

**PLATA  
FORMA  
PER LA  
LLENGUA**

**EL CATALÀ A LA TELEFONIA MÒBIL (PRIMAVERA 2008)**

**ESTUDI SOBRE LA PRESÈNCIA DE LA LLENGUA CATALANA EN EL SECTOR DE  
LA TELEFONIA MÒBIL, DES DEL PUNT DE VISTA DELS USUARIS I USUÀRIES**

**PLATAFORMA PER LA LLENGUA**

*Títol: El català a la telefonia mòbil (primavera 2008). Estudi sobre la presència de la llengua catalana en el sector de la telefonia mòbil, des del punt de vista dels usuaris i usuàries.*

Plataforma per la Llengua (a partir del treball de Carol Martínez basat en l'estudi amb el mateix nom realitzat el 2007 per Pere Campí)

Primavera 2008  
Barcelona

© Plataforma per la Llengua

## SUMARI

1. Introducció .....	4
2. Estudis previs .....	5
3. Els acords entre les companyies de telefonia i la Generalitat de Catalunya .....	7
4. Objectius de l'estudi .....	8
5. Metodologia .....	10
6. Característiques sociodemogràfiques de l'Enquesta de Telefonia Mòbil 2008 .....	12
7. El català en els productes de les companyies subministradores de telefonia mòbil .....	13
7.1. Aspectes generals dels productes de telefonia de l'Enquesta de Telefonia Mòbil 2008 .....	13
7.2. Els menús d'opcions lingüístiques .....	14
7.3. Els símbols o grafies i els SMS .....	17
7.4. Els usuaris i usuàries. Grau de satisfacció respecte a les prestacions lingüístiques en català dels productes de telefonia mòbil .	18
7.5. Els webs oficials .....	20
7.6. Valoracions finals .....	20
8. El català en els serveis de les companyies operadores de telefonia mòbil .....	22
8.1. Aspectes generals de les companyies de l'Enquesta de Telefonia Mòbil 2008 .....	22
8.2. La comunicació de les companyies amb l'usuari: el contracte, les factures, el servei de bústia de veu, els missatges de text, les trucades als clients, els correus electrònics, les comunicacions en paper i la informació dels mòbils en català i dels serveis de la companyia .....	23
8.3. La comunicació de l'usuari amb la companyia: el servei telefònic d'atenció al client i l'activació de promocions via SMS .....	29
8.4. Els usuaris i usuàries. Grau de satisfacció respecte a les prestacions lingüístiques en català de les companyies operadores de telefonia mòbil .....	32
8.5. Els webs oficials .....	34
8.6. Els establiments de venda oficials .....	34
8.7. Valoracions finals .....	35
9. Conclusions .....	38

Annexos .....	42
A. Qüestionari .....	43
B. Fitxa de valoració dels establiments .....	53
C. Fitxa de valoració dels espais web de les companyies subministradores de productes de telefonia mòbil .....	54
D. Fitxa de valoració dels espais web de les companyies operadores	55
Fonts .....	56

## 1. INTRODUCCIÓ

La Plataforma per la Llengua presenta, amb el següent estudi, els resultats d'una recerca realitzada durant el mes de maig i juny de 2008, amb la qual s'avalua la presència de la llengua catalana en el sector de la telefonia mòbil des del punt de vista dels usuaris i usuàries. Es tracta d'una recerca que ja es va fer al llarg de l'hivern del 2007 i que encara es repetirà una altra vegada a finals d'aquest 2008 i amb què pretenem fer un seguiment dels acords que han signat les principals companyies de telefonia mòbil i la Generalitat de Catalunya durant l'any 2007, amb els quals es vol assolir la plena presència del català dins d'aquest sector abans del 31 de desembre de 2008. Aquests estudis estan dividits en dues parts: per una banda hi ha el treball de camp (observant les botigues de telefonia mòbil, recerca per internet, etc.), per l'altra banda tenim un test realitzat als usuaris i usuàries de telefonia mòbil.

Recordem que, segons dades de la Fundació Observatori per la Societat de la Informació de Catalunya (FOBSIC) i l'Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat), a Catalunya 8 de cada 10 persones majors de 14 anys utilitza el telèfon mòbil<sup>1</sup>. Malgrat aquesta extensió en l'ús dels aparells, el cert és que, fins ara, tal com ja apuntava l'estudi de la Plataforma per la Llengua *El català als telèfons mòbils a partir dels usuaris* de l'any 2003, els usuaris catalans s'han trobat en situació de desavantatge, ja que els diferents serveis de la telefonia, en general, no han estat oferts en llengua catalana.

---

<sup>1</sup> Institut d'Estadística de Catalunya (2006). *Enquesta sobre l'equipament i l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a les llars de Catalunya (2006)*. Consulteu l'enquesta a l'enllaç [http://www10.gencat.net/dursi/ca/si/est\\_publicacions.htm](http://www10.gencat.net/dursi/ca/si/est_publicacions.htm).

## 2. ESTUDIS PREVIS

L'any 2003 la Plataforma per la Llengua ja va realitzar un estudi en què analitzava la presència del català en els terminals telefònics i en les empreses proveïdores de serveis de telefonia mòbil (*El català als telèfons mòbils a partir dels usuaris*<sup>2</sup>). L'estudi va concloure que, malgrat que l'ús de la telefonia mòbil s'estava estenent molt ràpidament, el català es trobava en una situació marginal dins del sector ja que Catalunya, que aleshores disposava de 77 telèfons mòbils per cada 100 habitants (2001), estava molt per sobre de la mitjana europea en la compra i ús de telèfons mòbils, i se situava al nivell d'alguns dels països més avançats, com ara Itàlia, Finlàndia o el Regne Unit. Malgrat aquesta xifra, el català en molts casos no era present en les prestacions del telèfon ni en les diverses vies d'interacció entre l'empresa i l'usuari.

Només Siemens i Alcatel respectaven els ciutadans catalans usuaris de telèfons mòbils. En el cas dels models de Siemens els índexs de presència del català en els menús i els llibrets d'instruccions dels telèfons que fabricava eren del 100%, i passava el mateix en els menús dels telèfons mòbils fabricats per Alcatel. En canvi, Ericsson, Nokia i Motorola en cap cas incloïen el català en els menús i llibrets d'instruccions dels models de telèfons que es varen analitzar. I alguns terminals, tot i que no incorporaven el català en el menú d'opcions lingüístiques, sí que incloïen altres llengües, com ara el grec, el txec o l'hongarès, que es podrien equiparar al català pel que fa al nombre de parlants, però que evidentment, a Catalunya, el País Valencià i les Illes Balears no tenien un nombre de parlants significatiu.

Encara que hi havia casos en què les companyies de telefonia incloïen el català en els serveis que oferien, les ocasions en què això succeïa era poc significativa. En cadascun dels serveis oferts per les tres companyies que es varen analitzar el català hi era absent en més del 50% dels casos.

Independentment de la companyia amb què operaven, només un 11% de la mostra rebia missatges informatius o promocionals en català, només un 16% disposava del contracte en català, un 30% podia ser atès en català pel servei telefònic d'atenció al client, un 38% rebia la factura en català i un 42% disposava de la bústia de veu en català.

A partir dels elements anteriors, es va concloure que la presència del català en els serveis de les empreses i companyies de telefonia estudiades era insuficient. Malgrat les actituds tan positives de Siemens i Alcatel, el català encara era força absent en l'àmbit de la telefonia mòbil, i va ser per això que la Plataforma per la Llengua instava les empreses subministradores de telèfons mòbils i les companyies de telefonia a millorar el servei pel que fa a les prestacions lingüístiques que oferien.

Pel que fa a estudis més recents, durant l'any 2007, la Fundació Observatori per la Societat de la Informació de Catalunya (FOBSIC) i l'Institut Apolda han publicat l'estudi *TIC-Llengua 2007*, que conclou que, si bé el 82% de les persones de quinze anys o més residents a Catalunya té ja un telèfon mòbil, només el 10% disposa del menú

<sup>2</sup> Plataforma per la Llengua (2003). *El català als telèfons mòbils a partir dels usuaris*. Consulteu-lo a <http://www.plataforma-llengua.cat/estudis/index.php?est=34>.

d'opcions lingüístiques en català. L'estudi determina que aquesta xifra de disponibilitat no es correspon amb les demandes de la societat catalana, que en realitat veu com queda insatisfeta la seva voluntat de disposar d'una oferta de productes de telefonia mòbil amb més presència de la llengua pròpia de Catalunya<sup>3</sup>.

Per últim, trobem l'estudi *El català a la telefonia mòbil (desembre de 2007). Estudi sobre la presència de la llengua catalana en el sector de la telefonia mòbil, des del punt de vista dels usuaris i usuàries*<sup>4</sup>, el primer estudi dels tres que estem realitzant a la Plataforma per la Llengua des de desembre del 2007 fins a finals del 2008 quan finalitzi el termini, signat per les companyies operadores de telefonia mòbil, per tal que acompleixin el compromís de l'acord.

Aquest estudi es va dividir en dues parts. Per una banda es van analitzar els productes de telefonia mòbil, i per l'altra, les companyies operadores. Per fer l'anàlisi dels productes de telefonia mòbil es van emprar diversos indicadors. Segons els usuaris enquestats, la presència del català en els menús d'opcions lingüístiques dels dispositius de telefonia mòbil era força baixa (26%), la major part de productes de telefonia no disposaven de tots els símbols o grafies catalanes (44%), com ara els accents tancats i oberts (*à, è, ò / é, í, ó, ú*), les dièresis (*ï, ü*) o la *ç*, bona part dels usuaris no disposaven de l'opció de text predictiu en català (86%), molt pocs disposaven de les instruccions dels productes en català (9%) i, finalment, en cap web de les companyies de telefonia mòbil el català hi era present.

Pel que fa al tractament lingüístic dels consumidors catalans en el sector de les companyies operadores, la situació no és millor.

Les companyies no es comunicaven en català amb els seus clients, encara que aquests ho demanessin explícitament. La majoria dels clients no disposava del contracte (80%), de les factures (57%) ni del servei de bústia de veu en català (63%). Quan les companyies es volien comunicar amb els clients, per tal de donar-los informació, per fer publicitat o per donar a conèixer promocions i campanyes, gairebé mai utilitzaven la llengua catalana, en cap dels diferents canals: missatges de text o multimèdia (en el 91% dels casos no utilitzaven mai el català), trucades (el 88%), correus electrònics (el 92%) i altres comunicacions en suport paper (el 75%). Això era així encara que els clients demanessin expressament a la companyia que aquestes comunicacions es fessin en català. Cal recordar que la Generalitat de Catalunya, a través de l'article 31 de la Llei 1/1998, de política lingüística, estableix que les empreses de telefonia fixa i mòbil han de fer servir el català en les comunicacions i notificacions escrites, incloent-hi les factures i altres documents comercials adreçats a persones residents a Catalunya, i que l'article 32 d'aquesta mateixa llei obliga a les companyies operadores de telefonia mòbil a atendre als usuaris si aquests parlen en català, encara que sigui a través d'una trucada que es contesti des de fora de Catalunya.

