

LA PRESENCIA DEL CATALÀ ALS WEBS DEL SECTOR DEL TURISME DE "SOL I PLATJA": EL CAS DE LLORET DE MAR*

Eva Buquet i Xirau

1. INTRODUCCIÓ*

El turisme és un sector econòmic, en la societat de l'oci i el lleure, que té un pes important i està en procés de constant expansió.

Segons dades de l'Instituto de Estudios Turísticos (IET)¹, l'any 2007 els Països Catalans van rebre més de 31 milions de turistes estrangers (31.075.471; 15.243.176 a Catalunya, 10.233.429 a les Illes Balears i 5.598.866 al País Valencià). Segons aquesta mateixa font, l'ús d'Internet ha estat, per primera vegada, el mitjà majoritari per a la consulta, reserva i pagament d'algun servei relacionat amb el viatge.

El fet que el nombre de turistes que ja utilitzen Internet per preparar els seus viatges vagi en augment i que, per primera vegada segons les estadístiques, sigui el mitjà més usat per fer aquest tipus d'operacions, posa de relleu la importància que té en aquests moments el fet que els diversos establiments d'allotjament turístic disposin de web i en facin un bon ús. Primerament perquè al dia d'avui, si no es disposa d'un lloc web, es perd diners i, posteriorment, perquè és necessari parar atenció en la normalització de l'ús del català en el sector turístic, i especialment en aquest àmbit, per ser reconeguts a l'exterior i, al mateix temps, vetllar pels drets del consumidor.

L'objectiu general d'aquest estudi és posar de manifest la importància i la rellevància que té actualment, en un món globalitzat com el d'avui, incloure el català al lloc web dels establiments d'allotjament turístic per impulsar el català a l'exterior en un sector com el turisme ja que, tal com diu Joan Melià, "a més dels efectes propis de les actuacions en la normalització lingüística d'un

àmbit de la societat, s'han de valorar els que s'aconsegueixen des de la perspectiva de la projecció exterior de la cultura i llengua catalanes"².

L'objectiu específic és posar en relleu, mitjançant la recollida i l'anàlisi de dades, l'ús del català i la gestió del multilingüisme en els llocs web dels establiments d'allotjament turístic en una població molt concreta: Lloret de Mar.

Aquesta localitat gironina és una de les principals destinacions dels turistes que durant la seva estada busquen principalment, o exclusivament, el sol, la platja i la diversió nocturna. És l'anomenat turisme "de sol i platja", un tipus de turisme que, a diferència del tipus de turisme que analitza Joan Pujolà a *Llengua, cultura i turisme*³, aparentment no mostra cap tipus d'interès per practicar turisme cultural i, sovint, no té cap tipus d'interès per la cultura ni per la llengua del lloc on passa els seus dies de vacances.

Lloret de Mar és un municipi d'una oferta d'allotjament reglada superior als 140 establiments amb més de 30.000 places. Rep 1.200.000 viatgers que realitzen més de 6 milions de pernoctacions, dades que signifiquen un 14% del total de Catalunya i un 52% de tota la demarcació de Girona, i, que per tant, el turisme n'és la principal activitat econòmica⁴.

Per aquest motiu, la recollida i l'anàlisi de dades d'aquests webs són significatives per tenir un estudi local que pot ser un reflex global i/o representatiu d'aquest sector.

Univers d'estudi: Tots els establiments d'allotjament turístic de Lloret de Mar que disposen de lloc web, un

* Aquest article és resultat d'un treball dut a terme en el marc del Postgrau d'Assessorament Lingüístic, Gestió del Multilingüisme i Serveis Editorials de la Universitat de Barcelona (curs 2008-09).

¹ INSTITUTO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS (IET). *Encuesta de Movimientos Turísticos en Fronteras (Frontur) Año 2007*. (Disponible a www.ine.es)

² MELIÀ, Joan. "El turisme i la projecció exterior de la llengua catalana". *Llengua i Dret* (2005) núm. 44: 207-227.

