seis de cada dez enquisados, e que limita a expansión ou reutilización do produto, resposta apuntada por tres de cada dez. Polo tanto, a razón principal está relacionada co mercado e, en definitiva, co cliente. Parece claro que se se lles pedise ás empresas informáticas, estas desenvolveríano, posto que ningunha afirma que non usan o galego por cuestión de custo ou falta de rendemento.

C) CARACTERIZACIÓN DO MERCADO E PERSPECTIVAS DE FUTURO EN MATERIA DE LINGUA

A realidade lingüística dos produtos de software está motivada basicamente pola demanda existente. Preguntadas as empresas, un 52% delas afirmou que ningún cliente lles pedira os produtos en galego, fronte a un 46% que afirmou que si.



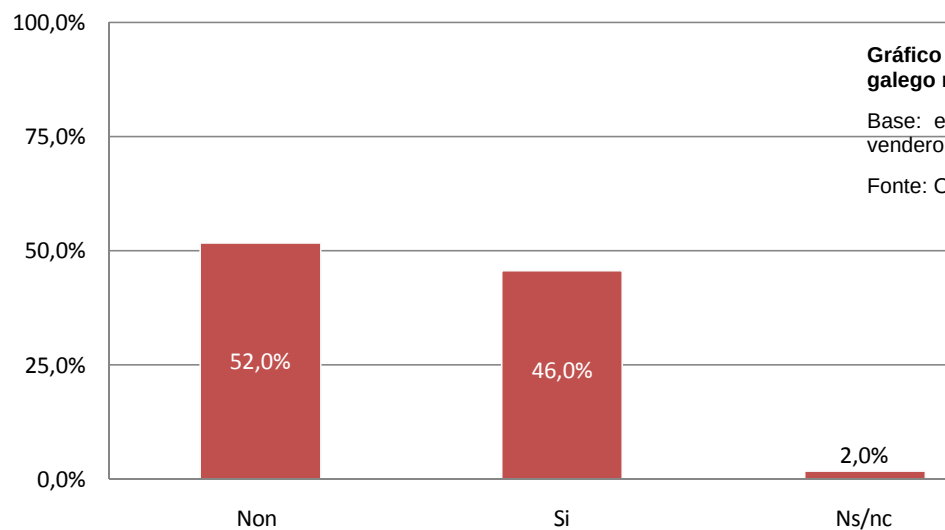


Gráfico 48. Empresas que tiveron demanda de produtos de software en galego no último ano

Base: empresas informáticas de Galicia de dez ou máis empregados/as que venderon software en 2007

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Cifras moi semellantes obtéñense se lles preguntamos ás empresas se chegaron a ofrecer produtos de software en galego: un 52% afirmou que si, fronte ao 48% que respondeu negativamente. Na seguinte variable preguntada, referida a se nalgún momento da súa historia comercial venderan algún produto en galego, obtivéronse porcentaxes similares, pois practicamente a metade respondeu afirmativamente a esta cuestión, tal e como se reflicte no gráfico que se achega.

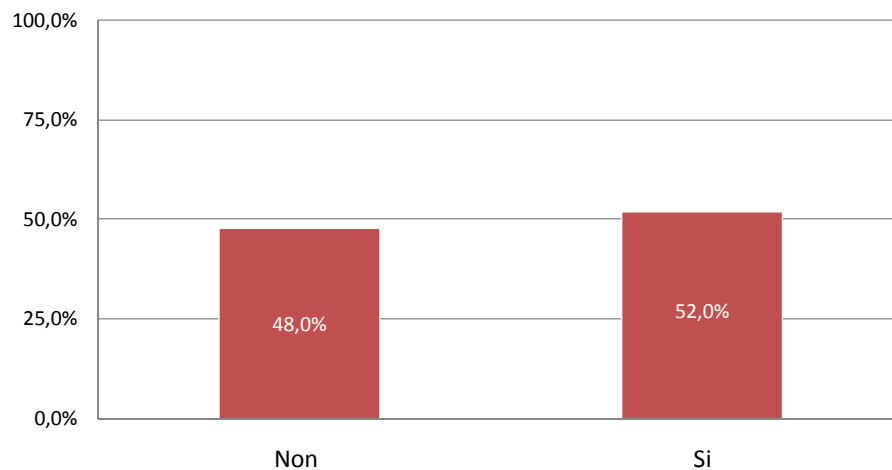


Gráfico 49. Empresas que venderon produtos de software en galego algunha vez

Base: empresas informáticas de Galicia de dez ou máis empregados/as que venderon software en 2007

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Por último, da enquisa despréndese que non existe unha única opinión entre as empresas respecto da evolución da tendencia do software en galego dende o punto de vista lingüístico, aínda que a opción de que aumentará se impón lixeiramente sobre a de que se manterá igual. En todo caso, entre o sector son minoría os que opinan que este diminuírá

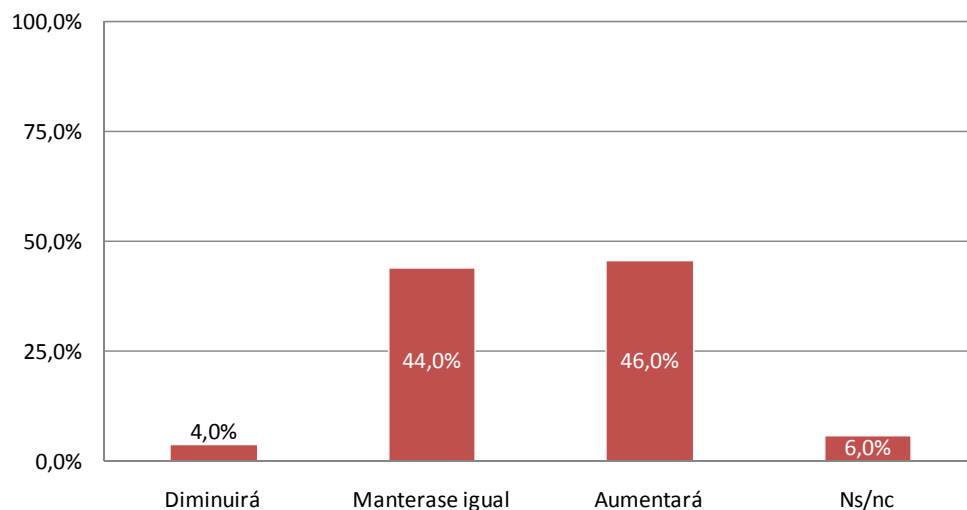


Gráfico 50. Opinión das empresas sobre a tendencia do software en galego no mercado de Galicia no futuro

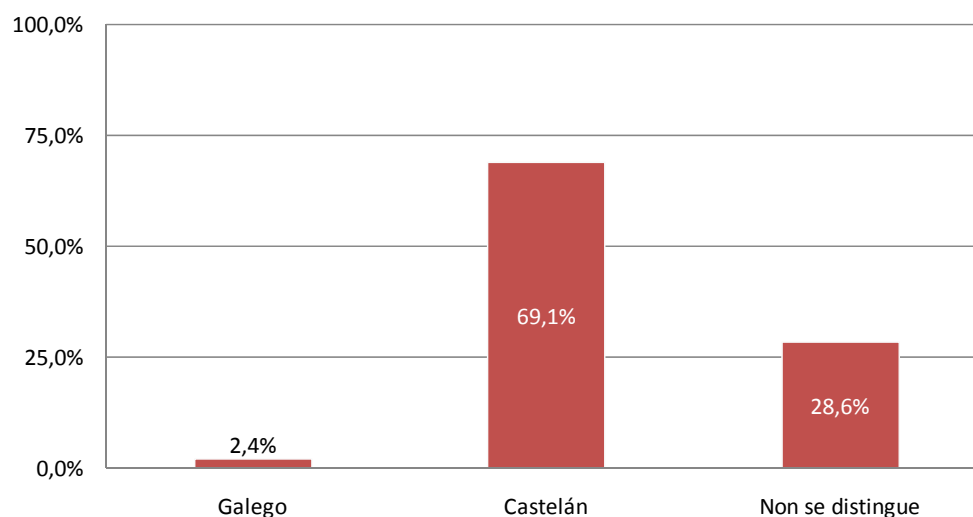
Base: empresas informáticas de Galicia de dez ou máis empregados/as que venderon software en 2007

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

D) OUTROS ASPECTOS DE CARACTERIZACIÓN

Como se comentou no apartado de metodoloxía, o protocolo lingüístico empregado na realización do traballo de campo telefónico implicaba darlle ao enquisado/a a opción de facer a enquisa na lingua elixida por este. Así, un 61,9% indicou que lle era indiferente, fronte a un 26,9% que preferiu que lla realizasen en castelán. Unicamente o 11,9% das persoas enquisadas se decantou polo galego.

Tamén foi determinada a oferta lingüística inicial das empresas contactadas. Como se observa no gráfico que segue, sete de cada dez fana en castelán, mentres que unicamente o 2,4% opta polo galego. É importante sinalar que en case tres decada dez non foi posible distinguir a lingua utilizada inicialmente.

