

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA ALS DRETS LINGÜÍSTICS (ATENCIÓ A LA CIUTADANIA)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 27 de març de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat en relació amb l'ús del català a vídeos penjats a les xarxes socials oficials de l'Ajuntament de Barcelona.

Hi exposava el següent:

- En data 9 d'octubre de 2022, va presentar una petició a l'Ajuntament de Barcelona en la qual es queixava de l'ús exclusiu del castellà com a llengua dels subtítols dels vídeos penjats a les xarxes socials de l'Ajuntament.
- Considerava que aquest fet era contrari al Reglament de l'ús de la llengua catalana del consistori, així com al deure normalitzador de la llengua catalana per part de les institucions públiques.
- En data 22 de febrer de 2023, l'Ajuntament va fer públic el pla "Les 68 accions per promoure l'ús del català", aportació municipal al Pacte Nacional per la Llengua, en el qual s'observa l'objectiu de "vetllar perquè el català sigui la llengua per defecte en la publicitat institucional i els canals informatius de l'Ajuntament" (punt 2, pàgina 17).
- En data 17 d'octubre de 2022, va rebre resposta a la seva petició. Està en desacord amb l'argument d'emprar el castellà perquè el contingut digital no té limitació geogràfica, atès que per la mateixa regla de tres s'hauria d'emprar l'anglès com a llengua franca digital.
- També ha presentat una queixa sobre aquest aspecte a l'Oficina de Garanties Lingüístiques, sense que hagi obtingut resposta sobre l'evolució o resolució del cas.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la **Direcció de**

Comunicació Digital per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 3 d'abril de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 8 de juny de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Pel que fa a la protecció de la llengua, hi ha un compromís municipal en general i un de la Direcció de Comunicació Digital en particular. També es vol aclarir que el castellà no és, en cap cas, la llengua exclusiva dels subtítols dels vídeos que es publiquen des dels canals municipals.

1. Incorporació de “Les 68 accions per promoure l'ús del català a Barcelona” en els subtítols dels vídeos municipals

El Pla d'Acció impulsat per l'Ajuntament en el marc del Pacte Nacional per la Llengua incorpora un total de 68 mesures que s'executaran al llarg dels propers quatre anys.

L'objectiu és contribuir a impulsar l'ús del català entre la ciutadania, especialment entre la població jove, en els àmbits competencials municipals. Una de les primeres mesures que s'impulsaran després de la constitució del nou consistori serà la creació d'una comissió interdepartamental. Aquesta comissió tindrà l'encàrrec d'avaluar la posada en marxa de les diferents mesures que es recullen en el Pla.

Si bé el segon àmbit del Pla es refereix a la comunicació interna i amb els ciutadans, cap de les set accions que recull aquest capítol està relacionada directament amb la llengua emprada a les xarxes socials.

L'acció set del Pla estableix la necessitat d'elaborar un protocol de criteris lingüístics d'atenció al públic. Si s'aborden els canals digitals des de la seva vessant d'atenció ciutadana, es pot considerar com a base per aquests criteris el que estableix la Guia de xarxes socials de l'Ajuntament de Barcelona. En aquesta guia es defineix el català com a llengua preferent, tal com disposen l'Estatut d'autonomia de Catalunya, la Carta municipal de Barcelona, la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i el Reglament d'ús de la llengua catalana a l'Ajuntament de Barcelona.

La Guia de xarxes socials de l'Ajuntament de Barcelona diu:

La llengua que fem servir a les xarxes socials és el català, i la redacció ha de ser inclusiva i no sexista (...). S'ha de ser curós a l'hora de redactar i, sempre que sigui possible, tot el contingut ha de ser revisat per lingüistes o mitjançant eines que facilitin la correcció de textos. No es poden publicar tuits ni apunts (*posts*) amb faltes d'ortografia. Si es dona el cas, s'eliminaran o se n'editarà el contingut per publicar-los correctament. El llenguatge a les xarxes socials ha de ser proper i s'ha d'adaptar a les característiques de cada xarxa social, sense perdre de vista que els perfils municipals són institucionals. Segons el tipus de contingut, també es poden redactar informacions en castellà i anglès, i fins i tot en altres idiomes (...) En el cas de les mencions o

respostes, es respectarà l'idioma que faci servir la persona usuària a qui responem, sempre que sigui possible.

2. Accés als vídeos sense utilitzar l'àudio

Els canals digitals estan en constant transformació. Des de la Direcció de Comunicació s'estan incorporant nous criteris, ja que els usos dels diferents suports i canals s'estan diversificant. Un cop validats i testejats els nous usos, s'incorporen a la versió actualitzada de la Guia de xarxes socials.