³ PUJOLÀ COS, Joan. *Llengua, cultura i turisme*. Barcelona: Turisme de Barcelona, 2006.

⁴ Lloret Turisme www.lloretdemar.org

total de 104 establiments (hotels de 5*, 3; hotels de 4*, 21; hotels de 3* 36; hotels de 2*, 5; hotels d'1*, 9; pensions de 2*, 2; càmpings de 1a, 1; càmpings de 2a, 3, i apartaments, 24).

Mètode de realització de l'estudi: Anàlisi detallada dels llocs web dels establiments d'allotjament turístic pel que fa a la tria de llengua de la pàgina d'inici i a les llengües disponibles al web. L'anàlisi es basa en dades declarades i verificades. Tanmateix, caldria veure si amb l'arribada de la temporada d'estiu s'han modificat o arreglat algunes opcions que en el moment de l'anàlisi no estaven disponibles.

Observacions: Cal tenir present que l'anàlisi s'ha fet dels establiments que disposen d'un web actiu, per tant, tots aquells que no en tenen no s'han inclòs a l'estudi (hotels de 4*, 1; hotels de 3*, 9; hotels de 2*, 4; hotels d'1*, 8; pensions d'1*, 13; pensions de 2*, 11, i apartaments, 10).

Fonts: S'han analitzat els establiments inclosos al web oficial d'informació turística de Lloret de Mar⁵ i s'han analitzat les dades de cada un dels webs oberts a la xarxa que disposa cada establiment durant els mesos de gener i febrer de 2009.

Marc de l'estudi: La presència del català als webs del sector del turisme de "sol i platja": el cas de Lloret de Mar, és el resultat de l'avaluació final del mòdul de gestió del multilingüisme del postgrau en Assessorament Lingüístic, Gestió del Multilingüisme i Serveis Editorials; impartit a la Universitat de Barcelona durant el curs 2008-09.

Agraïments: Aquest estudi no hagués estat possible sense la col·laboració de l'Ajuntament de Lloret de Mar, Lloret Turisme, Turisme de Barcelona i la Biblioteca de Comerç i Turisme de la Xarxa de Biblioteques Especialitzades de la Generalitat de Catalunya.

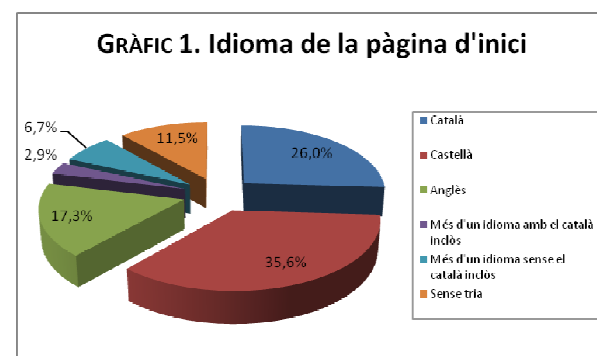
2. RESULTATS DE L'ANÀLISI

2.1. Idioma de la pàgina d'inici

El resultat de l'anàlisi de la totalitat dels webs dels establiments d'allotjament turístic del municipi de Lloret de Mar és que l'idioma exclusiu de la pàgina d'inici és majoritàriament el castellà (35%), seguida del català (26%) i de l'anglès (17%).

Si tenim en compte el 3% dels webs que disposen d'una pàgina d'inici amb més d'un idioma amb el català inclòs, es podria dir que la presència del català a les pàgines d'inici dels webs dels establiments d'allotjament turístic és d'un 29% enfront del gairebé 42% i 24% de la presència del castellà i l'anglès respectivament⁶.

També és significatiu el 12% dels webs amb una pàgina d'inici que ofereix a l'usuari la possibilitat de triar la llengua mitjançant banderes, sigles o abreviatures dels diferents idiomes disponibles.



