

## LA LLENGUA DE RESPOSTA A INTERPEL·LACIONS TELEFÒNIQUES ESTABLIMENTS COMERCIALS DE LES BALEARS. GUARDAMOBLES

Esperanza García

Universitat de les Illes Balears

### 1. OBJECTIUS DEL TREBALL

La finalitat d'aquest treball és contribuir al coneixement de l'actual situació sociolingüística de les Illes Balears.

La recerca se centra en l'anàlisi dels usos lingüístics en les comunicacions interpersonals en una situació molt concreta de contacte telefònic (la resposta que s'obté a interpel·lacions telefòniques en català a un determinat tipus d'establiments i empreses de Mallorca) i en un ús escrit (els usos lingüístics en la pàgina web d'aquestes mateixes organitzacions). L'abast és, per tant, limitat; però, juntament amb treballs semblants d'altres companys d'estudis, contribuirà a la construcció d'un mapa dels usos lingüístics en situacions semblants.

La informació obtinguda fa referència, d'una banda, a la capacitat de comprensió del català de la persona interpel·lada, a la seva actitud en aquestes situacions i a la tria de llengua de rèplica; de l'altra, a la presència del català (sol o amb altres llengües) a la pàgina web de les empreses. Es tracta per tant d'un treball d'observació de comportaments i d'usos reals i no d'una enquesta basada en les respostes de les persones objecte de l'estudi.

### 2. ASPECTES METODOLÒGICS

La primera passa per elaborar el treball ha estat triar la tipologia d'establiments, com a objecte d'estudi. En aquest cas hem optat per les empreses ubicades a Mallorca que es dediquen al transport i a la custòdia de mobles. La limitació quantitativa d'aquests tipus d'establiments ens permet que s'hagi fet l'estudi de manera exhaustiva sobre el total de la població.

Han estat objecte d'estudi les empreses que s'enuncien a la secció 3385 (Guardamobles) de les Pàgines Grogues 2005-2006 de Mallorca (p. 383-386).

En total són 16. En diversos intents, s'han pogut fer les 16 telefonades i obtenir-ne resposta. Aquestes s'han realitzat els dies 1 i 2 d'agost de 2007 durant l'horari comercial tradicional (de 8 a 20 h) per poder trobar el màxim d'empreses obertes.

Les converses ha consistit en la demanda, per part nostra, d'informació de caire general sobre la possibilitat de traslladar els nostres mobles des de Palma a Barcelona.

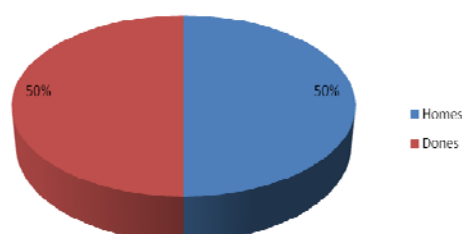
La visita a les pàgines web d'aquestes empreses ha estat el procediment per recollir les dades sobre l'ús del català i altres llengües que s'hi fa.

### 3. RESPOSTA LINGÜÍSTICA DELS ESTABLIMENTS EN SER INTERPEL·LATS PER TELÈFON EN LLENGUA CATALANA

#### 3.1. Distribució per sexes

| Taula 1. Distribució per sexes |                     |             |
|--------------------------------|---------------------|-------------|
|                                | Nre. de telefonades | Percentatge |
| <b>Total</b>                   | 16                  | 100%        |
| <b>Homes</b>                   | 8                   | 50%         |
| <b>Dones</b>                   | 8                   | 50%         |

Gràfic 1. Distribució per sexes



Ens trobem que l'anàlisi dels resultats de la mostra reflecteix que la representació d'ambdós sexes és

equilibrada, ja que hem trobat tants homes com dones.