En la propera edició s'inclourà un apartat sobre els subtítols. Atenent l'ús cada cop més estès i diversificat dels materials audiovisuals, preveuen establir que la subtitulació dels vídeos sigui sempre en català, així com fer servir el doble subtítol (català i castellà o anglès) en aquells vídeos relacionats amb esdeveniments de la ciutat de caràcter internacional, per poder amplificar-ne la difusió més enllà del nostre àmbit lingüístic.

3. Motius pels quals es va utilitzar sols el castellà en els subtítols

Actualment s'estan canviant les directrius sobre els subtítols dels vídeos a les xarxes socials, però volen remarcar que sempre s'ha prioritzat el català als canals digitals:

- Vídeos a YouTube: tots els vídeos publicats als canals centrals (canal ciutat i canal Ajuntament) disposen de subtítols en .srt, amb tres opcions (català, castellà i anglès) que es poden activar per part de l'usuari o usuària. Aquests vídeos són els que apareixen en tots els webs municipals (més de sis-cents).

- Vídeos a Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn, TikTok i al canal de Telegram: És cert que en el passat han subtitulat en castellà vídeos amb àudio en català, entenent que aquest mateix contingut, amb subtítols en català, ja estava en altres canals com YouTube. Ja fa mesos, però, que incorporen la nova directiva de publicar-los amb subtítols en català i estan assajant la doble titulació quan interessa la difusió internacional.

4. Altres consideracions

Les dades principals de la diagnosi elaborada per l'Ajuntament de Barcelona que van servir com a base de l'establiment de les 68 accions mostren el debilitament del català en la seva funció d'element de cohesió social, així com l'ús decreixent de la nostra llengua per part del jovent. Per això, recentment s'ha obert un canal de TikTok municipal, Joves de Barcelona, des d'on es vol normalitzar el català com a llengua, apostant per contingut íntegrament en català, també en els subtítols.

Destaquen que:

- Pràcticament el 100% dels missatges que es publiquen a les xarxes socials municipals (més d'un centenar de perfils) són en català (tant el *copy* com els textos dels visuals, els vídeos, el grafisme i el text alternatiu quan s'utilitza).
- La majoria dels vídeos que es publiquen als canals municipals són en català, a excepció dels que recullen intervencions espontànies de la ciutadania (en l'idioma que les persones entrevistades trien).

- La totalitat de les notes de premsa es publiquen exclusivament en català.
- La totalitat de webs municipals són en català, la majoria amb traducció al castellà i moltes a l'anglès.
- En aquests moments l'Ajuntament de Barcelona està col·laborant amb la Fundació .cat i altres entitats en l'elaboració d'un informe que serveixi per a la prioritització de les cerques en català als principals cercadors web. El gruix de dades de l'informe provenen dels webs de l'Ajuntament de Barcelona, ja que s'ha detectat una prioritització del castellà fins i tot quan la majoria de continguts són en català. Com que aquest tema preocupa i com que l'Ajuntament és una de les institucions amb més continguts digitals en català, el consistori considera que aquest és un projecte prioritari al qual cal donar suport.

CONSIDERACIONS

El ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura perquè havia observat que hi havia vídeos al web municipal subtitulats únicament en castellà, cosa que considerava que no s'ajustava amb l'objectiu de promoure el català amb el qual està compromès el consistori.

Per aquest motiu, s'havia dirigit a l'Ajuntament de Barcelona i havia obtingut una resposta en la qual es justificava l'ús del castellà per la no limitació geogràfica del contingut castellà. Manifestava que aquest argument no era lògic, ja que l'anglès és l'idioma preponderant.

1. Marc normatiu i compromís municipal

La normativa existent en aquest àmbit és força clara. En l'àmbit autonòmic, l'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix a l'article 6 que la llengua pròpia de Catalunya és el català i, com a tal, és la llengua d'ús normal i preferent de les administracions públiques i dels mitjans de comunicació públics de Catalunya.

Així mateix, la Llei 1/1998, de política lingüística, diu a l'article 2 que el català és la llengua pròpia de Catalunya i, com a tal, és la llengua de totes les institucions de Catalunya, inclosa l'Administració local. En aquesta línia, també l'article 9 diu que les administracions locals han d'emprar el català normalment en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici del dret dels ciutadans i ciutadanes a rebre-les en castellà, si ho demanen.

Per una banda, des de l'àmbit municipal, l'article 4 de la Carta municipal de Barcelona es refereix al català com a llengua pròpia de Catalunya i, per tant, també de l'Ajuntament de Barcelona, el qual ha de normalitzar l'ús del català en l'àmbit de les seves competències.

Per l'altra, el Reglament d'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Barcelona diu, a l'article 2, que el català és la llengua pròpia de Catalunya i, com a tal, és la llengua oficial i d'ús normal i preferent de l'Ajuntament de Barcelona, que ha de ser emprada en les seves tasques i relacions amb els particulars.

També, l'article 3.3 del Reglament determina que les diverses dependències administratives han de redactar la documentació almenys en llengua catalana. En la mateixa línia, l'article 3.4 exposa que els ordinadors i els serveis de telefonia mòbil han d'estar adaptats per al funcionament en llengua catalana.