Si analitzem la presència exclusiva del català a la pàgina d'inici per tipus d'establiment i categoria, els hotels de 5* són els únics que superen el 50%⁷.

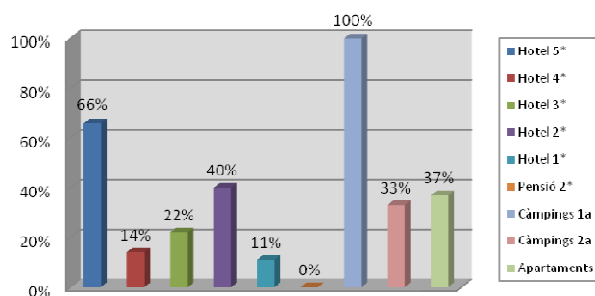
Són significatius el 0% de les pensions de 2*, l'escàs 11% dels hotels d'1* i el 14% dels hotels de 4*.

⁵ Web oficial d'informació turística de Lloret de Mar <http://ca.lloretdemar.org>

⁶ Del 17 % dels webs que disposen d'una pàgina d'inici amb més d'un idioma sense el català inclòs, sis establiments ofereixen castellà i anglès, i un, rus i anglès.

⁷ Els càmpings de 1a categoria presenten el 100% però cal tenir en compte que a la mostra d'estudi només n'hi ha un.

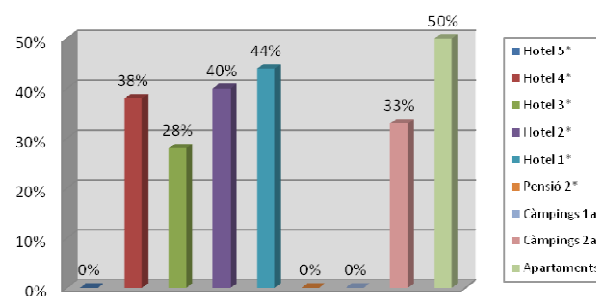
GRÀFIC 2. Establiments turístics de Lloret de Mar que tenen el català a la pàgina d'inici dels webs



En canvi, si analitzem la mostra dels establiments que tenen la pàgina d'inici només en castellà, els percentatges varien considerablement. Ni els hotels de 5* ni els càmpings tenen cap pàgina d'inici amb aquestes característiques, però la resta, excepte els hotels de 3*, superen el 30% i els apartaments arriben al 50%.

El gràfic 4 ens permet veure el resultat del conjunt de

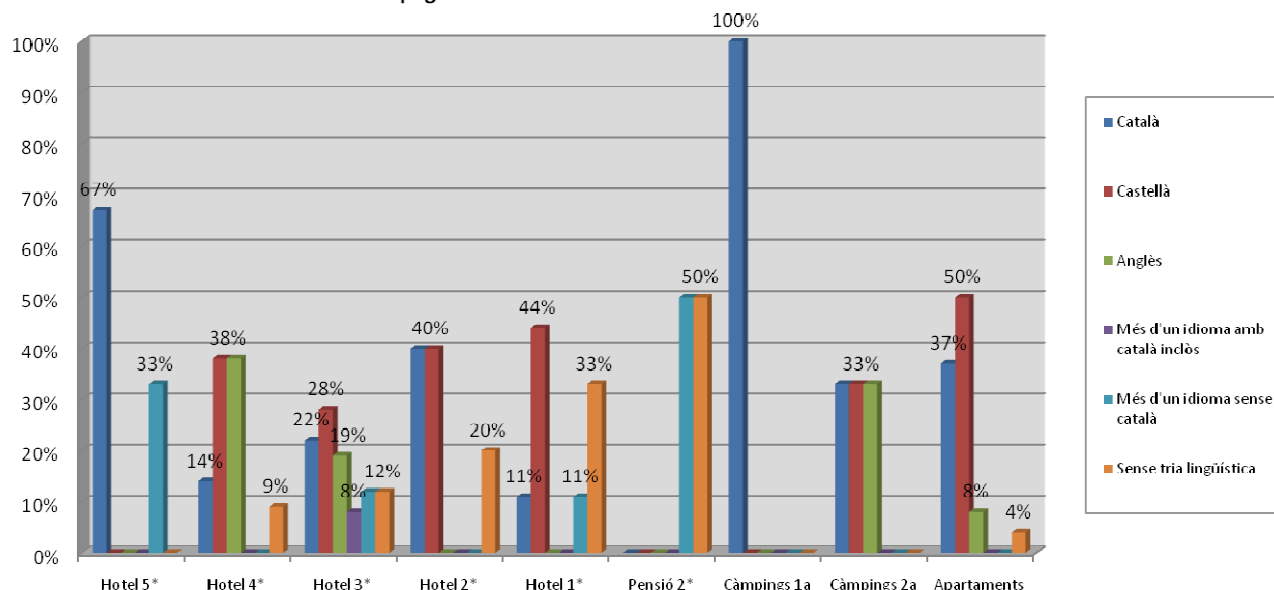
GRÀFIC 3. Establiments turístics de Lloret de Mar que tenen el castellà a la pàgina d'inici dels webs