<sup>3</sup> Ferran, J., Moreno, P. i Torres, M. "TIC-Llengua: els usos lingüístics en les tecnologies de la informació i la comunicació a Internet". *Llengua i ús* 39, segon quadrimestre 2007.

<sup>4</sup> Plataforma per la Llengua (2007): *El català a la telefonia mòbil (desembre de 2007). Estudi sobre la presència de la llengua catalana en el sector de la telefonia mòbil, des del punt de vista dels usuaris i usuàries*. Consulteu-lo a [http://www.plataforma-llengua.cat/doc/catala\\_telefonia\\_2007.pdf](http://www.plataforma-llengua.cat/doc/catala_telefonia_2007.pdf)

### **3. ELS ACORDS ENTRE LES COMPANYIES DE TELEFONIA I LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

En motiu de la situació de desavantatge en què es troben els consumidors catalans i que ja descrivia l'estudi de la Plataforma per la Llengua *El català als telèfons mòbils a partir dels usuaris* de l'any 2003, i l'estudi *El català a la telefonia mòbil* (desembre de 2007), la Generalitat de Catalunya, a través de la Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació del Departament de Governació i Administracions Públiques, va impulsar, durant l'any 2007, un acord amb les principals empreses de telefonia mòbil. L'acord, que ja ha estat signat pels subministradors de telèfons mòbils Nokia, Motorola, Sony Ericsson, Grundig i Alcatel, i els operadors Movistar, Vodafone, Orange, Yoigo i Eroski, té l'objectiu d'assolir la plena presència del català en el sector de la telefonia mòbil abans del 31 de desembre de 2008. Per una banda, les empreses subministradores de productes de telefonia mòbil es comprometen a implantar progressivament el català com a opció idiomàtica en els menús i aplicacions dels nous terminals que es comercialitzin a Catalunya i, també, a tenir en català els manuals d'usuaris i guies ràpides en suport paper i electrònic, si s'escau. Per l'altra, les empreses operadores es comprometen a establir com a requisit d'homologació dels terminals la inclusió del català en els menús i aplicacions, a realitzar campanyes específiques per als seus abonats, per tal d'informar-los de l'opció d'adquirir terminals en català, i a garantir que totes les comunicacions amb els abonats es puguin fer en català, d'acord amb el que estableix la Llei de política lingüística i l'Estatut del consumidor. Per la seva part, la Generalitat de Catalunya es compromet a donar suport institucional a qualsevol iniciativa dels operadors o fabricants que tinguin com a finalitat la promoció de la llengua catalana, i facilitar l'assessorament lingüístic en la revisió terminològica de les traduccions a les empreses i operadores que ho sol·licitin.



#### **4. OBJECTIUS DE L'ESTUDI**

La Plataforma per la Llengua, amb el següent estudi, vol avaluar l'ús del català en el mercat de la telefonia mòbil, per tal de verificar les possibilitats dels usuaris i les usuàries dels territoris de parla catalana d'emprar la llengua catalana en les seves comunicacions. L'estudi s'estructura en dos apartats. En el primer s'analitzen les prestacions idiomàtiques dels productes de telefonia mòbil, mentre que en el segon s'estudia la presència del català en els diferents serveis de les empreses operadores.

Aquest estudi és el segon d'un conjunt de 3 estudis que s'estan realitzant fins a finals de desembre del 2008, quan acabi el termini del conveni signat per les companyies de telefonia mòbil i la Generalitat de Catalunya. Per tant, en aquest treball, el que farem serà observar com evoluciona l'aplicació del conveni en aquest temps: des del primer estudi realitzat al desembre del 2007 fins ara amb aquest segon treball.

En primer lloc, doncs, coneixerem les prestacions idiomàtiques que ofereixen els productes de les empreses que subministren telefonia mòbil. Això vol dir que veurem si els aparells que hi ha al mercat incorporen el català en els menús d'opcions lingüístiques i si disposen o no de tots els símbols o grafies catalanes que permeten escriure missatges de text. Així mateix, indagarem sobre els aspectes més subjectius dels usuaris i usuàries, com ara el grau de satisfacció que tenen envers les prestacions lingüístiques dels terminals, i, finalment, exposarem unes valoracions i conclusions sobre la llengua catalana i els productes de telefonia mòbil.

En aquest primer apartat, farem també un repàs dels espais web de les companyies subministradores de productes de telefonia mòbil i comprovarem fins a quin punt hi és present la llengua catalana, en la informació sobre l'empresa i en els seus productes, entre d'altres.

En segon lloc, analitzarem la situació del català en els diferents serveis de les empreses operadores. Això ho comprovarem a partir de la comunicació que estableixen les companyies de telefonia amb els seus clients i si aquesta es fa o es pot fer en català (el servei de bústia de veu, informació o publicitat en els diversos formats: trucades, SMS, MMS, comunicacions en paper i correu electrònic). També analitzarem el grau de facilitat o dificultat que tenen els usuaris a l'hora d'accedir en català als serveis de les companyies de telefonia mòbil, com ara el servei telefònic d'atenció al client, i la informació que proporcionen les empreses als seus clients sobre la possibilitat d'accedir a serveis i a productes en català. Així mateix, comprovarem si, en adquirir el terminal, els usuaris i usuàries varen demanar-ne un que incorporés el català i, en cas que sí, si es varen trobar amb dificultats per adquirir-lo.

Com en el primer apartat, indagarem també sobre els aspectes subjectius dels usuaris i usuàries, com ara el grau de satisfacció que tenen respecte a les prestacions de la seva companyia de telefonia pel que fa a l'ús del català, i exposarem unes valoracions i conclusions sobre la llengua catalana i les companyies operadores.

En aquest segon apartat, farem també un repàs dels espais web de les empreses operadores i observarem els establiments de venda oficials d'aquestes companyies, per tal de constatar la presència que hi té el català i si es dóna informació als clients sobre

la possibilitat d'adquirir terminals en aquesta llengua i d'adaptar al català els diversos serveis de la companyia, entre d'altres aspectes.

## 5. METODOLOGIA

L'univers objecte de l'estudi són els individus usuaris de la telefonia mòbil sensibilitzats i/o preocupats per la presència del català en aquest tipus de telefonia. S'ha obtingut una mostra de 632 persones (davant de les 494 persones del primer estudi), s'han visitat cinc establiments (dos de Movistar, dos de Vodafone i un d'Orange) de les companyies operadores i s'ha accedit als espais web oficials de les principals empreses subministradores de productes de telefonia mòbil i de les companyies operadores.

La rapidesa amb la qual hem obtingut la mostra (dues setmanes), així com també la gran quantitat de comentaris rebuts (més de 400), i amb els quals els informants ens han pogut manifestar i explicar la seva opinió, són indicadors que expressen l'interès que desperta l'objecte d'estudi entre els consumidors i consumidoras de telefonia mòbil catalans.

El procediment utilitzat per obtenir les dades ha estat triple.

En primer lloc, s'ha emprat l'entrevista per qüestionari, feta als usuaris de telefonia mòbil a través de la tècnica de la bola de neu. Això significa que s'ha distribuït el qüestionari a través del correu electrònic, a partir d'un banc de dades inicial de la Plataforma per la Llengua. En aquesta primera distribució del qüestionari es demanava a les persones destinatàries que reenviessin el qüestionari a altres adreces de correu electrònic. La mostra va anar augmentant a mesura que el qüestionari anava circulant a través d'Internet. Així mateix, el qüestionari ha estat disponible al web de la Plataforma per la Llengua<sup>5</sup>. Puntualment, també s'han realitzat entrevistes presencials.

Amb aquesta tècnica de recollida de dades, més que no pas aconseguir un perfil ajustat de l'usuari de telefonia mòbil, el que preteníem era incorporar a la mostra persones amb certa conscienciació sobre aspectes relatius a la llengua catalana, la qual cosa havia de facilitar l'avaluació del que ens havíem proposat estudiar. Per això, el qüestionari es va distribuir, abans que res, a través del banc de dades de la Plataforma per la Llengua, format per individus interessats en les activitats de l'organització i, per tant, en aspectes de la llengua catalana.

En segon lloc, també s'han obtingut dades dels establiments de les empreses operadores de telefonia a partir d'unes fitxes de valoració, que s'han emplenat a partir de les visites que s'han fet durant la fase del treball de camp<sup>6</sup>. Les empreses analitzades han estat Movistar, Orange i Vodafone<sup>7</sup>.

Per últim, s'han obtingut dades a partir de les fitxes de valoració dels espais web, emplenades, com en el cas anterior, a partir de l'accés als webs oficials durant el període de recollida de dades<sup>8</sup>. Els espais web analitzats han estat els de les operadores Movistar, Orange, Vodafone i Yoigo, i els de les companyies subministradores de productes de telefonia mòbil Nokia, Motorola, Sony Ericsson, Sharp, Samsung, Alcatel, LG, Blackberry i HTC. Els espais web de les empreses

<sup>5</sup> Vegeu el qüestionari a l'annex.

<sup>6</sup> Consulteu les fitxes de valoració dels establiments a l'annex.

<sup>7</sup> Yoigo, en el moment de realitzar el treball de camp, no disposava d'establiments de venda propis.

<sup>8</sup> Consulteu les fitxes de valoració dels espais web a l'annex.

Siemens, Benq, Panasonic i Philips no s'han analitzat perquè aquestes empreses ja no subministren productes de telefonia mòbil, almenys a l'Estat espanyol.

L'estudi s'ha realitzat en dues fases: la primera durant els mesos de maig i juny de 2008, en els quals s'ha efectuat el treball de camp, i la segona durant els mesos de juliol i agost de 2008, en què s'ha portat a terme l'explotació i l'anàlisi de les dades. L'explotació de les dades obtingudes amb el qüestionari s'ha realitzat a través del programa estadístic *Statistical Package of Social Science* (SPSS), en la seva versió 15.0.

El tipus d'anàlisi estadística aplicat als resultats obtinguts amb el qüestionari és l'anàlisi de les freqüències i percentatges de cada variable (anàlisi univariable), l'encreuament de dues variables (anàlisi bivivariable) i l'anàlisi multivariable de regressió múltiple.

La forma genèrica en què coneixem la mostra obtinguda amb el qüestionari és ETM-08 (Enquesta de Telefonia Mòbil 2008), que són les sigles i els dos últims dígits de l'any en què s'ha fet el qüestionari.