Els programes, tot el material d'ofimàtica i les novetats digitals que s'incorporin també s'hi han d'adaptar en la màxima mesura possible. Així mateix, aquelles aplicacions informàtiques dissenyades o adaptades per a usos específics de l'Ajuntament de Barcelona s'hauran d'adaptar a la llengua catalana en el mínim temps possible.

L'Ajuntament de Barcelona, a més, fa esment de l'ús del català en la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona", l'article 28 de la qual diu que el català és la llengua pròpia de l'Ajuntament de Barcelona i que n'ha de promoure l'ensenyament, la difusió i l'ús social.

El febrer de 2023, l'Ajuntament publica "Les 68 accions per promoure l'ús del català a Barcelona - Proposta de Pla d'acció en el marc del Pacte Nacional per la Llengua". En aquest document es recull el debilitament del català i el seu ús decreixent i s'estableixen objectius per promoure'n l'ús, en especial entre la població més jove.

Entre aquests objectius cal destacar els següents:

- Vetllar perquè el català sigui la llengua per defecte en la publicitat institucional i els canals informatius de l'Ajuntament.
- Vetllar perquè, en aquelles informacions adreçades a col·lectius internacionals, s'utilitzi el català com a llengua que acompanya el castellà, l'anglès i les altres llengües.

A més també s'hi inclouen objectius per situar el català en l'àmbit internacional.

2. Els vídeos amb subtitulació únicament en castellà

Tal com es reflecteix al punt anterior, resulta obvi que el català ha de ser, en tots els casos, la llengua empleada en les comunicacions amb la ciutadania, sens perjudici d'altres llengües cooficials o que es puguin considerar apropiades per diferents circumstàncies.

L'informe municipal exposa que, efectivament, hi havia vídeos subtitulats en castellà, atès que amb el mateix contingut estaven subtitulats en català en altres canals. En aquest sentit, es volen fer algunes reflexions:

Els vídeos tenien l'àudio en català i el subtítol en castellà, però, al mateix temps, estaven publicats amb subtítols en català en altres canals. Així doncs, entenem que en la mesura que s'oferia l'opció de l'àudio en català i, a altres vídeos, de posar els subtítols en català, es garantia l'opció als continguts en català.

No obstant això, la via d'accés més fàcil i directe als vídeos a través del web municipal era amb un àudio en català i els subtítols en castellà. Això en limitava l'accés en català, tant per als qui no activaven l'àudio, com també per a persones amb discapacitats auditives. En ambdós casos, el resultat era que s'accediria únicament al castellà.

Així doncs, podem considerar que aquesta actuació no s'ajustava de forma prou eficient al que estableix la normativa pel que fa a l'ús normalitzat del català per part de l'Administració local en la seva relació amb la ciutadana. I tampoc no s'estava promocionant de forma prou eficient l'ús del català.

3. Modificació en l'actuació municipal

L'informe municipal exposa que el fet detectat pel ciutadà i objecte d'anàlisi en aquesta resolució és una pràctica que s'ha corregit. Actualment, tots els vídeos municipals inclouen els subtítols en català.

En aquest sentit, la Sindicatura celebra que, prèviament al pronunciament d'aquesta institució supervisora, la Direcció de Comunicació Digital estigués treballant en el sentit que oportunament indicava el promotor de la queixa, a l'efecte que la subtitulació dels vídeos fos, en tots els casos, com a mínim en català.

També cal tenir en compte que, en el moment en què es va emetre la resposta a la queixa del ciutadà per part de l'Ajuntament, si bé el marc normatiu era el mateix que ara, "Les 68 accions per promoure l'ús del català a Barcelona - Proposta de Pla d'acció en el marc del Pacte Nacional per la Llengua" encara no estaven implementades.

Així mateix, és important destacar que està previst que, amb la constitució del nou consistori, s'impulsi la creació d'una comissió interdepartamental que haurà d'avaluar el funcionament dels objectius recollits a "Les 68 accions (...)". Per tant, es preveu que l'ús i la promoció del català millorin progressivament i que es corregeixin les disfuncions que es puguin detectar.

No obstant això, es vol subratllar que, malgrat el fet concret que s'exposa aquí, per l'anàlisi d'altres queixes estudiades per la Sindicatura, així com per la informació que aporta l'informe municipal, el compromís per l'ús i la promoció del català es tradueix en un esforç important que queda reflectit en els diferents àmbits d'actuació municipal.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de la Direcció de Comunicació Digital ha estat adequada perquè, malgrat constatar-se l'existència dels vídeos sense subtitulació en català, ha pres les mesures necessàries per rectificar la situació.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a la Direcció de Comunicació Digital** que totes les seves comunicacions han de fer-se necessàriament en català, sens perjudici que es pugui acompanyar d'altres llengües.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.