pàgines d'inici analitzades.

Com ja s'ha pogut comprovar amb el gràfic 1, la presència exclusiva del català per tipus d'establiment i categoria, no supera el 40% excepte als hotels de 5* i als càmpings de 1a. El 8% de les pàgines d'inici dels hotels de 3* que ofereixen més d'un idioma amb català inclòs, seria simbòlic si l'incorporéssim al gràfic 1.

GRÀFIC 4. Idiomes de la pàgina d'inici dels webs dels establiments turístics de Lloret de Mar



És rellevant, en canvi, la presència exclusiva de l'anglès en la pàgina d'inici (hotels de 4*, 38%; càmpings de 2a, 33%; hotels de 3*, 19%, i apartaments, 8%), que en alguns casos iguala la presència exclusiva del castellà (hotels de 4* i càmpings de 2a) i, en algun cas, supera la del català (hotels de 4*).

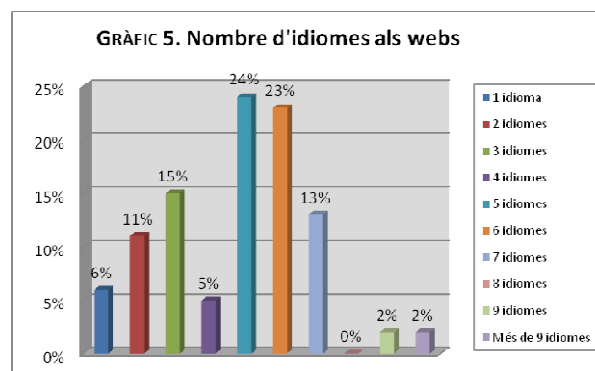
Pot sorprendre el percentatge de pàgines d'inici que ofereixen més d'una llengua sense català (7% del total)⁸ i que el tipus d'establiment i categoria pot ser indicatiu (pensions de 2*, 50%; hotels de 5*, 33%; hotels de 3*, 12%; hotels de 1*, 11%). D'aquestes pàgines d'inici, el 86% inclouen el castellà i l'anglès, i el 14%, l'anglès i el rus.

Per últim, és interessant parar atenció als establiments que han optat per oferir fer la tria lingüística al mateix usuari. Les pensions de 2* són les que ofereixen més aquesta possibilitat (50%), seguides dels hotels d'1* (33%), els hotels de 3* (12%), els hotels de 4* i els apartaments (4%). Els únics establiments que no opten per aquesta opció són els hotels de 5* i els càmpings.