## **6. CARACTERÍSTIQUES SOCIODEMOGRÀFIQUES DE L'ENQUESTA DE TELEFONIA MÒBIL 2008**

### **«Home de 29 anys resident a Barcelona»**

ETM-08 està formada per 632 usuaris i usuàries de telefonia mòbil residents arreu del territori dels Països Catalans. Dintre de les persones que en formen part, hi ha més homes que dones (62% i 38%) . El grup majoritari de participants és jove i pertany a la franja que va dels 20 als 39 anys (56%). En menor mesura, hi ha gent de 50 anys en amunt (40%) i de 20 anys en avall (4%). La mitja d'edat es troba en els 29 anys. Pel que fa a la procedència, podem afirmar que més del 90% dels enquestats són nascuts a Catalunya. En menor quantitat trobem gent procedent de les Illes Balears i del País Valencià

Pel que fa a l'estudi realitzat el 2007 la mostra estava formada per 494 usuaris i usuàries de telefonia mòbil. D'entre les persones que en formaven part, hi havia més homes que dones (56% i 44%), la gran majoria residia a Catalunya (el 86%), però també hi havia gent d'altres territoris de parla catalana, com ara el País Valencià (7%), les Illes Balears (5%) i la Franja (1%). Pel que fa a l'edat, el grup majoritari de participants era jove i pertanyia a la franja que va dels 20 als 39 anys (61%). En menor mesura, hi havia gent de 50 anys en amunt (12%) i de 20 anys en avall (7%). La mitjana d'edat era de 35 anys.

Com es pot observar, en aquest segon estudi la mostra de persones a crescut considerablement si ho comparem amb el primer estudi realitzat el passat desembre del 2007 (s'ha passat de 494 a 632 enquestats).

## **7. EL CATALÀ EN ELS PRODUCTES DE LES COMPANYIES SUBMINISTRADORES DE TELEFONIA MÒBIL**

En aquest apartat s'avaluen les prestacions lingüístiques en català dels aparells de les principals companyies que subministren productes de telefonia mòbil a l'Estat espanyol i que apareixen a ETM-08 i aquestes dades les compararem amb l'estudi realitzat al desembre del 2007. Per fer-ho s'han utilitzat tres indicadors: els menús d'opcions lingüístiques, els símbols o grafies dels SMS i, finalment, els webs oficials de les companyies, a partir dels quals s'han extret unes conclusions sobre la situació del català dins d'aquest sector i, per tant, sobre el tractament que donen les companyies de telefonia mòbil als consumidors catalans, quant a l'aspecte lingüístic. Aquest apartat també es fa ressò de les valoracions i opinions dels usuaris en relació amb les prestacions lingüístiques en català dels seus aparells de telefonia mòbil. A diferència de l'estudi anterior, tot i estar present a l'enquesta, no s'ha valorat ni les opinions pel que fa al text predictiu, ni als manuals d'instruccions dels productes.

### 7.1. Aspectes generals dels productes de telefonia mòbil de l'Enquesta de Telefonia Mòbil 2008.

*Marca i model del vostre mòbil*

ETM-08 reflecteix l'ampli ventall de fabricants que existeix en el mercat de la telefonia mòbil (gràfic 1). En total, hi ha representades prop de 16 empreses del sector. D'entre aquestes, Nokia és la que té més presència (el 49% de la mostra és usuària d'un telèfon mòbil d'aquesta casa). Amb força menys representació, hi ha usuaris de Sony Ericsson (11%), Motorola (8), Samsung (7%) i Siemens (6%)<sup>9</sup>.

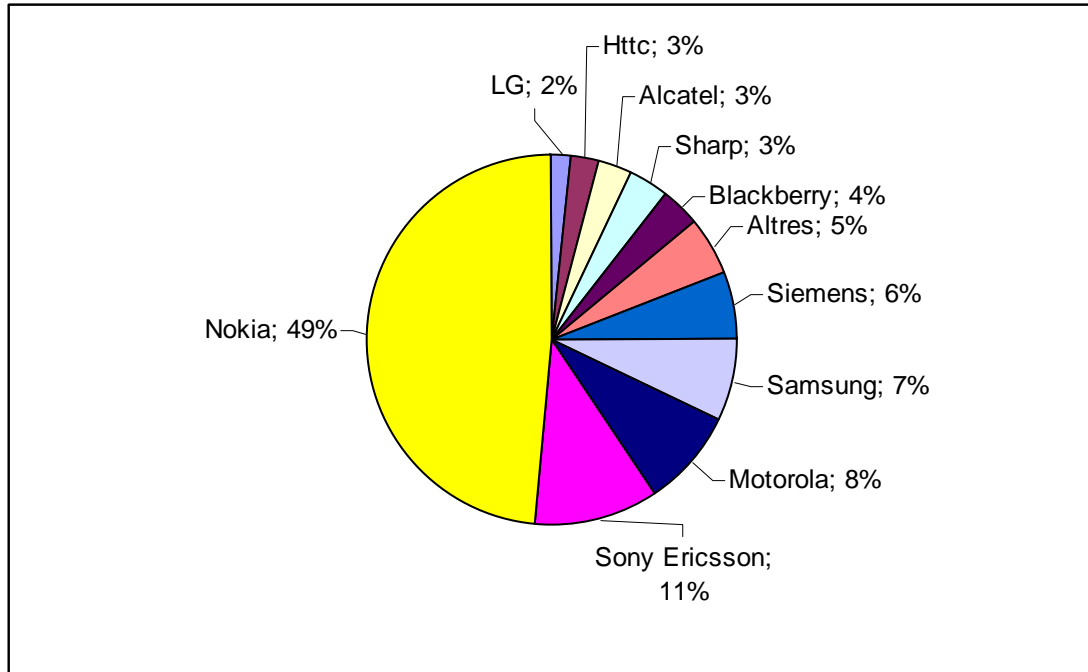
Els resultats a ETM-07 van ser el següents: en total, hi havia representades prop de 20 empreses del sector. D'entre aquestes, Nokia és la que tenia més presència (el 43% de la mostra era usuària d'un telèfon mòbil d'aquesta casa). Amb força menys representació, hi havia usuaris de Siemens (13%), Motorola (12%), Sony Ericsson (11%) i Sharp (6%)

Si comparem els dos estudis, observem com el nombre d'empreses representades s'ha reduït (degut a que hi ha empreses que ja no fabriquen mòbils) però les empreses que sortien com a principals en l'anterior estudi (Nokia, Sony Ericsson, Motorola i Samsung) continuant sent-ho en ETM-08 (llevat de Siemens és clar).

Tant a la mostra d'ETM-07 com a ETM-08 hi ha representació d'empreses que han deixat de subministrar productes de telefonia mòbil a l'Estat espanyol. Concretament, són els casos de Siemens, Benq, Panasonic i Philips.

<sup>9</sup> Les empreses fabricants de telefonia mòbil que apareixen a ETM-08 són les següents (per ordre de representativitat): Nokia, Sony Ericsson, Motorola, Samsung, Siemens, Blackberry, Sharp, Alcatel, HTC, LG, HP, Oteck, Palm, Sagem, Mitsubishi.

Gràfic 1. *Representació de les companyies subministradores de telefonia mòbil a ETM-08, en percentatges.*



Elaboració pròpia a partir de les dades d'ETM-08.

### «Un Nokia adquirit fa menys d'un any a Barcelona»

Per altra banda, ETM-08 ens indica que el parc d'aparells de telefonia mòbil és bastant nou. Més de la meitat de les persones de la mostra (52%) han adquirit els seu aparell durant aquest últim any, mentre que només un 6% són propietàries d'un aparell que es va comprar fa més de 3 anys. Si ho comparem amb les dades obtingudes a l'ETM-07, veiem que els resultats són molt semblants. La gent tendeix a canviar de mòbil molt sovint ja que, tant en l'estudi realitzat ara (ETM-08), com en l'anterior estudi (ETM-07), més de la meitat de persones de la mostra han canviat el seu aparell mòbil durant aquest últim any.

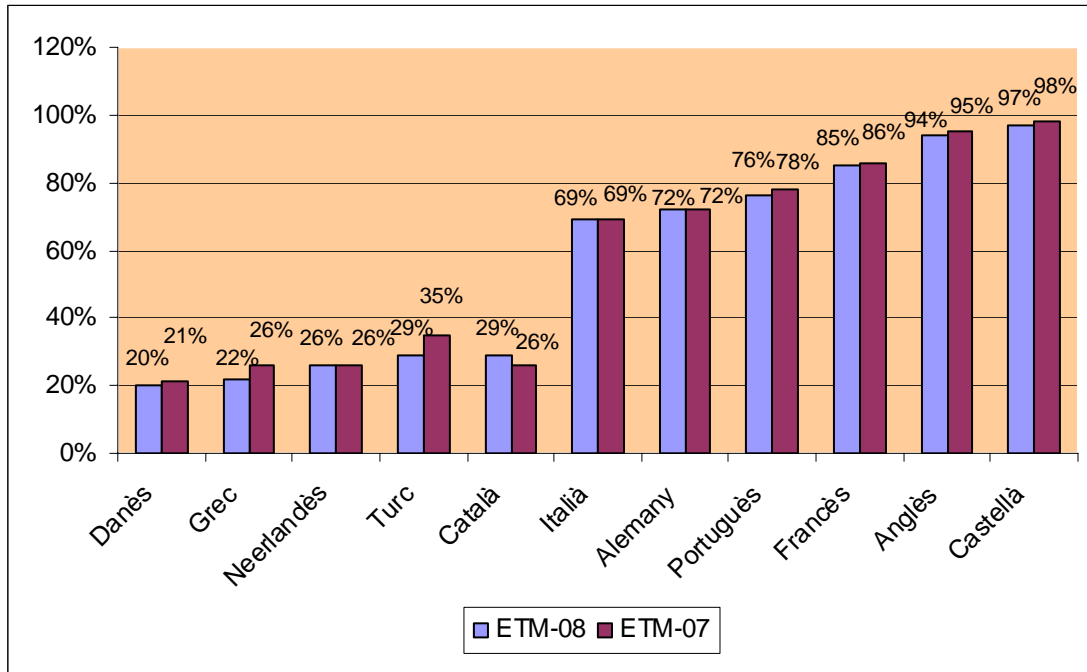
#### 7.2. Els menús d'opcions lingüístiques.

*Indiqueu totes les llengües disponibles que hi ha en el menú d'opcions lingüístiques del vostre telèfon mòbil*

La presència de la llengua catalana en els menús d'opcions lingüístiques és força baixa (vegeu el gràfic 2). Si bé quasi tots els models d'ETM-08 inclouen el castellà (97%) i l'anglès (94%), i la majoria també el portuguès (76%) i el francès (85%), molt pocs disposen, en canvi, del català (29%). Es dona el cas que hi ha gairebé la mateixa disponibilitat de llengües com el neerlandès (26%) o el turc (29%). Com podem observar en el següent gràfic, les dades vers la presència del català en la telefonia

mòbil ha millorat un 3% (ha passat d'un 26% a un 29%), la qual cosa ens indica que les companyies operadores han avançat lleugerament en l'acord.

Gràfic 2. Disponibilitat de les llengües en el menú d'opcions lingüístiques dels aparells de telefonia mòbil, en percentatges. ETM-08 i ETM-07.