**Gráfico 51. Oferta lingüística no contacto inicial**

Base: empresas informáticas de Galicia de dez ou máis empregados/as que venderon software en 2007

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

7.3 Conclusións

As principais conclusións que se poden extraer dos usos lingüísticos nos produtos de software son as seguintes:

- O castelán é a lingua maioritaria nos produtos de software, sen importar se se trata de produtos elaborados pola propia empresa vendedora ou se son desenvolvidos por terceiros.
- Advírtese que máis do 65% dos produtos de software vendidos conta con capacidade multi-idioma e que a lingua galega está presente nunha porcentaxe elevada no software propio das empresas, aínda que non así no elaborado por terceiros.
- No ano 2007, un 38% de empresas vendeu algún tipo de software en galego, fronte ao 62% que non o fixo.
- A facturación das empresas informáticas provén en máis dun 78% de produtos vendidos en castelán e unicamente un 12,5% procede da lingua galega.

- Máis da metade das empresas enquisadas considera que desenvolver produtos informáticos en galego non supón máis custo que facelo en castelán, o que abre unha posible vía para a extensión do galego neste campo.
- Case tres cuartas partes das empresas aínda non considerou o prazo en que desenvolvería produtos de software en galego, feito que demostra a pouca importancia que se lle outorga á cuestión da lingua neste sector.
- A demanda de produtos de software en galego durante o ano 2007 ascendeu ao 46%.
- Máis da metade das empresas enquisadas vendeu produtos de software en galego algunha vez, dato que demostra a existencia dunha certa demanda desta lingua neste tipo de produtos.
- De acordo coas empresas enquisadas, un 46% considera que a tendencia do software en galego no mercado de Galicia aumentará, mentres que un 44% opina que se manterá igual, o que demostra ás claras a presenza dunha opinión dividida.

8. O GALEGO NAS NOVAS TECNOLOXÍAS

O galego, como lingua moderna, debe contar coa súa presenza no ámbito das tecnoloxías da información e da comunicación. A realidade é que na actualidade cada vez existen máis recursos nesta lingua e a tendencia parece confirmar que vai en aumento a dispoñibilidade do galego en maior número de produtos e servizos.

O galego está presente hoxe en día en internet e noutros servizos, como a telefonía móbil, reprodutores de MP3, sistemas operativos, aplicacións informáticas e diversos recursos lingüísticos, como tradutores automáticos e correctores ortográficos e gramaticais. A páxina web da Secretaría Xeral de Política Lingüística da Xunta de Galicia ofrece no enderezo <http://www.xunta.es/linguagalega/> unha listaxe moi completa e actualizada de produtos e servizos dispoñibles en galego, como os seguintes:

- Ofimática: presenta a tradución ao galego da interface do Microsoft Office 2003.
- Software libre: en canto ao software libre, cabe destacar a importancia do portal Mancomun.org, Iniciativa Galega polo Software Libre, que busca a implantación do software libre en Galicia, ao tempo que potencia o uso de aplicacións informáticas en galego. Son moi salientables as traducións ao galego de OpenOffice, así como do navegador web Mozilla Firefox.
- Sistemas operativos: o campo dos sistemas operativos abrangue diversos programas e aplicacións para Microsoft Windows, GNU/Linux e Mac.
- Tradutores de galego dispoñibles en internet: os tradutores automáticos castelán-galego (e nalgúns casos galego-castelán e mesmo outras linguas), a maior parte de acceso libre a través de internet, permiten a tradución de documentos.
- Correctores de galego: a lingua galega conta co OrtoGal, un corrector ortográfico en liña, ademais de correctores para diversos sistemas operativos, tanto Windows, coma Linux e Mac.
- Blogs en galego: polo que respecta aos blogs en galego, existen diversos sistemas na rede que permiten crear blogs en galego, como por exemplo Blogaliza.
- Buscador: inclúe a versión en galego de Google.
- Podcasts: Podgalego.org inclúe podcasts galegos que poden descargarse.



- Xeolocalizador: o galego conta co sistema Ipoki, que permite gravar avisos xeorreferenciados.
- Telefonía móbil: en canto a terminais, existen algúns dispoñibles en galego e as perspectivas son de que a curto prazo se amplíe o número.
- Reprodutores de MP3 e MP4: a empresa galega Blu:Sens incorpora o galego en gran parte dos seus aparellos, e existen outras empresas que tamén inclúen o galego nos seus menús.
- Descodificadores de TDT: hoxe en día varias empresas comercializan descodificadores de TDT con menús en galego.
- Gravadoras de DVD: Blu:Sens, de novo, ademais doutras marcas, inclúe o galego nalgún dos seus produtos.
- Avisador de radares: o Angel Driver 100 permite coñecer a localización dos radares dos que informa a Dirección Xeral de Tráfico.
- Asociación PuntoGal: esta asociación busca a aprobación do dominio .gal na rede para a lingua e a cultura galegas, dados os fortes vínculos lingüísticos, culturais, históricos e sociais da comunidade galega.
- Centro Ramón Piñeiro para a Investigación en Humanidades: este centro de investigación leva a cabo varios proxectos relacionados coas novas tecnoloxías, como o tradutor automático de textos, o lematizador e etiquetador do galego actual, o sintetizador de voz e a elaboración de diversas bases de datos.

Está claro que internet ten unha grande utilidade en diversos campos, desde a información e a formación ao lecer, pasando polo traballo, o comercio ou a comunicación. Como se pode ver, a lingua galega comeza a ocupar o seu espazo nas novas tecnoloxías, e algunhas empresas están a incorporar o galego nos seus produtos, de xeito que os galegofalantes xa poden utilizar sistemas operativos e aplicacións e programas informáticos en galego, ademais doutros recursos e servizos nesta lingua.

Con todo, aínda queda moito por facer para conseguir a normalidade da lingua galega neste ámbito. A presenza do galego en internet aínda continúa sendo reducida, a pesar da necesidade de que o galego gañe prestixio social e estea visible na rede, visibilidade á que están contribuíndo moitas persoas coa creación e actualización dos seus blogs en galego. Así mesmo, algúns medios de comunicación utilizan o galego en internet, como Vieiros, gran pioneiro do galego en internet, sen esquecer, como xa comentamos, as páxinas web das administracións públicas galegas, maioritariamente en galego.

Entre os recursos lingüísticos máis usados e demandados atópanse os correctores ortográficos e gramaticais e os tradutores automáticos. Entre os primeiros podemos destacar o corrector en liña e os que se descargan para un determinado sistema operativo. O corrector en liña existente recibe o nome de OrtoGal e está dispoñible desde a páxina web do Seminario de Lingüística Informática da Universidade de Vigo (<http://sli.uvigo.es/corrector/>). Polo que respecta aos correctores que se poden descargar, existe o Golfiño, que se trata dun corrector gramatical para OpenOffice.org e que funciona en varios sistemas operativos, e outros para o paquete ofimático de Microsoft, tanto nas súas versións 2000 e XP, coma para a 2003, así como para as persoas usuarias de OpenOffice.org.

No relativo aos tradutores automáticos, o Opentrad é un sistema de código aberto entre as linguas do Estado (castelán, catalán e éuscaro) de xeito bidireccional. O Traducíndote conta con algunhas melloras sobre Opentrad e permite traducir diferentes formatos: desde

OpenOffice, Microsoft Office, ata Abiword, LaTeX e MySQL. Ademais, o Instituto Cervantes ofrece tradución automática castelán-galego e galego-castelán. Por último, o ESGL traduce de castelán a galego e de uso restrinxido a persoal da Administración pública.

Así mesmo, a Galipedia (<http://gl.wikipedia.org/>), versión galega da coñecida Wikipedia, contribuíu e contribúe á presenza do galego en internet cos seus máis de 33.000 artigos en marzo de 2008, cinco anos despois da súa creación. A Enciclopedia Galega Universal, de Ir Indo, está dispoñible en internet, así como algúns dicionarios e vocabularios, como o propio de Ir Indo, o da Real Academia Galega ou o Volga (Vocabulario ortográfico da lingua galega). Ademais, existe espazo para o lecer en galego, con xogos como o Trivialingua (<http://www.ciberlingua.org/xogos/trivialingua.php>) en galego, dispoñible na sección de xogos de Ciberlingua, ou O misterio das sete pezas, que pode ser descargado de internet.

Ademais de Mancomún, existe tamén o proxecto Trasno (<http://www.trasno.net/>), que é unha comunidade de grupos e proxectos de tradución de software libre ao galego, así como de documentación sobre diferentes aspectos do sistema operativo GNU/Linux.

Todas estas iniciativas a prol da lingua galega manifestan o desexo e a inquietude de que o galego comparta espazo con outras linguas en internet e demostra, a un tempo, que é posible a normalización lingüística neste ámbito. Por outra banda, este pode ser precisamente un campo máis proclive ao aumento de uso do galego, o que pode influír noutros ámbitos, dadas as características de modernidade e innovación habitualmente asociadas ás TIC, ligadas, así mesmo, á xente nova.