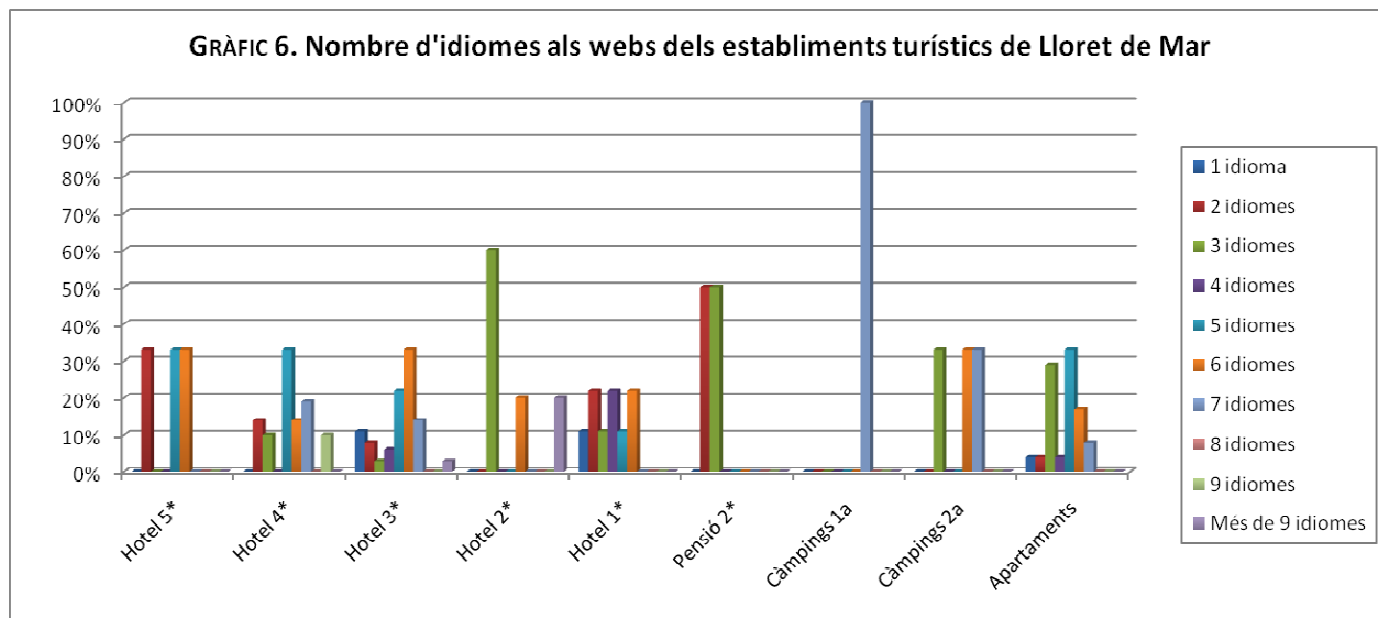
2.2. Nombre d'idiomes als webs

El gràfic 5 mostra el percentatge del nombre d'idiomes que ofereixen els establiments per publicitar les seves instal·lacions, els serveis i els preus.

D'aquesta manera, es pot comprovar que el 24% dels establiments disposen d'un web disponible en 5 idiomes diferents; el 23%, en 6; el 15% en 3; el 13%, en 7; l'11%, en 2, i el 2 % en 9 i en més de 9. Només el 6% estan disponibles en un sol idioma.



Si analitzem les dades per tipus d'establiment i categoria, es pot comprovar que oferir només un idioma no és la tendència general. Els que ofereixen un sol idioma són els hotels de 3* (11%) i els hotels d'1*. En canvi, hi ha més establiments que ofereixen només dos idiomes (pensions de 2*, 50%; hotels de 5*, 33%; hotels d'1*, 22%; hotels de 4*, 14%, i hotels de 3*, 8%), que si tenim en compte les característiques de la població de Lloret de Mar, aquesta quantitat d'idiomes seria insuficient pel nombre de turistes que rep.