Elaboració pròpia a partir de les dades d'ETM-07 i ETM-08.

### «Siemens, Alcatel i Blackberry: les úniques companyies que inclouen el català en tots els seus models»

En realitat només hi ha tres companyies que hagin inclòs el català en tots els seus models, segons ens han indicat els informants de la mostra (taula 1). Tanmateix, Siemens ja no subministra aparells de telefonia mòbil a l'Estat espanyol, mentre que les altres dues (Alcatel i Blackberry) no són majoritàries dins del sector (representen, juntes, el 7% d'ETM-08). En la resta de marques, el català, o bé no està disponible en el menú d'opcions lingüístiques de cap dels seus models (Sharp, LG, HTC, Qtek, Sagem), o bé només en algun (és el cas de Nokia, Motorola, Samsung i Sony Ericsson). Tot i que no queda reflectit encara en l'enquesta, cal recordar que HTC ja té algun model nou amb l'opció lingüística en català.

És important destacar que l'enquesta reflecteix que la marca de telefonia Samsung té per primer un nou model de telèfon en català quan en l'anterior estudi (ETM-07) encara no n'hi havia cap. Aquest és el model Samsung J700.

A Internet podem consultar la disponibilitat de telèfons mòbils que inclouen el català en les seves prestacions. Aquesta pàgina, gestionada per la Generalitat de Catalunya, és [www.elteumobil.cat](http://www.elteumobil.cat). En l'anterior estudi ETM-07 la disponibilitat de mòbils en aquesta pàgina era de menys de 10 mòbils, ara, en aquest estudi ETM-08 (estiu 2008) ja disposem de 63 mòbils que inclouen el català com a llengua en el seu menú



d'opcions a l'hora de triar llengües. Per tant, novament veiem una notable mostra de l'augment de telefonia mòbil que s'adapta al conveni signat.

Taula 1. *Presència del català en el menú d'opcions lingüístiques dels diferents models de les companyies subministradores de telefonia mòbil. ETM-08.*

Disponibilitat del català en els menús d'opcions lingüístiques				
	En tots els models	En la majoria de models	En algun/s model/s	En cap model
Nokia			<input checked="" type="checkbox"/>	
Siemens	<input checked="" type="checkbox"/>			
Motorola			<input checked="" type="checkbox"/>	
Sony Ericsson			<input checked="" type="checkbox"/>	
Sharp				<input checked="" type="checkbox"/>
Samsung			<input checked="" type="checkbox"/>	
Alcatel	<input checked="" type="checkbox"/>			
LG				<input checked="" type="checkbox"/>
Blackberry	<input checked="" type="checkbox"/>			
HTC				<input checked="" type="checkbox"/>

Elaboració pròpia a partir de les dades d'ETM-08.

D'entre els 6 models amb més representació en la mostra, tres inclouen el català. Respecte a les dades de l'ETM-07 (on només n'hi havia un) hi ha hagut una petita millora que és prou significativa atès que es tracta de mòbils de forta presència al mercat (vegeu la taula 2).

Taula 2. *Presència del català en el menú d'opcions lingüístiques dels models amb més representació a ETM-07 i a ETM-08*

Model	Freqüència a ETM-07		Model	Freqüència a ETM-08	
Nokia E70	30	<input checked="" type="checkbox"/>	Nokia 5200	36	<input checked="" type="checkbox"/>
Nokia 5200	25	<input checked="" type="checkbox"/>	Nokia E70	27	<input checked="" type="checkbox"/>
Nokia N70	19	<input checked="" type="checkbox"/>	Nokia N70	22	<input checked="" type="checkbox"/>
Sony Ericsson Z310i	15	<input checked="" type="checkbox"/>	Nokia 2630	13	<input checked="" type="checkbox"/>
Motorola W510	11	<input checked="" type="checkbox"/>	Sony Ericsson Z310i	13	<input checked="" type="checkbox"/>
Nokia 6021	10	<input checked="" type="checkbox"/>	Nokia 2760	12	<input checked="" type="checkbox"/>

Elaboració pròpia a partir de les dades d'ETM-07 i d'ETM--08

És una constant en els fragments recollits com a comentaris al qüestionari que els usuaris catalans de productes de telefonia mòbil reclamin la inclusió de la llengua catalana en els menús d'opcions lingüístiques dels aparells del mercat. Els següents comentaris expressen la voluntat de disposar de mòbils en català. A vegades el to dels comentaris reflecteixen l'estat d'enuig en què es troben molts usuaris, pel fet de no poder disposar del català en el menú d'opcions lingüístiques:

“No entenc com amb un model antic si estava el català com a opció, i en quest en canvi no hi es” (home de 26 anys usuari d’un Motorola MOTOKRZR K1)<sup>10</sup>

“Doncs mai he pogut usar l’opció del text predictiu perquè cap dels telèfons que he tingut incorporaven el català, i per tant és més una molèstia que un ajut. M’agradaria molt que els Nokia oferissin el català en les opcions de llengua” (dona de 33 anys usuària d’un Nokia 6131)

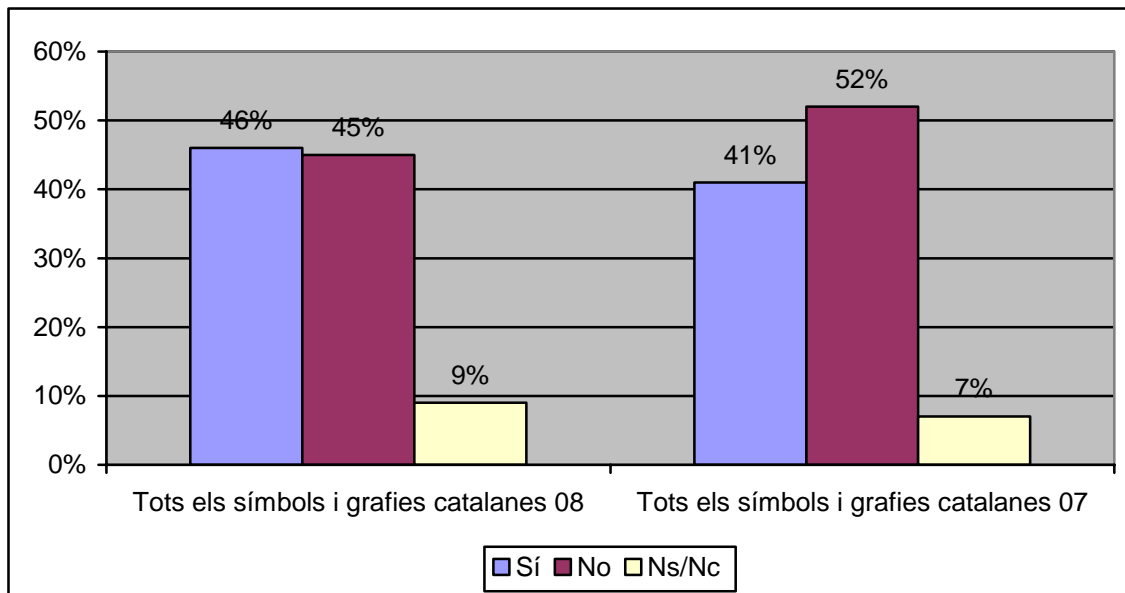
### 7.3. Els símbols o grafies i els SMS

*Us manca algun símbol o grafia catalana a l’hora d’escriure els missatges de text, com ara els accents tancats i oberts, les dièresis o la ç?*

Seguint amb l’anàlisi de les prestacions lingüístiques dels aparells, veiem també que a l’hora d’escriure missatges de text ens trobem que la majoria d’usuaris (el 45% de la mostra) reconeix que els manca algun símbol o grafia catalanes, com ara els accents tancats i oberts (*à, è, ò / é, í, ó, ú*), les dièresis (*i, ú*) o la *ç* (vegeu el gràfic 3). Aquesta dada és positiva ja que en l’anterior estudi (ETM-07) el nombre d’usuaris als quals els hi faltava alguna grafia era del 52%.

#### «On és la ç?: dificultats per escriure SMS en català»

Gràfic 3. *Percentatge d’usuaris que disposen de tots els símbols o grafies catalanes i de l’opció de text predictiu en català en els seus aparells de telefonia mòbil. ETM-08 i ETM-07.*



Elaboració pròpia a partir de les dades d'ETM-07 i ETM-08

<sup>10</sup> Per als comentaris que els informants han escrit al qüestionari, i que reproduïm en aquest informe, n’hem mantingut la redacció original, incloses les incorreccions gramaticals i lingüístiques.

Pel que fa al percentatge d'usuaris que disposen de les grafies i símbols catalans observem que els resultats són favorables si ho comparem amb els de l'any 2007. El percentatge d'usuaris i usuàries que disposa de les grafies i símbols ara és del 46% de persones vers el 41% de l'ETM-07.

Per marques, i pel que es refereix a la mancança dels símbols o grafies catalanes, no hi ha massa diferències, segons els usuaris, en general, gairebé tots els models de les companyies presenten aquesta deficiència, amb l'excepció de la companyia Nokia, en què la major part considera que en el seu telèfon mòbil no hi manca cap símbol, o que la mancança és mínima:

"A l'hora d'escriure missatges no tinc cap problema perquè estan totes les grafies d'altres llengües que compartixen amb el català però el telèfon no té res en català" (home de 29 anys usuari d'un Nokia E70)

Però també hi ha usuaris que sí que troben a faltar certs símbols o que, encara que els tinguin es queixen que aquests estan molt amagats:

"La Ç hi és, però està molt amagada a la tecla A/B/C, després de prémer-la 7, o 8, o 9 vegades!" (home de 42 anys amb un mòbil Nokia 6234)

"Trobo a faltar les grafies pròpies del català per escriure missatges." (dona de 59 anys i usuària d'un Nokia 3110 Clàssic)

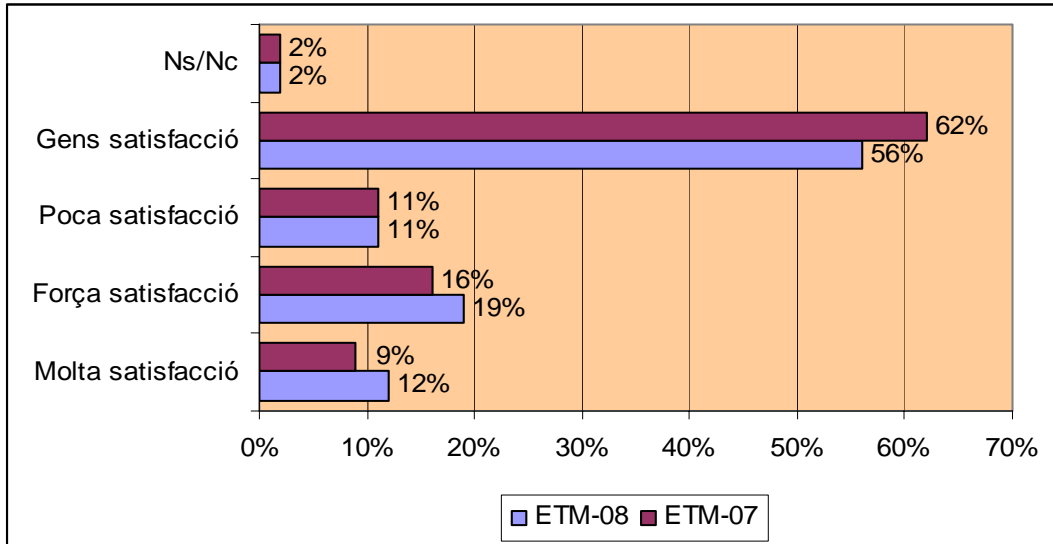
#### 7.4. Els usuaris i usuàries. Grau de satisfacció sobre les prestacions lingüístiques en català dels productes de telefonia mòbil.