Hoxe en día as tecnoloxías da información e da comunicación son, pois, un campo de vital importancia para a normalización dunha lingua, que depende da maior ou menor presenza nas novas tecnoloxías e do tempo en que se tarda en facer dispoñible a lingua galega, a carón doutros idiomas, nos diversos produtos e servizos existentes. Polo tanto, as necesidades en materia de normalización neste ámbito deben supoñer un reto para o idioma que contribúa a un progresivo aumento do galego nas tecnoloxías da información e da comunicación e, con el, ao incremento do uso social da lingua.



9. ANÁLISE CUALITATIVA DOS RESULTADOS

Para o ámbito das tecnoloxías da información e da comunicación realizáronse tres paneis de escoita nos que se invitou a diferentes persoas deste ámbito para que expresasen as súas opinións a respecto dos usos lingüísticos.

9.1 Panel de escoita 1: usos lingüísticos nos produtos de software I

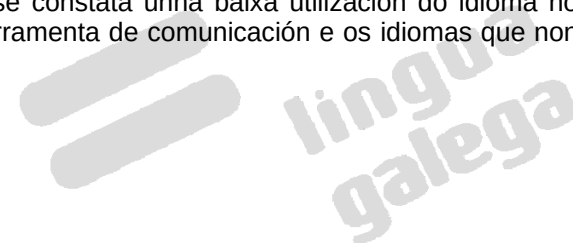
Este panel tivo lugar en Vigo o 22 de xaneiro de 2008 e nel participaron cinco representantes de diversas empresas que se dedican á elaboración de produtos de software.

9.1.1 Desenvolvemento do panel

Situación e tendencias do galego nas empresas de produtos de software:

Nunha empresa de desenvolvemento de páxinas web, apenas traballan co galego. As empresas buscan maior comunicación e o uso de máis linguas encarece o produto nun 30%, sen contar o custo da tradución. Ademais, o maior mercado non é galegofalante habitual. Afírmase que os contidos, ademais de crealos, hai que mantelos e as empresas son máis cautelosas á hora de crear webs, porque custa moito xestionar todo iso.

Opínase que a situación do galego nos produtos de software é un tema que se está tratando ben desde a Xunta, pero existen discrepancias sobre o futuro. Agárdase que o futuro sexa máis positivo para o galego e que teña máis aplicación ca na actualidade. Outro participante pensa que o galego custa cartos e que as persoas prefiren un idioma que achegue a máis público, o que ten un mantemento. Hoxe en día non existe unha necesidade de ter un produto en galego, pois hai alternativas. Tamén se constata unha baixa utilización do idioma no mundo da empresa. Pide formación e cre que o galego non ten futuro. A lingua é unha ferramenta de comunicación e os idiomas que non medran dilúense.



Outra persoa cre que o uso do idioma nos produtos de software vai ligado ao galego na empresa. A utilización é difícil desde o punto de vista da rendibilidade. Outro participante considera que hai que adaptarse ao usuario e que a tendencia é cara ao bilingüismo. Tamén se pensa que a cuestión das webs multi-idioma xa está resolta, pois non hai dificultade técnica ningunha. Depende de que o mercado o vaia esixindo. Non ve o futuro moi favorable, porque a tendencia á globalización dilúe as linguas e os localismos. Co tempo pódense inverter as tendencias.

No mundo do produto cambian con frecuencia as regras de xogo e con respecto a manuais de usuario e de instalación camíñase cara a modelos de maior capacidade, con linguas como o inglés, o italiano e o portugués. Segundo un participante, intentan non ter que traducir ao catalán, ao galego, ao vasco e ao valenciano.

Demanda de produtos de software en galego:

Un representante afirma non lembrar ningún caso de clientes que demanden o galego e, polo tanto, só teñen en galego o que traballan para a Administración. Existen moitos gastos que repercuten na empresa e teñen pouca xente capacitada. Así mesmo, é difícil traducir textos técnicos e non atopan xente.

Con relación a se existe algún cambio, opínase que o galego está focalizado na Administración e non na xente nova. O maior problema é que hai alternativa, xa que o castelán o entenden en toda Galicia. Outro participante indica que si existe algo máis de demanda e que hai máis xente que usa o galego.

O valor pode proceder da demanda, xa que as empresas se rexen polo mercado. É o que ocorre coas Administracións. Non obstante, afirmase que é perigoso fomentar a demanda desde o punto de vista da subvención, xa que iso non constitúe unha base para promover o uso do galego. É preciso un cambio de mentalidade, que as persoas se conciencien de que poden escoller a lingua para comunicarse coas aplicacións. O mercado é cada vez maior e a xente non se cuestiona que pode cambiar de lingua. Apúntase que se cadra no futuro pode ser negativo que a aplicación non estea na lingua do usuario.

Competencias lingüísticas, tradución e localización cara á lingua galega:

Apúntase que a tendencia camiña cara ao multilingüismo e que as imaxes constitúen un freo. Coméntase que nunha empresa non hai ningún traballador que fale galego e que pasará tempo ata que o galego normativizado, distinto do falado, se sinta como unha lingua propia. Ademais, noutra empresa salientase que contan con traballadores estranxeiros que non poden traducir nada. Na súa empresa teñen como primeira lingua o castelán, polo menos no ámbito comercial, agás os que traballan para a Administración, posto que os obrigan a saber negociar en castelán.

Polo que respecta á tradución completa dos produtos de software, esta é complexa, posto que, ademais das etiquetas, existen os manuais, que están en liña. Trátase de manuais contextuais e o soporte impreso perde algo de peso en todos os idiomas.

Outro participante indica que cando algunha empresa lles demandou o galego nun produto, ofrecéronllo nesta lingua. Con respecto ao código fonte, nunha empresa de ámbito nacional, cando os programadores escriben algún comentario en galego, aos compañeiros de fóra de Galicia non lles gusta. Prodúcese unha adaptación ao mercado, e o mercado demanda un pouco de todo. Unha empresa afirma

que traduciou os produtos a inglés, francés, portugués, porque llo solicitaron empresas con sedes en diversos países. O idioma elíxeo o usuario e non a empresa, posto que o sistema debe adaptarse ao usuario.

Non obstante, non fan unha tradución completa, pois é moi cara e a demanda non o xustifica. Ademais, se fan unha tradución ao galego, tamén a teñen que facer ao catalán e ao éuscaro. Se non, deben escondela, porque pode existir unha imaxe de software feito en Galicia, comunidade que non está diferenciada por ser tecnolóxica. Isto non axuda a competir; ao contrario, pode ser negativo.

Saliéntase que o predominio do inglés é brutal e que incluso o español pode quedar á marxe. Afírmase que o problema reside en aliñar os obxectivos patrióticos cos das empresas e que iso debe proporcionar valor engadido.

Indícase que a maioría das aplicacións xa soportan a internacionalización, pero que o problema está na localización e todo o soporte que existe por detrás. Trátase dun problema de custos. O valor é dos idiomas de ámbito xeográfico amplo e ninguén ten un cliente por ter un produto en galego, polo que a solución está en localizar as aplicacións.

Con respecto a se a tradución de OpenOffice colaborativa se podería aplicar a software propietario, saliéntase que o problema está nos proxectos. Apúntase que existe a sensación de que a Administración é a única que tira do galego e que, polo tanto, o uso do galego se debe a unha obriga e non a unha convicción. Tamén se afirma que o galego está moi politizado.

Multilingüismo e valor dos idiomas:

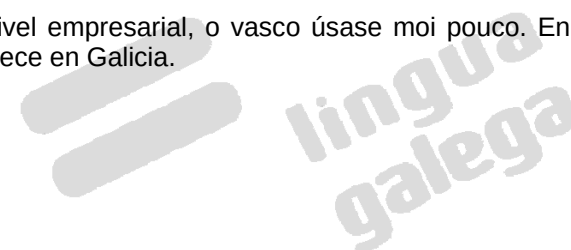
En canto a se os idiomas lle poden achegar valor á empresa, opínase que existen clientes que están máis cómodos nunha lingua, que o piden e que, polo tanto, están máis satisfeitos. Os empresarios teñen que ver se lles compensa, porque hai dous pasos: a tradución e a corrección en función do contexto. O galego considérase unha vantaxe, pero como calquera outro idioma. Un participante cre que ten que haber apoio da base social.

Promoción da lingua galega nos produtos de software:

Considérase que o sector das novas tecnoloxías é transversal e toca a outros moitos sectores e que debería incentivarse que estivesen os conceptos nos dous idiomas. A Administración debería promover o galego, dando máis puntos se o produto está nesta lingua. Outra persoa propón a concesión de subvencións. Así mesmo, pénsase que o aumento do uso do galego é cuestión de tempo e que cando se incorporen as novas xeracións formadas en galego, isto hase de notar. Agora xa non chama a atención que nunha reunión se fale en galego. As imposicións non son boas. Outro participante afirma que se non se consegue que haxa un valor engadido no software en galego, non aumentará o seu uso.