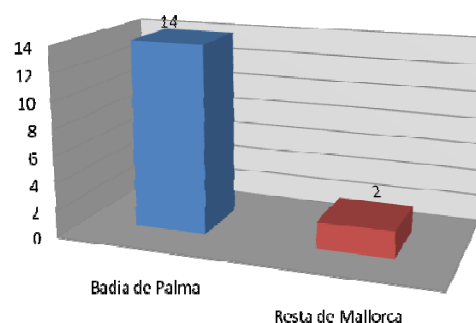
### 3.2. Distribució territorial

**Taula 2. Distribució territorial**

|                          |    |       |
|--------------------------|----|-------|
| <b>TOTAL</b>             | 16 | 100%  |
| <b>Badia de Palma</b>    | 14 | 87,5% |
| <b>Resta de Mallorca</b> | 2  | 12,5% |

Quant a la distribució segons la ubicació de les persones enquestades, ens trobem que la majoria de negocis es concentren en la zona urbana de Palma. Això

**Gràfic 2. Distribució territorial**



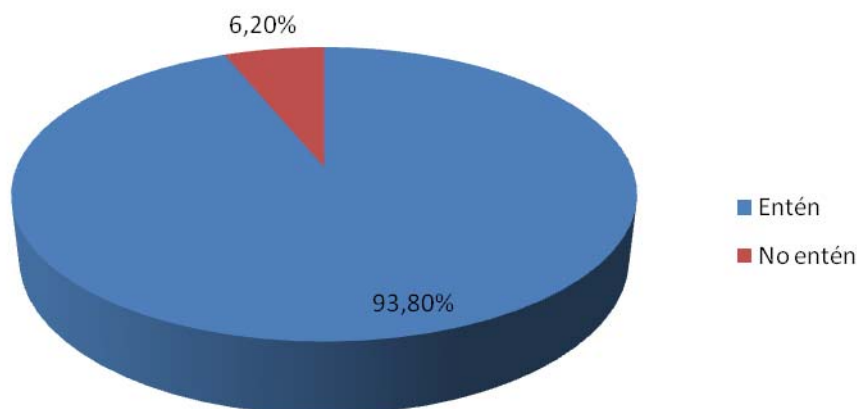
ens indica que trobem molta més activitat comercial d'aquesta classe a Palma que a la resta de Mallorca.

### 3.3 Nivell de comprensió de les interpel·lacions i actitud

**Taula 3. Comprensió**

|        |       | 1. Entén l'enquestador |      | 2. No l'entén |     |                                                             |     |                              |   |
|--------|-------|------------------------|------|---------------|-----|-------------------------------------------------------------|-----|------------------------------|---|
|        |       |                        |      | 2. Total      |     | 2.1 Demana amb correcció que li parlin en una altra llengua |     | 2.2 Informa d'això asprament |   |
|        | Total | Global                 | %    | Global        | %   | Global                                                      | %   | Global                       | % |
| Global | 16    | 15                     | 93,8 | 1             | 6,2 | 1                                                           | 6,2 | 0                            | 0 |

**Gràfic 3. Nivell de comprensió**

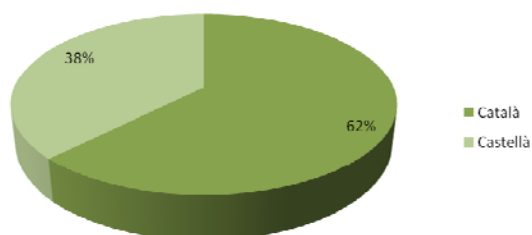


## 3.4 Llengua de resposta

Taula 4. Llengua de resposta

|       |     | Català |       | Castellà |       |
|-------|-----|--------|-------|----------|-------|
| Total | %   | Global | %     | Global   | %     |
| 16    | 100 | 10     | 62,50 | 6        | 37,50 |

Gràfic 4. Llengua de resposta



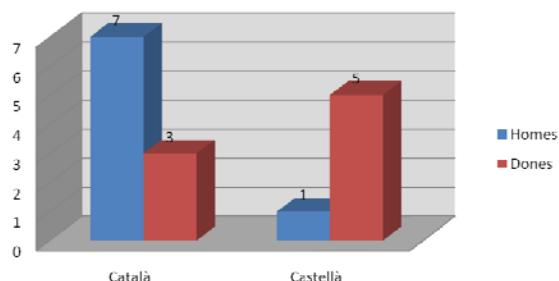
En la majoria de casos (62,5%), en sentir que l'interlocutor parlava en català, la resposta obtinguda ha estat també en català. Així i tot, hi ha hagut un poc més d'un terç de les persones interpellades que, en aquesta situació, han contestat en castellà.