*Indiqueu el grau de satisfacció respecte les prestacions del vostre telèfon mòbil pel que fa a l'ús del català.*

La resposta pel que fa al grau de satisfacció es pot veure en el gràfic 4. El 67% de la mostra diu que n'està poc o gens de satisfet. Aquesta dada és més positiva, davant del 74% de persones que no estaven satisfetes en l'estudi realitzat al desembre del 2007. A l'altre extrem, només un 31% diu que està força i molt satisfet (en l'estudi anterior era un 25%).

**«Més usuaris satisfets que en el 2007, però encara queden un 31% que no ho estan»**

Gràfic 4. *Grau de satisfacció dels usuaris respecte a les prestacions del seu telèfon mòbil pel que fa a l'ús del català, en percentatges. ETM-08 i ETM-07.*



Elaboració pròpia a partir de les dades d'ETM-07 i ETM-08.

Podem complementar aquesta descripció amb l'opinió dels informants d'ETM-08. Fixem-nos com la insatisfacció va associada al fet de no tenir el català al mòbil:

"En vaig voler comprar un en català, però no m'informaven bé al respecte, ja que em deien que era més car i no sabien del cert quines marques eren en català" (home de 54 anys usuari d'un Nokia E70)

"És un aparell correcte, fàcil i clar d'usar que no té cap consideració pel català. (home de 52 anys usuari d'un Nokia 6060)

## 7.5. Els webs oficials.

### «A “Spain” només en castellà»

S’han revisat els webs oficials de les principals companyies, com a últim element que ha de servir per avaluar la presència del català en el mercat de fabricants de telefonia mòbil. Concretament, s’han examinat els següents aspectes: si el web disposa de l’opció en llengua catalana, si s’indiquen clarament els productes de telefonia mòbil que incorporen el català, si existeix el manual d’usuari en format electrònic dels terminals en català i si hi ha informació general en català dels models de la companyia.

Els webs oficials analitzats han estat els de les principals companyies subministradores de telefonia mòbil, que són Nokia, Motorola, Sony Ericsson, Sharp, Samsung, Alcatel, LG, Blackberry i HTC. S’han descartat els webs de Siemens i Benq, perquè aquestes empreses ja no subministren productes de telefonia mòbil.

El resultat ha estat que en cap dels casos el català hi és present, en cap dels aspectes analitzats. Ni tan sols les pàgines dels mòbils que sempre incorporen el català (com seria el cas de Blackberry)

Moltes vegades els webs oficials ofereixen l’opció d’escollir el país de residència i, en clicar “Spain” o “España”, la llengua en què està disponible la informació és la castellana (amb l’excepció de Sharp, que la informació del web per a l’Estat espanyol està disponible també en anglès).

En molts casos les companyies ofereixen la possibilitat de filtrar la cerca de productes de telefonia mòbil a partir de diversos criteris (com ara el preu, si disposen o no de càmera, el disseny, la pantalla o la funcionalitat). Tanmateix, en cap cas s’estableix el criteri lingüístic (per exemple, poder fer una recerca dels aparells mòbils de la companyia segons si inclou o no el català en els menús d’opcions lingüístiques).

Com a aspecte positiu, i gràcies a la campanya Elteumobil.cat, que ha impulsat la Generalitat de Catalunya arran dels acords signats l’any 2007 amb les principals empreses de telefonia mòbil, ha aparegut un espai web en què s’informa dels terminals que hi ha en català<sup>11</sup>. Tot i els beneficis que per als consumidors catalans suposa aquesta campanya, en cap dels webs oficials de les empreses de telefonia se’n fa referència.

## 7.6. Valoracions finals.

Tot i que la situació de la llengua catalana en els productes de telefonia mòbil de les companyies proveïdores és millor que en l’anterior estudi (ETM-07), podem afirmar que, en termes generals, encara queda molta feina per fer, segons ens han indicat els usuaris i usuàries. ETM-08 ens diu que la situació del català dins d’aquest sector no és òptima i que, per tant, els consumidors catalans continuen en situació de desavantatge

<sup>11</sup> [www.elteumobil.cat](http://www.elteumobil.cat). En aquesta pàgina volem destacar un fet important i molt positiu pels usuaris que volen els mòbils en la seva llengua, el català, i és que a l’hora de realitzar aquest estudi, en la pàgina de elteumobil.cat, ja hi havia gairebé 60 mòbils que inclouen el català.

respecte a consumidors d'altres comunitats lingüístiques comparables. Els tres indicadors que s'han emprat per fer l'anàlisi han estat els següents: els menús d'opcions lingüístiques, els símbols o grafies i finalment els webs oficials de les companyies.

Tal com hem vist al llarg de l'estudi, la presència de la llengua catalana en el menú d'opcions lingüístiques dels dispositius de telefonia mòbil encara és força baixa (només un 29% de mòbils introdueixen el català), que part de productes de telefonia no disposen de tots els símbols o grafies catalanes (un 45%), com ara els accents tancats i oberts (*à, è, ò / é, í, ó, ú*), les dièresis (*ï, ü*) o la *ç, i*, finalment, que en cap web de les companyies de telefonia mòbil el català hi és present. Tanmateix ha augmentat respecte l'estudi anterior, així pel que fa al menú d'opcions lingüístiques s'ha passat d'un 26% a un 29% en català, i pel que fa a la presència de grafies catalanes d'un 41% a un 45%.

Observem que la presència de la llengua catalana en els aparells mòbils té relació amb l'antiguitat dels aparells. Analitzant els resultats d'aquest estudi (ETM-08) i de l'anterior (ETM-07) veiem que hi ha un fet significatiu respecte a la data d'adquisició dels mòbils i la presència del català. Mentre que en el primer estudi (ETM-07) com més llunyana en el temps havia estat la data d'adquisició del telèfon mòbil més alts eren els índexs de disponibilitat del català (segurament això s'explica per l'existència, fa un temps, de dues companyies que subministraven productes de telefonia mòbil en català que ara ja no els fan: Siemens i Benq), en el segon (ETM-08) es produeix just el contrari. En l'ETM-08 com més recent és l'adquisició del mòbil (menys de 6 mesos) més mòbils amb la llengua catalana trobem. Això és probablement conseqüència que en els darrers mesos han aparegut més mòbils que introdueixen novament la llengua catalana en el seu menú d'opcions. Aquest fet explicaria la millora dels resultats respecte l'estudi realitzat al desembre del 2007 (quan Siemens i Benq no subministraven ja telèfons mòbils i encara no havien aparegut els nous terminals que sí tenim ara). Si en l'anterior estudi, doncs, la renovació del parc de telefonia mòbil estava suposant la disminució d'aparells en català, ara aquesta renovació està suposant l'augment d'aparells mòbils que incorporen el català.

Aquestes dades es veuen així mateix reflectides en el grau de satisfacció dels clients, que ha augmentat lleugerament, tot passant d'un 67% (ETM-07) a un 74% (ETM-08).

Relacionat amb l'anterior punt, podem afirmar que les signatures, a principis de 2007, dels convenis entre la Generalitat de Catalunya i les empreses de telefonia mòbil, amb els quals s'arribava al compromís de normalitzar la situació de la llengua catalana dins d'aquest sector, comença a donar els seus fruits, ja que es comença a veure un increment de telèfons mòbils que incorporen el català.

L'element positiu que es pot extreure d'aquesta anàlisi és que les empreses ja han començat a incloure millores en els seus aparells de telefonia mòbil. Però encara queda molt camí per fer. Les empreses amb uns índexs de satisfacció baixos o molt baixos tenen a les seves mans poder capgirar la valoració dels usuaris: simplement han de millorar l'oferta de productes de telefonia mòbil en català. Això ho aconseguiran si inclouen la llengua catalana en els menús d'opcions lingüístiques dels diferents models.

## **8. EL CATALÀ EN ELS SERVEIS DE LES COMPANYIES OPERADORES DE TELEFONIA MÒBIL**

En aquest apartat s'avaluen les prestacions lingüístiques en català de les principals companyies operadores de telefonia mòbil a l'Estat espanyol (Movistar, Vodafone i Orange) i que apareixen a ETM-08<sup>12</sup>. Per fer-ho s'han utilitzat una sèrie d'indicadors (el contracte i les factures; el servei de bústia de veu; la informació o publicitat en els diversos formats: trucades, SMS, MMS, comunicacions en paper i correu electrònic; el servei telefònic d'atenció al client i la informació que proporcionen les empreses als seus clients sobre la possibilitat d'accedir a serveis i a productes de telefonia mòbil en català), a partir dels quals s'han extret unes conclusions sobre la situació del català dins d'aquest sector i, per tant, sobre el tractament que donen les companyies operadores de telefonia mòbil als consumidors catalans, quant a l'aspecte lingüístic. Així mateix, comprovarem si, en adquirir el terminal, els usuaris i usuàries varen demanar-ne un que incorporés el català i, en cas que sí, si es varen trobar amb dificultats per adquirir-lo.

Com en l'apartat de les companyies subministradores de productes de telefonia mòbil, indagarem sobre els aspectes subjectius dels usuaris i usuàries, com ara el grau de satisfacció que tenen respecte a les prestacions de la seva companyia de telefonia pel que fa a l'ús del català, i exposarem unes valoracions i conclusions sobre la llengua catalana i les companyies operadores.

En aquest segon apartat, també farem un repàs dels espais web de les empreses operadores i observarem els establiments de venda oficials d'aquestes companyies, per tal de constatar la presència que hi té el català i si es dóna informació als clients sobre la possibilitat d'adquirir terminals en aquesta llengua i d'adaptar al català els diversos serveis de la companyia, entre d'altres aspectes.