Indícase que existe unha tendencia a personalizar o software e ponse como exemplo o do sistema operativo de Windows Vista. Non obstante, afírmase que ninguén escolle un sistema operativo ou unha aplicación pola lingua, posto que iso non ten valor engadido. Ademais, o galego non é a primeira lingua a que se traduce. Trátase dunha cuestión de mercado.

As realidades de Cataluña e mais do País Vasco son completamente diferentes. A nivel empresarial, o vasco úsase moi pouco. En cambio, hai empresas catalás que poden vivir do mercado catalán, cousa que non acontece en Galicia.



9.1.2 Conclusións do panel

As principais conclusións que se poden extraer do panel de escoita sobre os usos lingüísticos nos produtos de software celebrado en Vigo son as seguintes:

- Constatase unha falta de demanda de produtos de software en galego, o que explica o baixo número de aplicacións e de programas nesta lingua. O mercado privado non demanda que o software estea dispoñible en galego e de feito as empresas con multisede prefiren un único idioma de traballo.
- O uso da lingua galega límitase basicamente a desenvolvementos cuxos clientes son as administracións públicas.
- Apréciase unha tendencia cara ao multilingüismo e cara á personalización dos produtos de software, que podería favorecer a extensión do uso do galego neste ámbito.
- A presenza da lingua galega no software non deixa de ser un reflexo da situación do galego na empresa, de xeito que algunhas persoas manifestan que é preciso un aumento do uso no ámbito empresarial para que se produza un incremento nos produtos de software.
- Advírtese que a lingua non constitúe un elemento clave que decide a escolla dun produto de software ou outro. Ademais, no caso do galego, esta lingua é substituíble polo castelán en Galicia, é dicir, é completamente prescindible.
- A maior parte das aplicacións permite a internacionalización, pero o problema reside na localización e no soporte. Ademais da tradución, é necesaria a corrección en función do contexto, o que encarece aínda máis o uso do galego no software.
- Existen problemas asociados á terminoloxía técnica en galego e á falta de competencias dos programadores e técnicos das empresas, que son na súa inmensa maioría castelanfalantes ou proceden doutros países, o que representa unha barreira para a extensión do galego.
- A incorporación do galego nos produtos de software non implica a incorporación de valor para a empresa, posto que non supón abrir ou chegar a novos mercados.
- En caso de incorporar novos idiomas decántanse polas linguas que os acheguen a novos mercados, como o inglés, idioma que conta cun gran predominio neste campo.
- A introdución do galego como un idioma máis faise por “quedar ben” e non por unha razón comercial. Isto ten relación co feito de que as empresas galegas buscan abrir mercados fóra de Galicia, xa que o mercado galego é reducido.
- Existen custos asociados á introdución dun novo idioma como o galego, non só no proceso de elaboración senón tamén no mantemento. Moitos custos teñen que ser amortizados internamente pola empresa (manuais, etc.), cousa que non é rendible actualmente.

- A presenza do galego como opción idiomática nun produto de software manifesta a orixe galega da empresa. Galicia non é rexión identificada con tecnoloxía e en mercados de fóra de Galicia esta identificación non sería positiva, como moito neutral.
- A opinión é que o futuro do galego nos produtos de software non é bo, simplemente porque non existe demanda. A solución pasa por localizar as aplicacións e faise patente a necesidade dun cambio de mentalidade.

9.2 Panel de escoita 2: usos lingüísticos nos produtos de software II

Este segundo panel de escoita realizouse en Santiago de Compostela o 23 de xaneiro de 2008 e nel participaron diversos profesionais que desenvolven o seu labor en empresas cuxa actividade se centra nos produtos de software.

9.2.1 Desenvolvemento do panel

Demanda da lingua galega:

Existe unha falta de demanda da lingua galega no software, pois, se as empresas esixisen o software en galego, non habería problema ningún. Indícase que dentro das novas tecnoloxías ocorre o mesmo ca na sociedade: existe pouca demanda. Ás veces a lingua vese como algo ideolóxico e para algunha empresa trátase dunha cuestión de marca: eles fan todo en galego para Galicia e nunca recibiron queixa ningunha. Desde que puxeron o tradutor automático, notan un uso máis intenso del. Tamén existe a opinión contraria: hai demanda, pero fan falta ferramentas, hai que darlle recursos á sociedade. Existe unha inseguridade co galego. Saliéntase o caso de OpenOffice, que incorpora o corrector de galego segundo as últimas normas. Se se ofrecen ferramentas, aumenta a demanda.

En canto ás tendencias no sector informático, apúntase que as linguas que non estean nas novas tecnoloxías é coma se non existisen. Coméntase que existen proxectos locais que triunfan: hai globalización, pero falta a información máis próxima. Constatase que a lingua pode ser un vehículo de localizar.

A necesidade da lingua galega neste campo:

Apúntase que hai unha xeración educada en castelán e que non existe a necesidade de ter os programas e a información en galego, porque todos entenden castelán. Non hai demanda como esixencia, pero si inquietude. O máis normal é ter o software na lingua orixinal e non agardar á tradución. O software en galego pode chegar a usarse se existe un grupo de empresas que faga software de calidade. As administracións teñen un papel importante e hoxe en día hai medios para que os pequenos poidan facer cousas grandes a nivel mundial.

Outro participante considera que existen tres tendencias: o software, as linguas e o negocio. Con respecto á primeira, a política industrial está baseada na interoperabilidade, baseada nas tecnoloxías abertas. En canto ás linguas, destácase a liberalización de recursos ou a posta en dominio público dos recursos técnicos e académicos, como por exemplo, das memorias de tradución para uso doutras administracións e empresas. Por último, o negocio reside na internacionalización e en ofrecer servizos de proximidade.

Lingua galega e software libre:

En canto ao software libre, multilingüe por defecto, cada vez hai máis empresas que usan software libre, pero só é instrumental ou de uso interno. Hai empresas preocupadas, pero non pensan no galego. Considérase que se o software é de calidade e está en galego, hai moita xente que non vai cambiar ao castelán. Insístese no exemplo de OpenOffice, que chegou a moita xente e que demostra que, se o programa é bo e está en galego, este utilízase.

Preocupación polo galego entre as empresas e aumento do software nesta lingua:

A industria TIC non se preocupa pola lingua, aínda que as asociacións si que teñen este tema nos seus estatutos. A preocupación pola lingua nas novas tecnoloxías supón cambiar a filosofía dunha empresa.

Tamén se pensa que aumentar a produción escrita en galego non aumenta os usos lingüísticos e que, por exemplo, na Facultade de Informática non se estuda en galego.

Se se bonifica o galego, a xente esixírao. Cando se empezou a esixir na Administración, as empresas usárono. A calidade tamén é fundamental. Tamén se pon o exemplo dunha empresa como R que usa o galego para competir con Telefónica e que constitúe o caso de empresas que lle dan valor á lingua.

Indícase que o aumento de software en galego non implica ampliación de usos en galego. Un participante pensa que hai que buscar unha alternativa ao galego e que a máis viable é a relación con Portugal e con Brasil (a internacionalización), país este último potencia en software libre. O galego non é unha lingua útil a non ser que lle deamos valor. Indícase que a Administración ten que ter un posicionamento forte desde o punto de vista idiomático. Ademais, a sociedade debe percibir a lingua como símbolo de calidade e como algo que cómpre manter. Galicia leva moitos anos de atraso e as empresas teñen que facer contribucións.

A cuestión do multilingüismo:

Considérase que o multilingüismo é unha vantaxe. Nos xogos educativos, por exemplo, o idioma é fundamental e tamén a localización. Isto permite chegar a outras comunidades con aspectos culturais distintos. Cómpre brindarlle a posibilidade ao cliente de que un produto se faga en galego.

Apúntase que custa máis facer as cousas en dous idiomas ca nun e se é para fóra de Galicia é necesario en castelán. Un participante afirma que ninguén os deixou de contratar por non ter a páxina web en galego e que o ámbito privado ten que pagar o custo.

Nas páxinas web é onde máis presenza ten o galego nas novas tecnoloxías. Saliéntase que internet naceu en Galicia e ponse o caso de Vieiros. As empresas non ven o galego como valor, polo que cómpre amosar os casos de éxito. O exemplo de R, por citar só un, é moi grande, pero non pode saír de Galicia. Outra persoa opina que o cliente non paga máis polo galego. Valoran a súa existencia, pero os custos asociados son difíciles de asumir.

A promoción do galego, o papel da Administración e accións posibles:

É necesario promover o valor do galego como elemento de identificación cultural, fomentar a contratación do galego e potenciar o desenvolvemento de interfaces de software en galego, nos ordenadores e nos produtos de consumo (DVD, móbiles, mp3, televisión, etc.). Cómpre fornecer de recursos e ferramentas lingüísticas que fagan isto posible, o que depende da Administración.