## 3.5 Relació sexe i llengua de resposta

Taula 5. Llengua de resposta

|       | Total | %   | Català |      | Castellà |      |
|-------|-------|-----|--------|------|----------|------|
|       |       |     | Global | %    | Global   | %    |
| Total | 16    | 100 | 10     | 62,5 | 6        | 37,5 |
| Homes | 8     | 50  | 7      | 87,5 | 1        | 12,5 |
| Dones | 8     | 50  | 3      | 37,5 | 5        | 62,5 |

Gràfic 5. Relació entre sexe i llengua de resposta



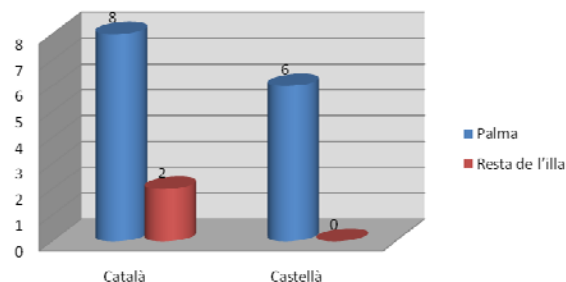
La gran majoria d'homes ha respost en català (tots excepte un). Entre les dones, en canvi, la resposta ha estat majoritàriament en castellà (62,5%).

## 3.6 Relació entre distribució territorial i llengua

Taula 6. Relació entre distribució territorial i llengua

|                 | Total  |      | Català |      | Castellà |      |
|-----------------|--------|------|--------|------|----------|------|
|                 | Global | %    | Global | %    | Global   | %    |
| Total           | 16     | 100  | 10     | 62,5 | 6        | 37,5 |
| Palma           | 14     | 87,5 | 8      | 87,5 | 6        | 12,5 |
| Resta de l'illa | 2      | 12,5 | 2      | 100  | 0        | 0    |

Gràfic 6. Relació entre distribució territorial i llengua



Quant a la distribució geogràfica ens trobem que els establiments de fora de Palma han respost ambdós en català. En canvi, si mirem els establiments de Palma ens trobem que les respostes en castellà arriben fins al 42,8%.

## 3.7 Respostes a les telefonades en castellà

Taula 7. Llengua de resposta

|       | Total | Català |   | Castellà |     |
|-------|-------|--------|---|----------|-----|
|       |       | Global | % | Global   | %   |
| Total | 11    | 0      | 0 | 11       | 100 |

Per completar aquesta petita recerca, amb la intenció de poder comparar els resultats obtinguts quan la interpellació es fa en català o en castellà, hem tornat a telefonar als establiments, però aquest pic utilitzant el castellà com a llengua d'interpel·lació. En aquest cas, les respostes en castellà són molt majoritàries, ja que només en un establiment el nostre interlocutor ens ha respost en català i ha passat immediatament al castellà quan ens ha sentit parlar en aquesta llengua.