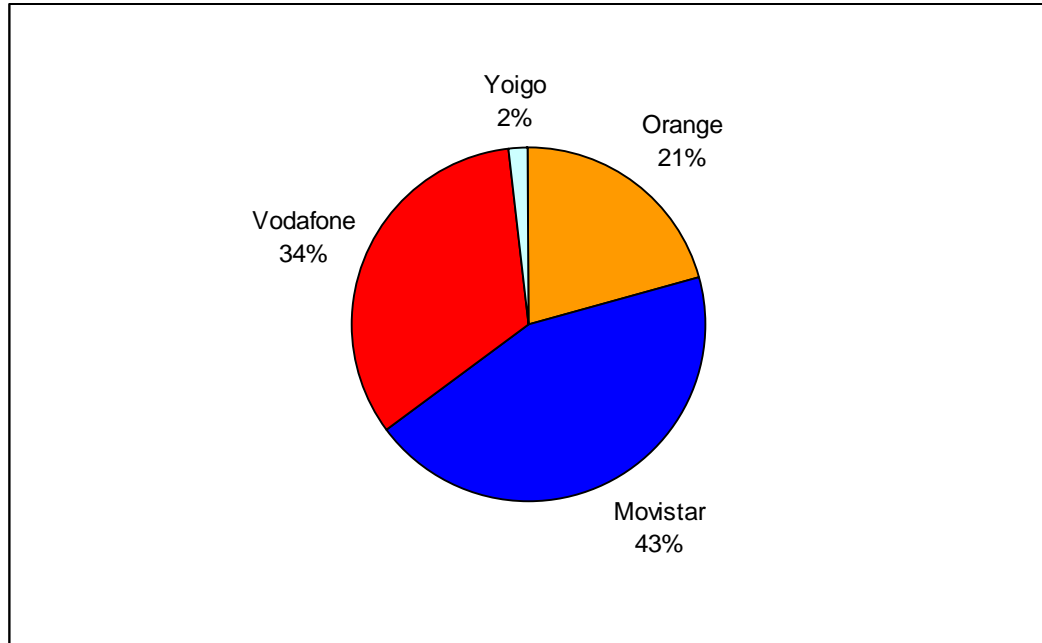
### **8.1. Aspectes generals de les companyies de l'Enquesta de Telefonia Mòbil 2008.**

*Indiqueu el nom de la vostra companyia de telefonia*

Les empreses operadores que tenen representació a ETM-08 a partir del test són Movistar, Vodafone, Orange i Yoigo. En el gràfic 5 se'n pot veure la representativitat.

<sup>12</sup> Yoigo ha estat descartada de l'anàlisi, per la seva baixa representativitat a ETM-08, un 2%.

Gràfic 5. Representació de les companyies operadores de telefonia mòbil a ETM-08, en percentatges.



Elaboració pròpia a partir de les dades d'ETM-08.

Com podem observar, les empreses amb més representació són Movistar (43%), Vodafone (34%) i Orange (21%). Tot i que, si ho comparem amb les dades de ETM-07, veiem un augment d'usuaris amb Yoigo (2%). En l'anterior estudi els percentatges eren els següents: Movistar 45 %, Vodafone 32 %, Orange 22% i menys d'1% Yoigo.

Altres companyies com Eroski o Carrefour no apareixen en l'estudi ja que cap dels usuaris i usuàries que han contestat l'estudi utilitzen aquestes companyies.

8.2. La comunicació de les companyies amb l'usuari: el contracte, les factures, el servei de bústia de veu, els missatges de text, les trucades als clients, els correus electrònics, les comunicacions en paper i la informació dels mòbils en català i dels serveis de la companyia.

*Disposeu del contracte en català?*

*Disposeu de les factures en català?*

*Disposeu del servei de bústia de veu en català?*

*En cas que rebeu missatges de text (SMS) o missatges multimèdia (MMS) de la vostra companyia, us els envia en català?*

*En cas que rebeu trucades de la vostra companyia, se us adreça en català?*

*En cas que rebeu correus electrònics de la vostra companyia, us els envia en català?*

*En cas que rebeu comunicacions en paper de la vostra companyia, us les envia en català?*

En primer lloc, per avaluar les prestacions lingüístiques en català de les principals companyies operadores de telefonia mòbil, s'han pres una sèrie d'indicadors relatius a la comunicació que aquestes companyies estableixen amb el client. Con en l'anterior

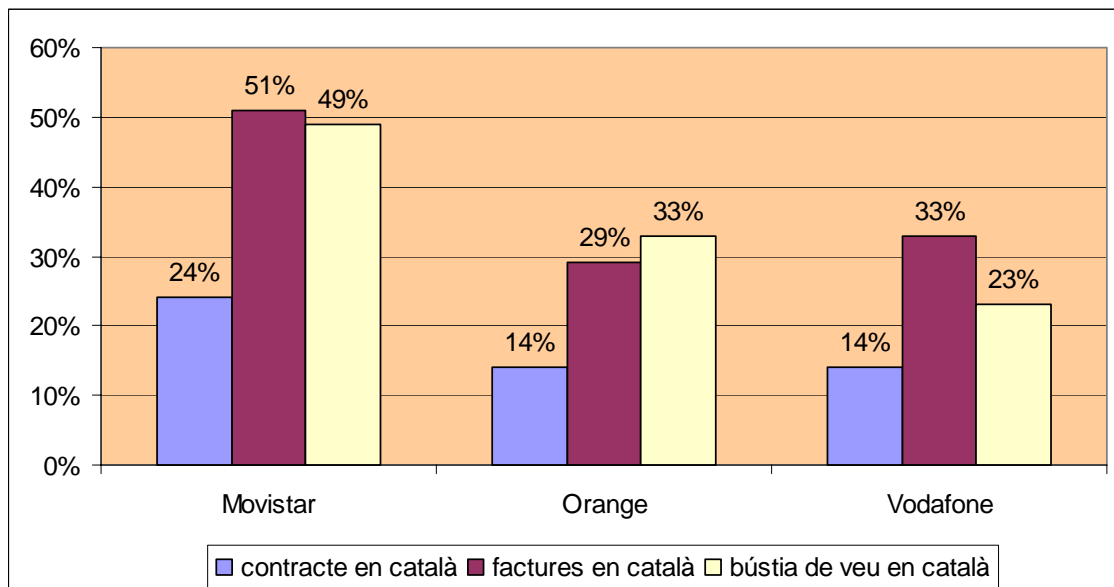


estudi (ETM-07) s'ha preguntat als informants d'ETM-08 si disposaven del contracte, la factura i el servei de bústia de veu en català, i si rebien de la companyia missatges de text (SMS) o multimèdia (MMS), trucades, correus electrònics i altres comunicacions en suport paper en català. Aquests són els canals habituals amb què les companyies es comuniquen amb els clients per donar-los informació, per fer publicitat, per donar a conèixer promocions i campanyes, etc. També hem preguntat als informants si havien rebut, per iniciativa de la seva companyia, informació sobre la possibilitat d'adquirir productes de telefonia mòbil que incorporessin el català i informació sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereix la companyia (com ara poder ser atès en català al servei telefònic d'atenció al client).

Tal com podem comprovar amb els percentatges que ens presenta el Gràfic 6, la majoria dels usuaris de telefonia mòbil d'ETM-08 no disposa del contracte, de les factures ni del servei de bústia de veu en català. Dificilment arriba a la meitat (50%) dels usuaris. Tant en el cas del contracte com en el de les factures la llengua de redacció per defecte no és pràcticament mai la catalana. Com podem observar, per companyies, no hi ha diferències significatives, llevat de Movistar on la situació és una mica millor. Cal recordar que la Generalitat de Catalunya, a través de l'article 31 de la Llei 1/1998, de política lingüística, estableix que les empreses de telefonia fixa i mòbil han de fer servir el català en les comunicacions i notificacions escrites, incloent-hi les factures i altres documents comercials adreçats a persones residents a Catalunya.

**«Les companyies no es comuniquen en català amb els seus clients»**

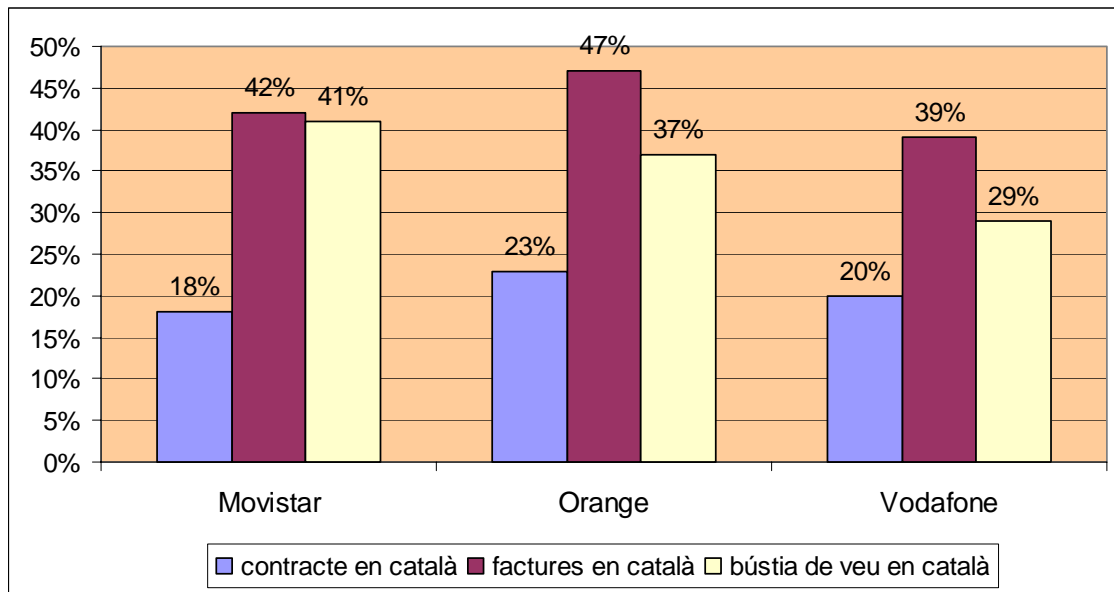
Gràfic 6. *Percentatge de clients que diuen que disposen del contracte, les factures i el servei de bústia de veu en català per companyies. ETM-08\*.*



Elaboració pròpia a partir de les dades d'ETM-08.  
\* aquesta taula s'ha calculat sense els % del Ns/Nc

Si comparem l'anterior gràfic amb el Gràfic 7, d'ETM-07, veurem que les dades pel que fa a l'ús del català han disminuït lleugerament, llevat del cas de Movistar que augmenten.