Pode haber moitas accións do propio sector, pero ten que haber alguén que tire e ten que ser a Administración, mediante a contratación e a sensibilización. É necesario vincular o galego e o inglés, posto que a lingua internacional é o inglés e non o español e esta sería unha maneira de romper a dependencia co castelán. Débense potenciar as traducións directas do inglés de textos que non están en español. Nas facultades deberíanse facer presentacións para fomentar nos alumnos a conciencia de que poden desenvolver a súa actividade en galego. Ten que ser o propio sector o que o demande. Se o goberno pide software en galego (non só as interfaces, senón tamén os comentarios, etc.), isto é unha barreira de entrada de enxeñeiros de fóra.

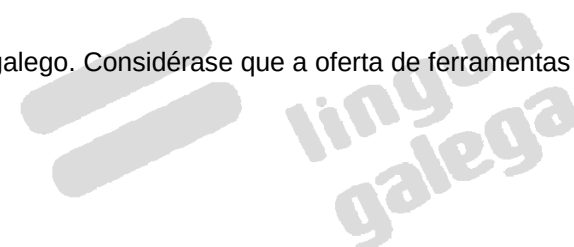
Por último, un participante pensa que se debe apostar polas novas tecnoloxías e o software libre, porque ten máis oportunidades de localización, ferramentas lingüísticas, recursos e interfaces. A Administración ten que promover que o software se entregue en galego. Cómpre aproveitar as vantaxes con Brasil e aproveitar os recursos que poden xerar nese país para un galegofalante. Outra persoa cre que ten que haber demanda e que na empresa fan o que lles paguen.

Outro participante considera que cómpre incidir máis na imaxe do galego como valor e diferenciación, o que pode ser un negocio. Outra persoa coida que a Administración é un elemento fundamental que pode inverter tendencias. Hai que vender o galego como calidade, utilidade e diferenciación (empresas que foron un éxito). Cómpre traballar co inglés, que se traduzan textos sen ter que recorrer ao español. Finalmente, outra persoa afirma que hai que promover a rendibilidade da lingua e as industrias da lingua, así como abrir mercado fóra indo na liña de Portugal, do portugués e de equiparar o galego co inglés.

9.2.2 Conclusións do panel

As principais conclusións que se poden extraer do panel de escoita sobre os usos lingüísticos nos produtos de software celebrado en Santiago de Compostela son as seguintes:

- Na actualidade é esencial a relación entre lingua e novas tecnoloxías, de xeito que unha lingua que non está presente no ámbito das TIC é coma se non existise. Así pois, é importante ligar a lingua galega a sectores e tecnoloxías emerxentes (software libre, etc.) no canto de centrar esforzos en introducir a lingua galega noutros xa consolidados.
- A lingua pode constituír unha cuestión de marca para certas empresas que souberon ver un negocio na lingua.
- Existe unha falta de demanda de software en galego por parte das empresas privadas e constátase que a Administración é o principal cliente do software que se fai en galego.
- Ademais da cuestión da demanda, apréciase unha falta de recursos suficientes en galego. Considérase que a oferta de ferramentas en galego fará que aumente a demanda por parte da sociedade.



- Cómpre identificar e fomentar a colaboración das empresas que fagan software de calidade e que o fagan en galego, implicando neste aspecto a Administración. É importante ligar a calidade do produto co galego, posicionar Galicia como un referente de calidade neste campo.
- É necesario liberalizar os recursos existentes en materia de lingua (bases de datos lingüísticas, etc.) e poñelos a disposición dos recursos técnicos que as empresas necesitan para poder ofrecer produtos de software de calidade.
- A sensibilidade polo idioma e a multilinguaxe supoñen unha vantaxe competitiva para poder ofrecer produtos localizados e adaptados ás necesidades de clientes de diferentes rexións e sensibilidades. Considérase que a Administración debe participar na sensibilización.
- Considérase que o multilingüismo é unha vantaxe, pero conséntase a existencia dunha xeración educada en castelán que non observa a necesidade do galego.
- Hai que asociar a lingua galega a un símbolo de calidade e á diferenciación doutros produtos ofrecidos noutras linguas.
- As empresas non identifican que un produto de software en galego lle dea máis valor por estar nesta lingua. É importante facer ver os casos de éxito das empresas que logran unir rendibilidade económica e lingua galega.
- Son precisas accións tamén nas propias empresas desenvolvedoras de software para que lles ofrezan esa posibilidade aos clientes.
- Advírtese que as empresas de TIC non manifestan preocupación polo galego, aínda que se apunta que nos estatutos das asociacións si figura a cuestión da lingua.
- É necesario promover o galego como elemento de identificación cultural e apostar por ofrecer produtos TIC con interfaces en galego (móviles, mp3, etc.), así como polo software libre, dado que conta con maiores posibilidades de localización.

9.3 Panel de escoita 3: usos lingüísticos nas TIC

O terceiro panel de escoita deste ámbito tivo lugar en Santiago de Compostela o 24 de xaneiro de 2008 e nel tomaron parte diversos profesionais do ámbito das tecnoloxías da información e da comunicación.

9.3.1 Desenvolvemento do panel

Importancia e necesidade do galego:

Ante a pregunta de se as empresas manifestan importancia pola lingua, opínase que se trata dun mercado moi restritivo, porque todo o software cambia cada día, o mercado é global e intentan exportar. Considérase que a internacionalización é clave e unha persoa afirma que na súa aplicación de televisión en hoteis de Galicia incluso prefiren o ruso có galego. Proven moitos idiomas para a interface, pero os propios clientes non lle dan moita importancia, aínda que non contan con estatísticas sobre o uso dunha ou outra opción.

Outra persoa cre que o mercado está fóra de Galicia. Existe demanda para algúns sectores e para a Administración, onde si hai interese de que a interface estea en galego. De feito, afírmase que a maior demandante de aplicacións en galego é a Xunta de Galicia. Desde un punto de vista técnico, non é especialmente dificultoso introducir o galego, pero o problema atópase en cuestións voluminosas. Os manuais non están traducidos e o usuario non ten en conta o galego nun software como valor engadido. Ademais, faltan ferramentas adecuadas para facilitar as traducións, dado que o software require revisións frecuentes. Non obstante, é fácil traducir un software ou facelo traducible.

Constátase que só se utiliza o idioma cando se precisa, aínda que hai empresas que continúan investindo no galego. Coa Administración electrónica, en cambio, é máis normal o uso do galego. A tendencia é a facelo o propio usuario e a introdución do galego vai a mellor, grazas á progresiva e-Administración que está introducindo a Xunta, pero non acontece o mesmo cos profesionais.

Perspectivas do galego:

En canto ás perspectivas para as novas xeracións, hai quen apunta que a tendencia é maior e que estas valoran máis o galego, pero tamén hai quen pensa que o usuario tende ao mínimo esforzo. Considérase que o proceso do aumento do galego é un proceso a longo prazo. Valórase que a Administración poña ferramentas para tratar de romper a inercia, pero a situación é difícil. A Xunta de Galicia ten moito que facer, pode exercer presión, por exemplo cos móbiles, para que inclúan o galego ou tamén na cartografía, onde normalmente non figura. A Xunta podería anticiparse e ver cales son as tendencias nas tecnoloxías en todos os segmentos e conseguir que esas ferramentas e esas aplicacións teñan a opción de galego, como por exemplo, programas de divertimento.

Con respecto ao futuro, un participante opina que se se consegue que haxa demanda, todo vai máis rodado e que hai que poñer énfase no sector de usuarios máis novos. Non considera que as subvencións a longo prazo sexan eficaces. Outro participante cre que cómpre investir máis esforzo no que teña máis impacto, menor alcance político aínda que maior na sociedade. O usuario non se sente cómodo co galego que se utiliza. Cre que o máis importante é falar galego, que despois xa se incidirá na lingua normativa, pois apunta que cambian bastante os termos e que cómpre ser máis “brandos”.

Vixilancia tecnolóxica e lingüística:

Afírmase que é necesario presentar o galego na estratexia comercial e transmitirles aos provedores esta lingua. Advírtese de que é preciso facer vixilancia tecnolóxica e lingüística co fin de coñecer as tendencias para os produtos que venden. A este respecto, un participante apunta que se vai facer un Observatorio tecnolóxico das demandas no ámbito das TIC, a nivel de enxeñaría informática. Outra persoa ve difícil o galego na TDT, porque o produto se vai vender igual, non vai haber requisito e os empresarios non apostan por introducir o galego.

A telefonía móbil, os xogos, internet e a televisión son medios para chegar a moita xente. Na televisión interactiva deberían estar os idiomas oficiais do Estado. Constatase un problema de contidos e que moitas veces existen subtítulos en catalán e non en galego. Tamén nos buscadores existen o catalán e o éuscaro, pero non así o galego. Proponse actuar coordinadamente entre comunidades autónomas con dobre lingua, apoiándose no tecido empresarial forte vinculado coas grandes empresas para que introduzan o galego nos produtos con apoio da Xunta.