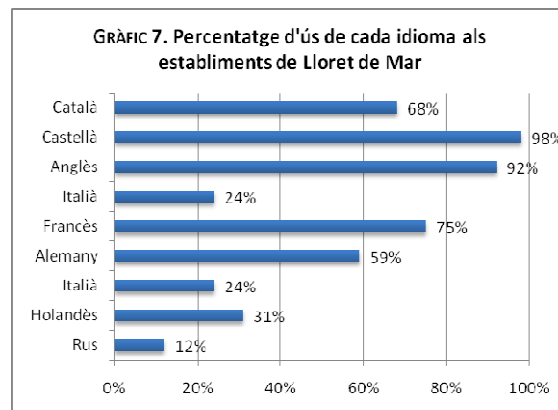


⁸ Vegeu Gràfic 1

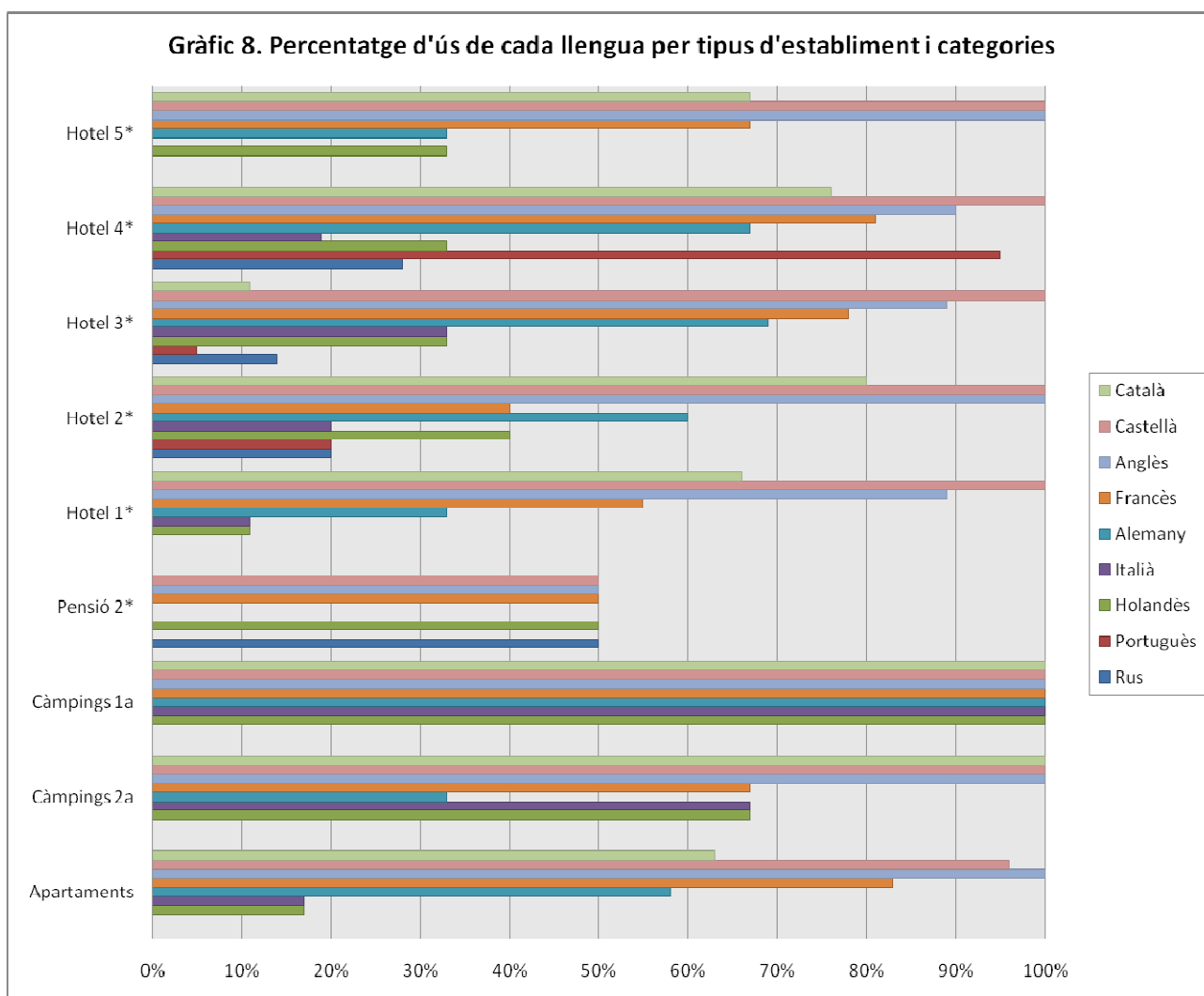
Tanmateix, tal com mostra el gràfic 5, les dues opcions més generalitzades són oferir 5 i 6 idiomes. Els establiments amb un percentatge major que ofereixen cinc idiomes són els hotels de 5*, els hotels de 4* i els apartaments (33% respectivament); i els que n'ofereixen sis són els hotels de 5* (33%), els hotels de 3* (33%), els hotels d'1* (22%) i els hotels de 2* (20%) (gràfic 6).