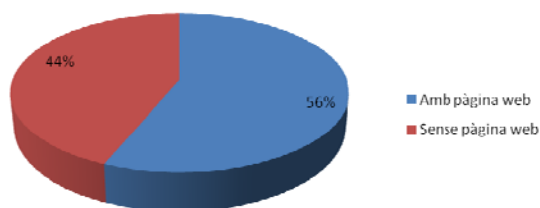
#### 4. LLENGUA UTILITZADA EN LA PÀGINA WEB DE LA MOSTRA D'ESTUDI

##### 4.1 Establiments amb pàgina web

Taula 8. Ús de pàgina web en els negocis

|              |    | <i>Amb pàgina web</i> |          | <i>Sense pàgina web</i> |          |
|--------------|----|-----------------------|----------|-------------------------|----------|
|              |    | <i>Global</i>         | <i>%</i> | <i>Global</i>           | <i>%</i> |
| <b>Total</b> | 16 | 9                     | 56,25    | 7                       | 43,75    |

Gràfic 7. Ús de pàgines web



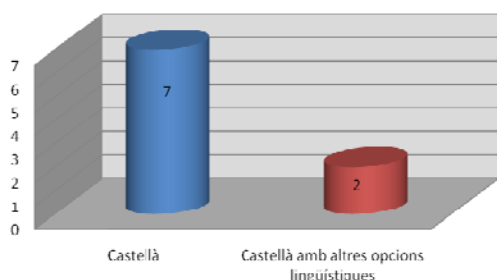
Hi ha una petita majoria dels establiments (56'25%) que fan ús de les noves tecnologies (pàgina web) com a mitjà de transmissió d'informació i per tant de comunicació lingüística.

##### 4.2 Llengua utilitzada

Taula 9. Llengua utilitzada a les pàgines web

|              |   | <i>Català</i> |          | <i>Castellà</i> |          | <i>En català amb opcions lingüístiques</i> |          | <i>En castellà amb opcions lingüístiques</i> |          |
|--------------|---|---------------|----------|-----------------|----------|--------------------------------------------|----------|----------------------------------------------|----------|
|              |   | <i>Global</i> | <i>%</i> | <i>Global</i>   | <i>%</i> | <i>Global</i>                              | <i>%</i> | <i>Global</i>                                | <i>%</i> |
| <b>Total</b> | 9 | 0             | 0        | 7               | 87,5     | 0                                          | 0        | 2                                            | 12,5     |

Gràfic 8. Llengua utilitzada a les pàgines web



Els resultats ens indiquen que ens trobem en una situació de desavantatge lingüístic del català respecte del castellà, a causa de l'absència total del català en aquest ús i d'un predomini absolut del castellà en tots els establiments.

Cal destacar que hi ha una web dels establiments analitzats que utilitza el castellà com a idioma per defecte i ofereix la possibilitat de tria d'una altra llengua (l'anglès i l'alemany) i una altra en què la pàgina principal combina simultàniament el castellà amb l'anglès. En cap cas, com hem dit, no hi apareix la llengua pròpia del territori on s'ubica el negoci. Tampoc no hi ha cap empresa que utilitzi el català en l'anunci que publica a les pàgines grogues. Només una l'utilitza en la designació de l'empresa, però no en la part informativa dels serveis que ofereix.

#### 5. CONCLUSIONS

En una valoració prèvia, sembla que en aquests tipus de negocis han de parlar poc en català, ja que, d'una banda, es tracta d'empreses que treballen amb molta gent de fora de les Illes Balears i, de l'altra, per l'indici que suposa l'absència d'aquesta llengua en les pàgines web i en la publicitat inserida en les pàgines grogues.

Però els resultats obtinguts han estat molt diferents: ens hem trobat que la majoria d'interlocutors comprenien i parlaven perfectament el català. Fins i tot, en molts de casos, per l'accent amb què parlaven, es pot assegurar que tenien el català com a llengua primera. Només hi ha hagut una persona que no ens entenia; es tractava d'un cas en què la resposta procedia de la central de l'empresa, ubicada a Madrid.

Per concloure, podem dir que aquesta petita mostra ens fa reflexionar sobre la responsabilitat i incidència que podem tenir tots els ciutadans de les Balears d'impulsar el coneixement, expansió, estimació i valoració de la nostra llengua, amb el simple fet d'usar-la en tots els casos en què es possible fer-ho. Sens dubte, d'aquesta manera, se n'afavoreix la presència en l'entorn social i s'afavoreix la integració de les persones que no la tenen com a primera llengua.