Afirmase que case ningún produto sae ao mercado só en inglés, polo que a Administración tería que investir moitos cartos aínda que non teñan resultados a curto prazo. A Xunta debe apoiar a fabricantes de produtos como a Wii, para que estean en galego, sen que iso supoña un atraso no seu lanzamento.

Áreas máis importantes para investir:

Un participante considera que as áreas en que se debe investir son a TDT (cómpre introducir contidos en galego), o ocio (o que implica seleccionar que tipo de xogos poden estar en galego), ferramentas que axudan na vida (como o TomTom), internet (buscadores, etc.) e a telefonía.

Papel da Administración:

Outra persoa pensa que o papel fundamental da Xunta é realizar convenios coas empresas que se dedican a produtos que cheguen a toda a sociedade galega, como por exemplo a telefonía e a televisión, e fomentar na Xunta o mesmo alcance. Outro participante coida que se trata dun labor a longo prazo e que é necesario que o galego teña presenza en todos os campos, sen imposición, posto que pode ser prexudicial, e que se precisan contidos en galego pouco a pouco. Con respecto ao futuro, non o ve sinxelo porque o que manda é a cota de mercado. A actuación da Xunta é limitada.

Outro participante considera que cómpre estudar e segmentar os mercados aos que se vai dirixir e priorizar as novas tecnoloxías para conseguir un plan de actuacións e logo chegar a acordos con multinacionais, sempre unido á Administración. Cómpre tamén promover as empresas de tecnoloxía galega e axudar mediante o financiamento para, por exemplo, instalar unha central en galego, recoñecemento de voz, contidos de TDT, etc. Considera que con apoio se poden desenvolver contidos en galego.

Outra persoa afirma que o que manda é o mercado, que o idioma é un feito cultural e só a Administración pode cubrir ese feito, pois ao mundo da empresa non lle importa. Cre que se deben centrar os esforzos nos menores de 25 anos e que o galego ten futuro. Por último, outra persoa cre que cómpre fomentar o uso do galego como un idioma máis nas plataformas multilingües.

9.3.2 Conclusións do panel

As principais conclusións que se poden extraer do panel de escoita sobre os usos lingüísticos nas TIC celebrado en Santiago de Compostela son as seguintes:

- Desde un punto de vista técnico, hoxe en día non existen dificultades para que os produtos e servizos se fagan multilingües. O problema é que o galego non ten demanda e os custos asociados non implican, polo tanto, novo valor engadido (manuais, recursos de apoio, etc.).
- A Administración local e a autonómica son os principais demandantes de aplicacións en galego. Neste ámbito considérase fundamental a demanda do usuario final.
- O incremento da lingua galega entre os profesionais das TIC é difícil. Toda a información actualizada está en inglés, que é a lingua dominante neste ámbito. Os esforzos deben centrarse no cliente final e na sociedade.
- Advírtese que a postura do Colexio Profesional de Enxeñaría en Informática de Galicia é a de fomentar o uso do galego, o que pode chegar a ter unha incidencia positiva na presenza do galego neste ámbito.
- É importante asociar a calidade cos produtos TIC que estean en galego, evitando que estes produtos funcionen peor ou ofrezan dificultades.
- A apertura das empresas galegas ao mercado nacional e internacional débese a que o mercado galego é moi pequeno, o que contribúe a que non se aposte pola lingua galega.
- Constátase que a Administración electrónica que está a introducir a Xunta vai mellorando o uso do galego e contribúe a normalizar a presenza desta lingua nas novas tecnoloxías.
- É importante que as aplicacións estean deseñadas para que poidan ser multilingües, de xeito que sexa doada a incorporación da lingua galega.
- Crese que a demanda do galego irá aumentando pouco a pouco e considérase que se debe poñer énfase nos usuarios máis novos. Identifícanse, pois, os mozos como colectivo prioritario de actuación, e débense centrar os esforzos de introdución do galego nas tecnoloxías usadas por eles.
- É importante identificar as tecnoloxías emerxentes de uso futuro entre a cidadanía para poder actuar en materia de lingua sobre elas. Cómpre crear un mapa de actuacións, no que a telefonía móbil, a TDT e internet sexan puntos clave e nos que o galego estea presente.
- Son necesarias accións conxuntas entre as comunidades autónomas con dobre lingua oficial e as grandes multinacionais de produtos de consumo masivo para a introdución do galego nas interfaces destes, ademais do apoio da Administración a estas empresas mediante mecanismos de financiamento ou outras opcións.
- Identifícanse áreas de actuación prioritarias: a) TDT: interfaces e selección de que contidos poderían estar en galego; b) ocio: selección de xogos nos que introducir esta lingua; c) mobilidade: sistemas de posicionamento xeográfico; d) internet: no buscador Google; e) telefonía móbil: interfaces e aplicacións en galego. As accións deben identificarse conxuntamente co sector para

dimensionalas. Cómpre buscar funcionalidades e servizos adicionais nos produtos que contén co galego como opción para que teñan maior demanda polos usuarios nesta lingua.

- É importante establecer sistemas de vixilancia tecnolóxica para coñecer as novas tendencias dos mercados en materia de novas tecnoloxías.
- Cómpre potenciar e dar a coñecer as empresas TIC galegas como feito de recoñecemento para poder ligar TIC e Galicia.
- É necesario promover a presenza do galego en todas as subvencións ou axudas e en todo o relacionado coas TIC.

10. PROPOSTA DUN SISTEMA DE INDICADORES PARA O ÁMBITO DAS TIC

Un indicador é un elemento de medida que posibilita comprobar o grao de consecución do resultado previsto en cada obxectivo dunha política lingüística. O indicador lingüístico é unha variable seriada ou unha relación de variables de tipo cuantitativo cuxa medida ao longo do tempo proporciona información relevante sobre unha situación lingüística determinada.

É principalmente en Cataluña onde se deseñou e aplicou un maior número de sistemas de indicadores, como o Inuscat, un indicador do uso do catalán, o Ofercat, que mide a oferta de catalán, e o Indexplà, que permite avaliar o grao de normalización da lingua catalá nunha organización, entre outros.

10.1 Finalidade e obxectivos do sistema de indicadores

O sistema de indicadores que se vai propoñer para o ámbito das tecnoloxías da información e da comunicación ten como obxectivo coñecer a situación do galego no correo electrónico, os programas informáticos utilizados e no uso de recursos lingüísticos principalmente. A finalidade é dobre: por unha banda, obtéñense datos sobre a presenza do galego nas TIC, e, pola outra, os indicadores permiten analizar o impacto e os resultados das accións de política lingüística levadas a cabo.

10.2 Sistema de indicadores lingüísticos para o ámbito das TIC

10.2.1 Cidadanía

O indicador da lingua galega nas TIC no caso da cidadanía recolle o uso do galego no correo electrónico e o tempo de consulta de internet en función das linguas. Por outro lado, inclúese tamén o coñecemento e o uso de ferramentas lingüísticas.



Indicador	Galego	Castelán	As dúas igual	Outras linguas
Correo electrónico	17,4%	65,5%	15,1%	2,1%
Tempo de consulta de internet	11,3%	82,0%	-	6,7%

Indicador	% da cidadanía
Coñecemento de ferramentas lingüísticas	74,9%
Uso de ferramentas lingüísticas	46,5%

10.2.2 Empresa

Este indicador abrangue a situación do galego no correo electrónico e nas páxinas web do tecido empresarial galego por unha banda, e, pola outra, o uso dos recursos lingüísticos en galego: correctores ortográficos, tradutores automáticos e programas informáticos en lingua galega.

Indicador	Galego	Castelán	As dúas
Correo electrónico	13,5%	86,5%	-
Páxina web	3,8%	82,1%	15,3%

Indicador	Uso dos recursos lingüísticos*
	% de empresas
Correctores ortográficos	60,1%
Tradutores automáticos	46,6%
Programas informáticos en galego	39,8%

* A porcentaxe fai referencia ás empresas que declararon a utilidade dos diversos recursos lingüísticos.

10.2.3 Administración

Para os indicadores de Administración empregamos, unha vez máis, as linguas utilizadas no correo electrónico, ademais da dos programas informáticos, tanto para a Administración Xeral do Estado, como para a Xunta de Galicia e os concellos.

Indicador % de galego	Administración Xeral do Estado				Xunta de Galicia	Concellos
	Seguridade Social	Axencia Tributaria	Garda Civil	Policía Nacional		
Correo electrónico	18,4%	3,6%	3,5%	13,5%	81,2%	77,0%
Programas informáticos	1,2%	1,6%	0,8%	0,0%	81,7%	54,5%

Ademais, manexamos o uso dos recursos lingüísticos na Xunta de Galicia e na Administración local.

Indicador	Uso dos recursos lingüísticos*	
	% da Xunta de Galicia	% dos concellos
Correctores ortográficos	80,9%	75,1%
Tradutores automáticos	59,6%	61,8%
Programas informáticos en galego	50,4%	78,2%

* A porcentaxe fai referencia ás entidades que declararon a utilidade dos diversos recursos lingüísticos.