Gràfic 7. *Percentatge de clients que diuen que disposen del contracte, les factures i el servei de bústia de veu en català per companyies. ETM-07\*.*



Respecte a aquests serveis, els clients de ETM-08 diuen:

“Doncs que no he rebut mai res en català per part d'ells ni tan sols l'opció a que ho pugui rebre en català” (home de 29 anys i client de Vodafone)

“El català no existeix per Orange i a vegades quan l'intentes utilitzar resulta que la persona que t'aten és , per exemple , de Canàries i no m'entén” (dona de 24 anys i usuària d'Orange)

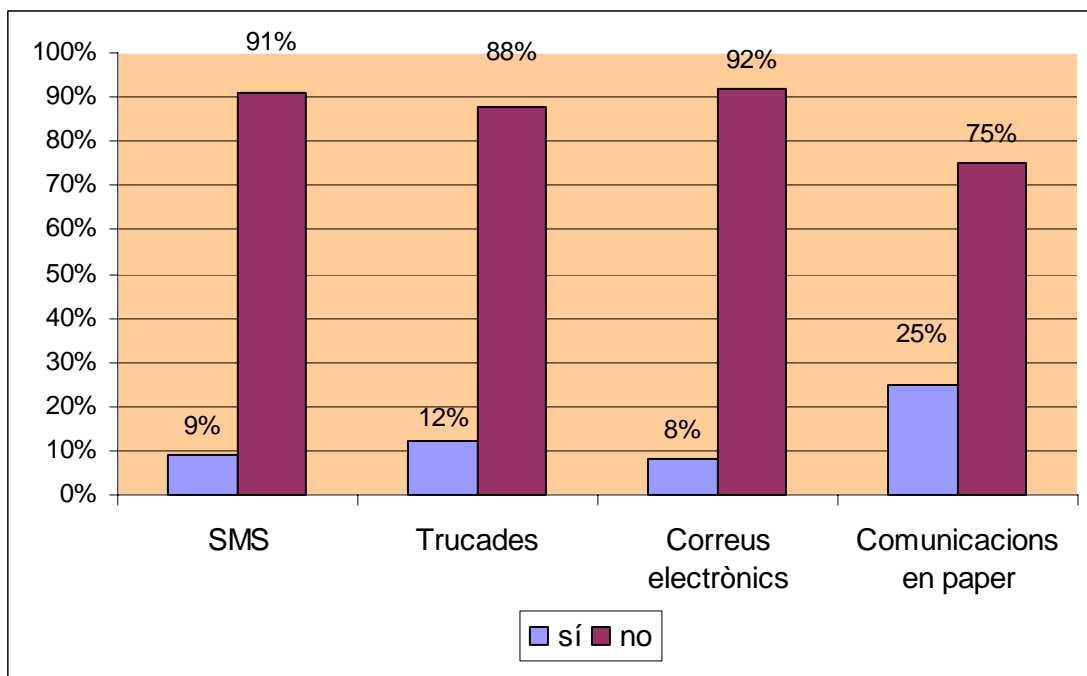
Quan les companyies es volen comunicar amb els clients, per tal de donar-los informació, per fer publicitat o per donar a conèixer promocions i campanyes, fixem-nos que gairebé mai utilitzen la llengua catalana, en cap dels diferents canals (missatges de text o multimèdia, trucades, correus electrònics i altres comunicacions en suport paper). Això és així encara que els clients demanin expressament a la companyia que aquestes comunicacions es facin en català. El mateix passa amb els altres canals (gràfic 8)<sup>13</sup>. Tanmateix si ens fixem en el gràfic 9 podem comprovar com

<sup>13</sup> ETM-08 per companyies el percentatge de clients que diuen que reben les comunicacions de la seva companyia operadora en català, a través de diversos canals és de: la comunicació via sms els que són clients de Movistar, 15% ;els de Vodafone, 2% i els d'Orange, 4%. Pel que fa a les trucades, els clients de Movistar, 18%, els de Vodafone, 10%, i els d'Orange, 5%. Per últim, en referència als correus electrònics, els clients de Movistar, 15%, els de Vodafone, 2% i els d'Orange, 1%. Pel que fa a les comunicacions en paper, els de Movistar, el 44%, els de Vodafone, el 10%; i els d Orange, el 11%.

ETM-07 Per companyies, el percentatge d usuaris que diuen que reben sempre o de vegades en català els SMS enviats per la seva companyia són els següents: els que són clients de Movistar, el 14%; els de Vodafone, el 2%; i els d Orange, el 6%. Quant a les trucades de la seva companyia, els de Movistar, el 13%; els de Vodafone, el 8%; i els d Orange, el 16%. Respecte als correus electrònics, els de Movistar,

no hi ha hagut canvis en les dades generals. Pel que fa a les companyies (vegeu el peu de pàgina) observem que no hi ha gaire diferències, fins i tot algunes davallades. Només a Movistar observem petites millores en tots quatre aspectes (SMS, trucades, correus electrònics i comunicacions en paper). Cal recordar que, pel que fa a les comunicacions escrites, a les companyies també els afecta l'article de la Generalitat de Catalunya al qual hem fet referència més amunt (art. 31 de la Llei 1/1998, de política lingüística), que estableix l'obligatorietat d'usar el català en les comunicacions i notificacions escrites. Quant a la comunicació oral amb els clients, l'article 32.1 d'aquesta mateixa llei estableix que les empreses dedicades a la venda de productes o a la prestació de serveis han de poder atendre els consumidors i consumidoras quan s'expressin en català.

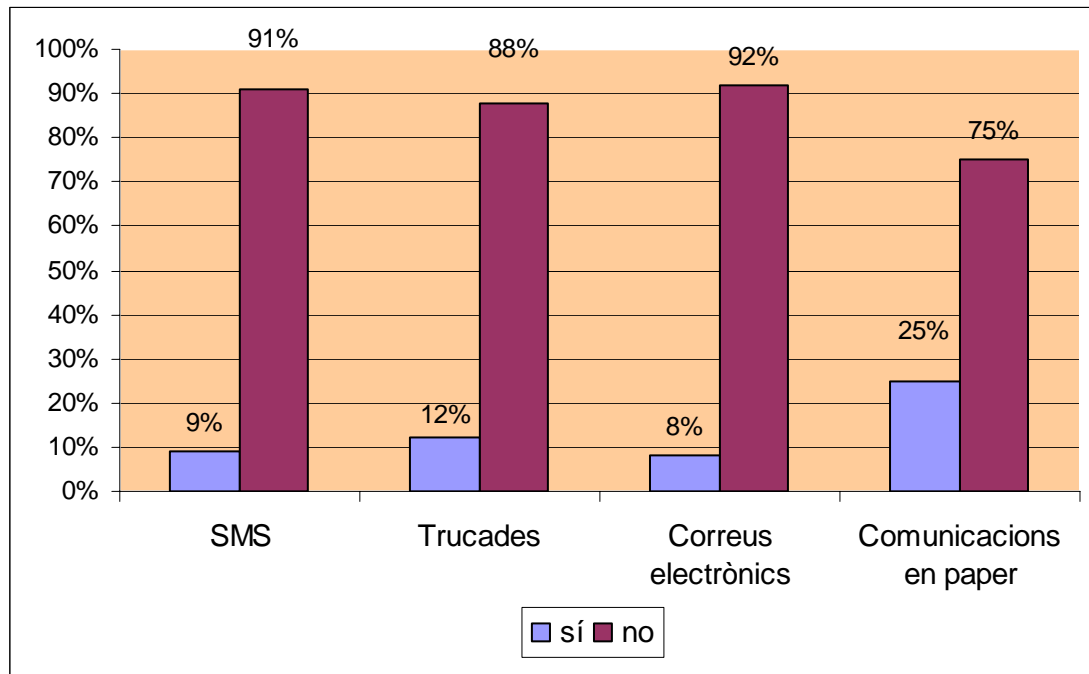
Gràfic 8. *Percentatge de clients que diuen que reben les comunicacions de la seva companyia operadora en català, a través de diversos canals. ETM-08.*



Elaboració pròpia a partir de les dades d'ETM-08. En els resultats del sí, s'hi han afegit tant els que han expressat que en rebien sempre com els que deien que en rebien de vegades.

l'11%, els de Vodafone, el 5%; i els d'Orange, el 9%. Pel que fa a les comunicacions en paper, els de Movistar, el 35%, els de Vodafone, el 13%; i els d'Orange, el 22%.

Gràfic 9. *Percentatge de clients que diuen que reben les comunicacions de la seva companyia operadora en català, a través de diversos canals. ETM-07.*



Elaboració pròpia a partir de les dades d'ETM-07. En els resultats del sí, s'hi han afegit tant els que han expressat que en reben sempre com els que deien que en reben de vegades.

Si observem el Gràfic 10 (ETM-08) i el Gràfic 11 (ETM-07), gairebé no trobem casos de clients que diguin que han rebut, per iniciativa de la seva companyia, informació sobre la possibilitat d'adquirir terminals en català i informació sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereix la companyia (possibilitat de rebre les factures en català, per exemple)<sup>14</sup>. Recordem que amb els acords signats a principis de 2007 amb la Generalitat de Catalunya els operadors s'han compromès a realitzar campanyes específiques per als seus abonats, per tal de facilitar la substitució de mòbils que no estiguin en català per nous terminals que incloguin aquesta llengua, i a indicar amb claredat quins són els terminals en català en el marc de les seves promocions i campanyes. De moment sembla que no s'ha fet cap pas en aquest sentit.

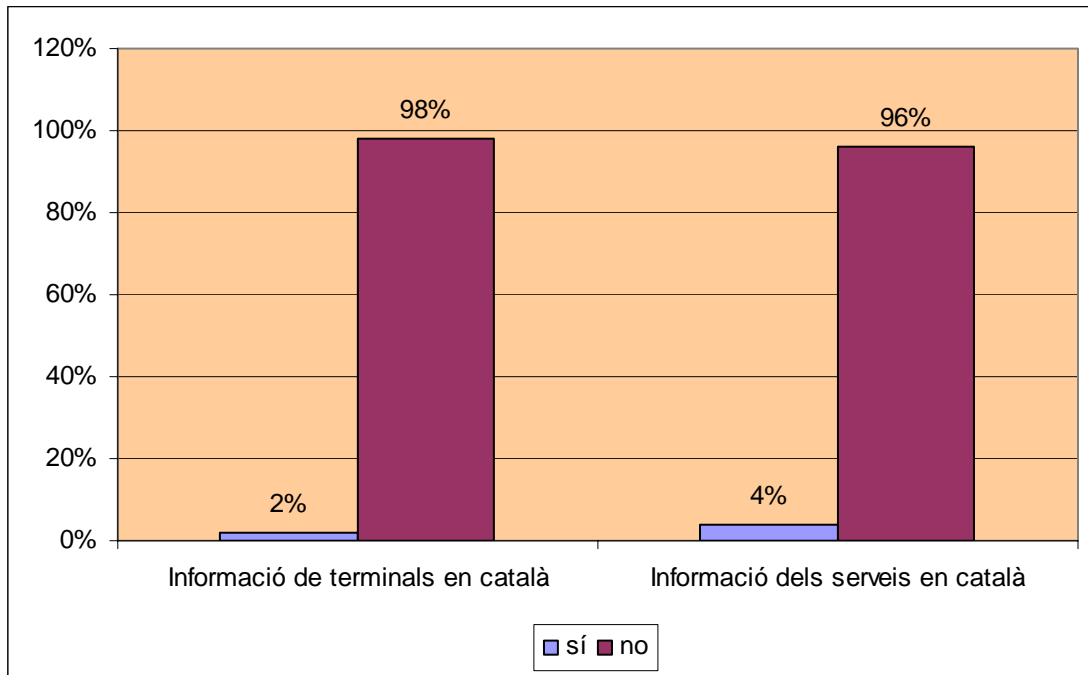
Com s'observa en el Gràfic 11, aquesta situació és la mateixa que trobàvem en l'estudi anterior ETM-07. Per tant, podem afirmar que les companyies encara no han fet cap

<sup>14</sup> ETM-08 Per companyies, el percentatge d'usuaris que han rebut, per iniciativa de la seva companyia, informació sobre la possibilitat d'adquirir terminals que incorporin el català són els següents: els clients de Movistar, l'2%; els de Vodafone, l'2%; i els d'Orange, el 1%. Pel que fa a si han rebut informació sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereix la companyia, els de Movistar, el 4%; els de Vodafone, el 5%; i els d'Orange, el 2%.