2.3. Idiomes dels webs

Si observem el gràfic 7 podrem comprovar que l'idioma que s'inclou més als webs és el castellà (98%), seguit de l'anglès (92%), el francès (75%) i el català (68%). Per tant, el català se situa en quarta posició i la seva presència no arriba al 70% dels webs.



Si mirem les dades per tipus d'establiment i categoria (gràfic 8) podrem observar els idiomes que ofereixen cada un d'ells i el percentatge, incloent-hi la pàgina d'inici.



On hi ha més presència del català és als webs dels càmpings (100%), els hotels de 2* (80%), els hotels

de 4* (76%), els hotels de 5* (67%), els hotels d'1* (66%) i els apartaments (63%). En canvi, on n'hi ha menys és als webs de les pensions de 2* (0%) i als hotels de 3* (11%). Val a dir que no tots els establiments inclouen el castellà (50% de les pensions de 2* i 4% dels apartaments) i que dos dels 104 webs analitzats no ofereixen cap de les llengües oficials.

3. VALORACIONS FINALS

L'article 22 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea estableix que la Unió respecta la diversitat cultural, religiosa i lingüística. L'article 21 prohibeix la discriminació per diverses raons, entre elles la llengua. A més, en la societat de la Unió Europea, la diversitat lingüística és una realitat de la vida quotidiana i, per protegir els interessos dels consumidors, hi ha disposicions que regulen els idiomes utilitzats.

Una mostra de protegir i promoure els ideals i els principis que constitueix el patrimoni comú dels estats membres del Consell d'Europa, és l'aprovació de la Carta europea de les llengües regionals o minoritàries pel Comitè de Ministres del Consell d'Europa, a la 478a reunió dels representants del ministeris, el dia 25 de juny de 1992 i oberta a la signatura dels estats membres del Consell d'Europa el dia 5 de novembre de 1992 a Estrasburg. Però el fet que cada estat pot adoptar, segons els mecanismes que preveu la Carta, diferents fórmules d'adhesió i ha d'especificar a quines llengües aplica el document, posa en dubte l'eficàcia de l'aplicació dels objectius i els principis de la Carta perquè, al cap i a la fi, són els estats qui decideixen què i a quina llengua volen aplicar cada punt. D'aquesta manera, tot i que la Carta a l'Estat espanyol va entrar en vigor el dia 1 d'agost de 2001, les llengües a les quals aplica 69 paràgrafs de la Carta són l'èuscar, el català i el gallec. Per tant, tot i la voluntat de reconèixer les llengües regionals o minoritàries com a expressió de la riquesa cultural, de respectar l'àrea geogràfica i de promocionar les llengües regionals o minoritàries, la seva efectivitat pot esdevenir més que dubtosa.