10.2.4 Produtos de software

Estes indicadores reflicten as linguas en que as empresas venderon produtos de software. Ademais, desagregase a facturación das empresas en función das linguas. Por outra banda, inclúense indicadores da demanda do galego nos produtos de software e a porcentaxe de empresas que vendeu produtos de software en galego algunha vez.

Indicador	Galego	Castelán	Outras linguas
Venda de produtos de software propio	40,0%	82,0%	36,0%
Venda de produtos de software de terceiros	3,6%	92,9%	46,4%
Venda de produtos de software propio con capacidade multi-idioma con opción de galego	72,4%	27,6%	-
Venda de produtos de software de terceiros con capacidade multi-idioma con opción de galego	10,5%	89,5%	-
Facturación das empresas informáticas segundo a lingua dos produtos de software	12,5%	78,7%	8,8%

11. CONCLUSIÓN

As principais conclusións que se desprenden da observación realizada no ámbito das tecnoloxías da información e da comunicación son as que se relacionan a continuación:

- Entre a cidadanía existe un claro predominio do castelán no que respecta á utilización de programas informáticos. Así mesmo, nos correos electrónicos, nos programas de mensaxería instantánea e nas páxinas web, o galego presenta un uso reducido.
- Polo que respecta aos recursos lingüísticos, detéctase un amplo coñecemento deles, máis un uso moito máis reducido (do 46,5%). Con todo, a inmensa maioría dos seus usuarios valora a súa utilidade.
- No ámbito empresarial, o uso da lingua galega nas TIC conta cunha presenza moi reducida, tanto nas interfaces dos programas informáticos, como nas páxinas web e nos correos electrónicos e tamén se constata un uso escaso dos recursos lingüísticos existentes.
- No caso do uso do galego nas TIC na Administración, existen dúas situacións opostas: o galego é minoritario na Administración Xeral do Estado, mentres que é a lingua predominante na Xunta de Galicia e nos concellos. De feito, as administracións autonómica e local son as principais demandantes de aplicacións en galego.
- A grandes trazos, o galego conta cunha presenza reducida nos produtos de software vendidos no último ano en Galicia, o que se pon tamén de manifesto na facturación das empresas, que procede en gran medida de produtos vendidos en castelán.
- Constátase unha falta de demanda do mercado privado de produtos de software en galego, o que explica que existan poucas aplicacións e programas nesta lingua.
- Non obstante o anterior, máis da metade das empresas enquisadas considera que desenvolver produtos en galego non implica maior custo que facelo en castelán.
- Case tres cuartas partes das empresas aínda non valoraron a posibilidade de desenvolver produtos de software en galego. Con todo, un 46% das empresas enquisadas opina que a tendencia do software en galego aumentará nun futuro.

- A presenza da lingua galega nos produtos de software e no ámbito das TIC en xeral non deixa de ser un reflexo claro da situación do galego no tecido empresarial.
- Na actualidade é de vital importancia ligar o galego ás novas tecnoloxías, pois as linguas non presentes neste ámbito é coma se non existisen, de xeito que é necesario centrar esforzos neste ámbito.
- Co fin de aumentar o galego no ámbito das tecnoloxías da información e da comunicación, é preciso asocialo como símbolo de calidade e diferenciación doutros produtos.
- A Administración electrónica que introduce a Xunta de Galicia está a contribuír ao aumento da lingua galega neste ámbito.

12. BIBLIOGRAFÍA

A sociedade da información en Galicia: situación actual e tendencias. 2005. Observatorio das Tecnoloxías da Información e a Comunicación.

CASTELLS, A. (2003): "Indexplà. Programa d'avaluació de les organitzacions", *Noves SL. Revista de sociolingüística*, primavera 2003, <http://cultura.gencat.net/llengcat/noves>.

ESCOLÀ, A.; T. MATAIX; J. URGELL; J. SOLÉ CAMARDONS & A. DUARTE (1996): "Indexplà: programa de seguiment i avaluació de plans i acords de gestió lingüística per a les organitzacions", *Llengua i Ús: revista técnica de normalització lingüística*, n.º 5 (1.º cuatrimestre 1996), Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, Direcció General de Política Lingüística, 19-24.

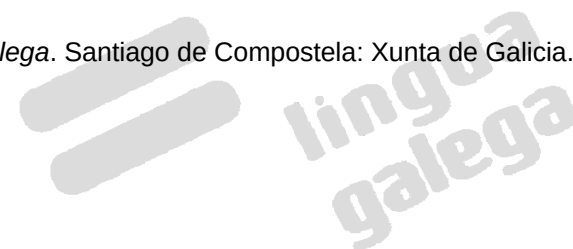
GÓMEZ GUINOVART, Xavier. "A lingua galega en Internet". En Ana BRINGAS e Belén MARTÍN (eds.). *Nacionalismo e globalización: lingua, cultura e identidade*. Vigo: Servicio de Publicacións da Universidade de Vigo, páxs. 71-88.

JAIME, L.; X. MITJÀ & J. SOLÉ CAMARDONS (1995): "Objectius i indicadors de resultat: exemples de formació", *Llengua i Ús: revista técnica de normalització lingüística*, n.º 2 (1.º cuatrimestre 1995), Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, Direcció General de Política Lingüística, 15-20.

LORENZO SUÁREZ, Anxo M. (2003): "Estudios sobre a situación sociolingüística da lingua galega (1990-2002)", *Noves SL, Revista de sociolingüística*, Primavera 2003, <http://cultura.gencat.net/llengcat/noves>.

Plano estratéxico galego da sociedade da información.

SECRETARÍA XERAL DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA (2006): *Plan xeral de normalización da lingua galega*. Santiago de Compostela: Xunta de Galicia.



13. ANEXOS

Enquisa de TIC-cidadanía

1 A.) Habitualmente, vostede ...? B.) (Nas afirmativas) ¿Aproximadamente, de cada 10 horas... cantas son en galego, en castelán ou noutras linguas?

	SI	NON	Galego	Castelán	O.L.	Total
15.1 ¿Ve televisión?	☐	☐	_____	_____	_____	10
15.2 ¿Escoita a radio?	☐	☐	_____	_____	_____	10
15.3 ¿Le prensa: periódicos, revistas?	☐	☐	_____	_____	_____	10
15.4 ¿Usa teléfono móbil?	☐	☐				
15.5 ¿Usa ordenador?	☐	☐				
15.6 ¿Usa internet?	☐	☐	_____	_____	_____	10



2 (Se usa ordenador) No uso do ordenador....

	SI	NON
16.1 ¿Algún dos programas que usa está en galego?	☐	☐
16.2 ¿Coñece a existencia de dicionarios, correctores, tradutores de galego?	☐	☐
16.3 ¿Empregou algunha destas ferramentas?	☐	☐
16.4 ¿Fóronlle de utilidade?	☐	☐

3 (Se usa internet) Vostede....

	SI	NON
17.1 ¿Comprou ou vendeu algo por internet?	☐	☐
17.2 ¿A súa páxina de inicio de internet está en galego?	☐	☐
17.3 ¿Escribe correos electrónicos?	☐	☐
17.4 ¿Escribe en chats ou mensaxes instantáneas persoais?	☐	☐
17.5 ¿Escribe páxinas web que poden ler outros internautas?	☐	☐

4 (Se escribe correos ou páxinas web) ¿Que lingua escribe...?

	S.G.	S.C.	+ G	+ C	=	O.L
18.1 (Se escribe correos electrónicos) ¿Nos correos electrónicos?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18.2 (Se escribe nos chats ou mensaxes) ¿Nos chats ou mensaxes instantáneas persoais?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18.3 (Se escribe páxinas web) ¿nas páxinas web?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Enquisa de TIC-empresa

1 Na súa empresa, ¿en que porcentaxe usan o galego...

Comunicacións orais e escritas co exterior	% de uso galego	Np	Ns/Nc
Na atención directa ao público presencial e telefónica?		☐	☐
Nas conversacións máis habituais co público en xeral e provedores/as?		☐	☐
No contestador telefónico automático?		☐	☐
Nos escritos aos/ás administrados/as, provedores/as, usuarios/as, empresas e institucións de Galicia?		☐	☐
Na atención por correo electrónico, mensaxería, etc.?		☐	☐
Nas publicacións periódicas e non periódicas?		☐	☐

Imaxe e rotulación e documentación de uso externo

2 ¿En que porcentaxe usan o galego...

Elementos de identificación corporativa para o exterior	% de uso Galego	Np	Ns/Nc
Nos modelos de fax, papel de carta, tarxetas de visita, cabeceiras e pés de páxina dos correos electrónicos, facturas...?		☐	☐
Nos documentos de <u>maior difusión externa</u> dos produtos e servizos da súa empresa: catálogos, trípticos informativos...?		☐	☐
Na páxina web da súa empresa?		☐	☐
Na publicidade da súa empresa?		☐	☐
<u>Nos rótulos</u> principal e rótulos interiores (Marque G=C se o rótulo é igual en galego e castelán)		☐	☐ ☐ G=C ³ .
<u>No nome</u> da empresa no papel de carta. (Marque G=C se o rótulo é igual en galego e castelán)		☐	☐ ☐ G=C ⁴

3 ¿Que medios usa habitualmente para dar información ou facer publicidade?⁵

TV	Prensa	Radio	Trípticos e folletos	Internet	Non usan
2 Si. 1 Non	2 Si. 1 Non	2 Si. 1 Non	2 Si. 1 Non	2 Si. 1 Non	2 Si. 1 Non

³ **Enquisador/a:** dar a posibilidade de que o/a entrevistado/a poida escoller a opción de que “Os rótulos en galego e castelán son iguais e non se diferencian”.

⁴ **Enquisador/a:** dar a posibilidade de que o/a entrevistado/a poida escoller a opción de que “Os rótulos en galego e castelán son iguais e non se diferencian”.

⁵ **Enquisador/a:** resposta múltiple.

Documentación interna

4 ¿En que porcentaxe usan o galego....

Documentacións internas	% uso galego	Np	Ns/Nc
Nas circulares, notas escritas internas, actas e ordes do día das reunións?		☐	☐
Nos formularios, impresos e memoria anual?		☐	☐
No programa de tratamento de textos ou na aplicación informática máis usual?		☐	☐
Nos materiais de cursos e formación (excluíndo os cursos de idiomas)?		☐	☐

Enquisa de TIC-Administración1 Na súa entidade, ¿en que porcentaxe usan o galego...

Comunicacións orais e escritas co exterior	% de uso galego	Np	Ns/Nc
Na atención directa ao público presencial e telefónica?		☐	☐
Nas conversacións máis habituais co público en xeral e provedores/as?		☐	☐

No contestador telefónico automático?		☐	☐
Nos escritos aos/as administrados/as, provedores/as, usuarios/as, empresas e institucións de Galicia?		☐	☐
Na atención por correo electrónico, mensaxería, etc.?		☐	☐
Nas publicacións periódicas e non periódicas?		☐	☐

2 ¿En que porcentaxe usan o galego...

Elementos de identificación corporativa para o exterior	% de uso galego	Np	Ns/Nc
Nos modelos de fax, papel de carta, tarxetas de visita, cabeceiras e pés de páxina dos correos electrónicos, facturas...?		☐	☐
Nos documentos de <u>maior difusión externa</u> dos produtos e servizos da súa entidade: catálogos, trípticos informativos...?		☐	☐
Na páxina web da súa entidade?		☐	☐
Na publicidade da súa entidade?		☐	☐
<u>Nos rótulos</u> principal e rótulos interiores (Marque G=C se o rótulo é igual en galego e castelán)		☐	☐ G=C ⁶ .
<u>No nome</u> da entidade no papel de carta. (Marque G=C se o rótulo é igual en galego e castelán)		☐	☐ G=C ⁷

⁶ **Enquisador/a:** dar a posibilidade de que o/a entrevistado/a poida escoller a opción de que "Os rótulos en galego e castelán son iguais e non se diferencian".

⁷ **Enquisador/a:** dar a posibilidade de que o/a entrevistado/a poida escoller a opción de que "Os rótulos en galego e castelán son iguais e non se diferencian".

3 ¿En que porcentaxe usan o galego...

Documentacións internas	% uso galego	Np	Ns/No
Nas circulares, notas escritas internas, actas e ordes do día das reunións?		☐	☐
Nos formularios, impresos e memoria anual?		☐	☐
No programa de tratamento de textos ou na aplicación informática máis usual?		☐	☐
Nos materiais de cursos e formación (excluíndo os cursos de idiomas)?		☐	☐

4 A) Para a súa entidade, independentemente de se xa o use ou non, ¿son de utilidade... B) (nas afirmativas) ¿Actualmente estamos usando?

[illegible]

13.5.A. Os programas informáticos en galego?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13.6.A. Os modelos de documentos en galego?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13.7.A. Os cursos de galego?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13.8.A. Os servizos lingüísticos (tradución, revisión, consultas, etc.)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13.9.A. Outras (especificar): _____	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5 Actualmente, respecto a hai 5 anos, ¿cre que o uso do galego na súa entidade aumentou (1) aumentou moito (2), diminuíu (3), diminuíu moito (4), ou segue igual (5) ...? ¿Por que o cre?

A) Aumentou / Diminuíu						B) ¿Por que?
1	2	3	4	5	Ns/Nc	
☐	☐	☐	☐	☐	☐	>
						>
						>

Enquisa do uso da lingua galega para as empresas de produtos de software

Aclaración para o enquisado/a: As preguntas da enquisa están referidas ao último ano 2007. Está dirixida a empresas que producen e/ou venden produtos de software. Considéranse “produtos de software” tanto os que son desenvolvidos pola propia empresa como os que son doutras empresas pero que a empresa vende.

C1. ¿Cal é o persoal empregado na empresa?

☐ < 6 ☐ De 6 a 9 ☐ De 10 a 49 ☐ De 50 a 99 ☐ De 100 a 249 ☐ > 250

C2. ¿No último ano vendeu produtos de software, propios ou de terceiros, aos seus clientes?

☐ Non (fin da enquisa)

☐ Si (seguir en **C2**)

Non permitido Ns/Nc

C3. A) ¿Que produtos de software vendeu: desenvolvementos propios ou de terceiros? **B)** Nos produtos que vendeu) ¿En que idiomas estaban? **C)** ¿Cales teñen capacidade multi-idioma? (o usuario pode seleccionar entre diferentes idiomas sen intervención de facer programación específica) **D)** (se teñen capacidade multi-idioma) ¿Ten a capacidade multi-idioma en galego xa implementada para poder ser elixida?

	A) Vendeu	B) Idioma:	Gal.	Cast.	Outro	C) Multi-idioma	D) Multi-id. galego
Software <u>propio</u>	☐		☐	☐	☐	☐	☐
Software de <u>terceiros</u>	☐		☐	☐	☐	☐	☐

C4. A) ¿Cales dos seguintes tipos de produto software vendeu? **B)** (Nos que teñen) ¿Foron en galego (G), en castelán (C), ou noutras linguas (O)?

	A) Venderon	B) G	C	O
Sistemas operativos	☐	☐	☐	☐
Ferramentas de escritorio: ofimática, navegador, correo, antivirus, seguridade, etc.	☐	☐	☐	☐
Aplicacións de xestión: contabilidade, facturación, comercial, produción, etc.	☐	☐	☐	☐
Aplicacións de publicación en internet: páxinas, portais	☐	☐	☐	☐
Outras	☐	☐	☐	☐

PROVEDORES QUE NON VENDERON PRODUCTOS DE SOFTWARE EN GALEGO

(Nota: Se en C3-B, a porcentaxe de “Galego” en software propio e en software de terceiros é en ambas 0, realizar este bloque de preguntas (C5 – C8). En caso contrario pasar a C9).

C5. ¿Se tivese que desenvolver un produto en galego suporíalle máis custo que en castelán?

☐ Non ☐ Si ☐ Ns/Nc ☐ Non procede

C6. ¿En que prazo cre que ofrecerán algún produto de software en galego? (Resposta única)

☐ Antes dun ano
 ☐ De 1 a 2 anos
 ☐ Máis de 2 anos
 ☐ Nunca
 ☐ Aínda non o consideraron

C7. ¿Cre que a súa empresa se beneficiaría ofrecendo produtos de software en galego?

☐ Non
 ☐ Si

C8. ¿Por que motivos non vende software en galego?

Os clientes non o demandan ou valoran	☐
Supón aumentar a complexidade do produto	☐
Porque hai poucos produtos de software en galego	☐
Limita a expansión ou reutilización do produto	☐
Non é rendible ou por custo	☐
Outros: _____	☐

TODOS

C9. ¿Como se distribúe a súa facturación total... **A)** Segundo o seu mercado de clientes? **B)** Segundo os seus tipos de clientes? **C)** Segundo os idiomas dos seus produtos?

A) Mercado	%		B) Tipo de clientes	%		C) Produtos	%
Galicia	_____		Organismos públicos	_____		Galego	_____
Resto España	_____		Entidades privadas	_____		Castelán	_____
Portugal	_____		Público particular	_____		Outras linguas	_____
Resto mundo	_____			100%			100%

C10. Con independencia de se a operación económica se levou a cabo ou non:

¿No último ano algún cliente <u>demandoulle</u> produtos de software en galego?	☐ Non	☐ Si	☐ Ns/Nc
¿No último ano a súa empresa <u>ofreceu</u> produtos de software en galego?	☐ Non	☐ Si	☐ Ns/Nc
¿ <u>Algunha vez</u> a súa empresa vendeu produtos de software en galego?	☐ Non	☐ Si	☐ Ns/Nc

C11. ¿Independientemente da súa empresa, como cre que será a tendencia do software en galego no mercado de Galicia nos próximos anos?

☐ Diminuirá ☐ Manterase igual ☐ Aumentará