Si parem atenció a la Llei de Política Lingüística de Catalunya, de tots els serveis que facilitin els establiments d'allotjament turístic han de gaudir de la màxima publicitat en els llocs on es prestin⁹ i, d'acord amb el que estableix l'article 3.3 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, els consumidors tenen dret a rebre en català les informacions pertinents per al consum i l'ús dels béns, els productes i els serveis¹⁰. Per tant, tots aquells establiments d'allotjament turístic que no inclouen el català al seu web no compleixen la llei, o sigui, el 32% dels establiments analitzats. Això fa que el turista català se senti estranger a casa seva i que no se li garanteixi els seus drets com a consumidor.

D'altra banda, si analitzem la capacitat dels establiments d'adaptar-se als nous temps i oferir el seu web en la llengua del client, dona el resultat de múltiples webs que gestionen un nombre variable d'idiomes (això explica la tendència més generalitzada d'oferir entre 5 i 6 idiomes). De fet, hi ha dades que indiquen que les empreses europees perden negocis perquè no dominen les llengües dels seus clients. Per tant, disposar de coneixements en diversos idiomes permet tenir més possibilitats de negoci i això ho saben molt bé alguns establiments d'allotjament turístic de Lloret de Mar que disposen d'un ventall ampli d'idiomes.

A través de la xarxa, els clients poden escollir una gran varietat de productes de tots els estats membres, la qual cosa els posa en contacte amb productes d'altres comunitats lingüístiques. El fet que l'anglès estigui present al 92% dels webs dels establiments demostra que aquesta llengua té un paper fonamental com la llengua de negocis del món, però els idiomes poden resultar un factor competitiu i altres llengües poden ser les que ofereixin avantatges i les que permetin conquerir més mercats.

La importància, d'almenys, incloure el català als webs dels establiments, encara que no sigui la pàgina d'inici, dona moltes oportunitats de donar a conèixer la cultu-

⁹ Decret 53/1994, de 8 de febrer (DOGC 1876, de 23 de març), sobre el règim de preus, reserves i serveis complementaris en establiments d'allotjament turístic.

¹⁰ Llei 3/1993, de 5 de març (DOGC 1719, del 12 de març), de l'estatut del consumidor.

ra i la llengua catalanes, i és que la difusió entre els turistes de coneixements sobre la llengua catalana pot esdevenir una eina útil per a la projecció exterior de la nostra comunitat lingüística.

La baixa presència de català als webs del sector turístic, almenys de la mostra analitzada, segurament és a causa de diverses raons, però és indispensable i primordial que el sector del turisme sigui un sector en el qual s'hi dediqui més interès, sobretot en els efectes propis de les actuacions en la normalització lingüística. Tal com diu Joan Melià, cal aprofitar els avantatges de l'activitat turística i proposar línies d'actuació i accions concretes i eficaces. El pes que té l'activitat turística als Països Catalans hauria de ser un motiu suficient per impulsar el procés de normalització lingüística en aquest sector. La poca presència d'idiomes, incloent-hi el català, en alguns webs podria explicar-se per la manca d'interès per part d'alguns empresaris, però també podria ser per un escàs domini de les noves tecnologies. Si el govern incidís per oferir recursos i in-

fraestructures podria afavorir-ne la presència del català.

La projecció de la llengua catalana a l'exterior no és important només per garantir-ne la presència internacional, sinó que també té una relació estreta amb la seva vitalitat interna: "que siguem reconeguts per gent de fora de l'àmbit lingüístic català és una manera de creure que la llengua té prestigi. No ser coneguts, ser ignorats, és una marca de desprestigi" i, com a conseqüència, la comunitat lingüística pot arribar a creure que la nostra és una llengua de segona fila. Així, aquesta manca de seguretat reforça la tendència d'amagar la llengua en contacte amb els turistes.

Finalment, que l'actuació en cada un dels sectors de la societat és primordial, el turisme també, incloent-hi l'anomenat turisme "de sol i platja", ja que l'actuació sobre el conjunt és necessària perquè els avenços sectorials impulsin la recuperació global de la llengua catalana.