ETM-07 Per companyies, el percentatge d'usuaris que han rebut, per iniciativa de la seva companyia, informació sobre la possibilitat d'adquirir terminals que incorporin el català són els següents: els clients de Movistar, l'1%; els de Vodafone, l'1%; i els d'Orange, el 4%. Pel que fa a si han rebut informació sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereix la companyia, els de Movistar, el 5%; els de Vodafone, el 4%; i els d'Orange, el 5%.

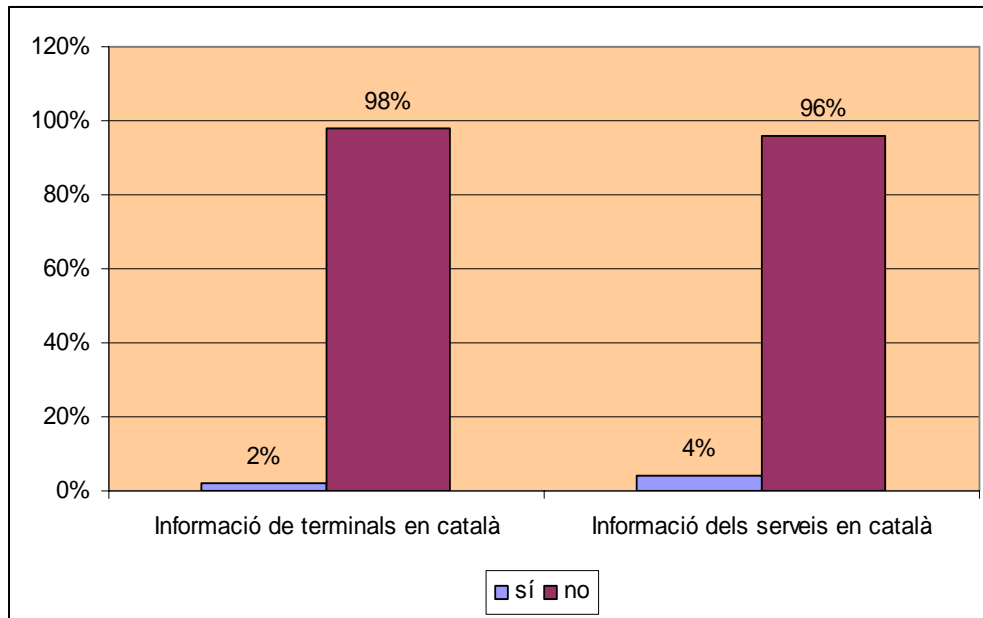
millora respecte la possibilitat de rebre informació sobre els terminals que hi ha en català ni sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereixen.

Gràfic 10. *Percentatge de clients que diuen que han rebut informació sobre la possibilitat d'adquirir terminals en català o sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereix la companyia, per companyies. ETM-08.*



Elaboració pròpia a partir de les dades d'ETM-08.

Gràfic 11. *Percentatge de clients que diuen que han rebut informació sobre la possibilitat d'adquirir terminals en català o sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereix la companyia, per companyies. ETM-07*



Elaboració pròpia a partir de les dades d'ETM-07.

### 8.3. La comunicació de l'usuari amb la companyia: el servei telefònic d'atenció al client.

*El servei telefònic d'atenció al client de la vostra companyia, en cas que es faci a través d'una veu enregistrada, és en català?  
I si us atén un/a operador/a, ho fa en català?*

Un segon element que ens ajudarà a avaluar les prestacions lingüístiques en català de les principals companyies operadores de telefonia mòbil són els indicadors relatius a la comunicació que els clients poden establir amb la companyia. S'ha preguntat als enquestats d'ETM-08 si podien rebre l'atenció en català en el servei telefònic del client, ja fos aquesta atenció a través d'un/a operador/a o bé a través d'una veu enregistrada, que, amb el reconeixement de la veu o prement les tecles de l'aparell mòbil, fa les funcions d'atenció al client.

En aquest apartat també ens farem ressò de les dificultats en què es troben els clients que volen rebre l'atenció en català.

#### **«La companyia no entén els clients si aquests parlen en català»**

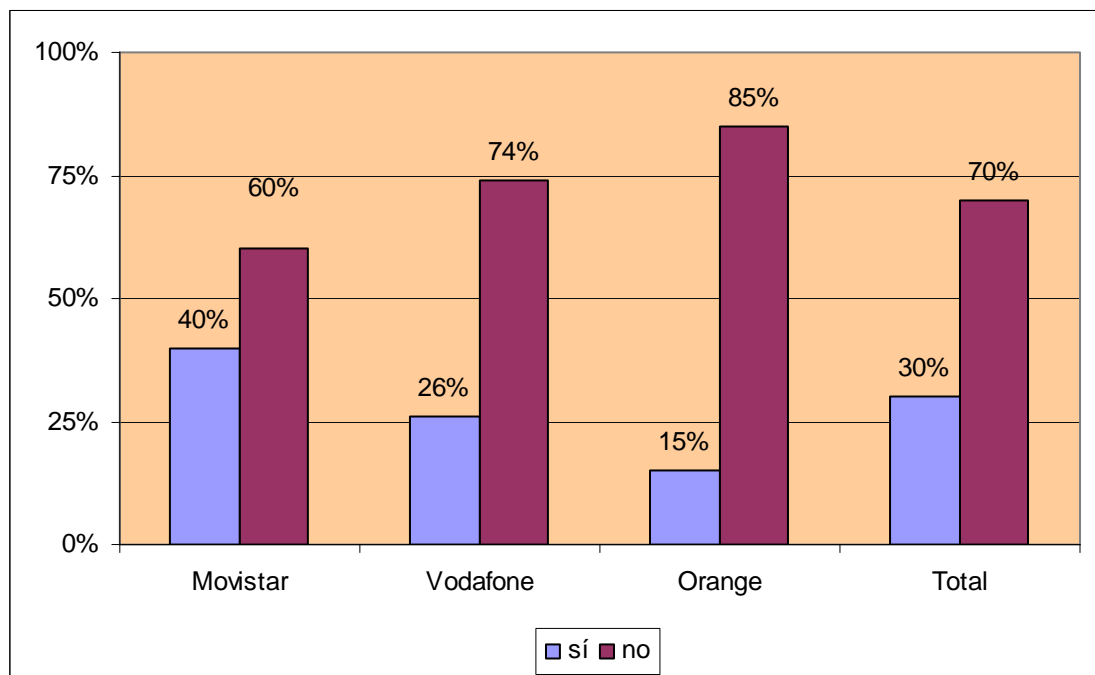
Les dades ens mostren que la llengua utilitzada en les diferents vies d'interacció entre el client i la companyia estranyament és la catalana.

Pel que fa al servei telefònic d'atenció al client, els clients, quan utilitzen aquest servei, difícilment ho fan en català (vegeu el gràfic 12). I no és pas perquè no ho vulguin.

D'entre els qui demanen explícitament poder ser atesos en català a la majoria no se li fa cas, concretament un 61% (xifra molt semblant al 60% de l'anterior estudi del 2007). Així, veiem com, també pel que fa a aquest punt, s'incompleix la legislació vigent, que estableix, tal com ja s'ha dit anteriorment, que les empreses han de poder atendre els consumidors i consumidoras quan s'expressin en català (art. 32.1 de la llei 1/1998, de política lingüística).

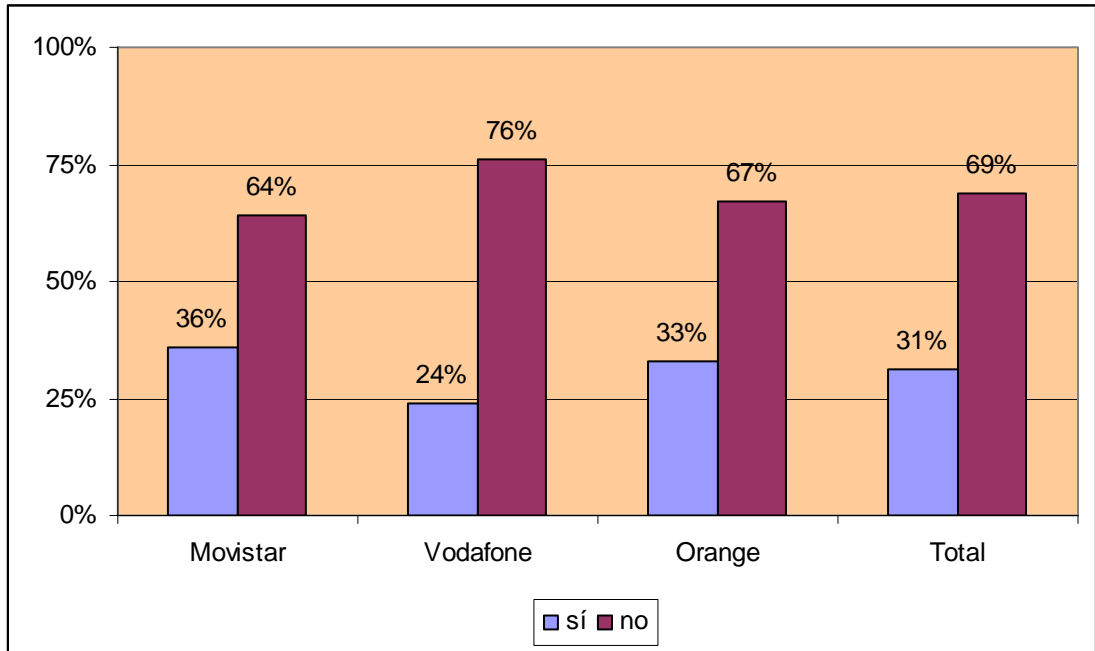
Des del punt de vista lingüístic, no hi ha gaires diferències entre l'atenció feta per un/a operador/a i l'atenció oferta per una veu enregistrada, que, amb el reconeixement de la veu o prement les tecles de l'aparell mòbil, fa les funcions d'atenció al client. En general, fer-ho en català és difícil encara que es demani explícitament, sigui quina sigui la companyia. Si en l'estudi realitzat el desembre del 2007 (Gràfic 13) era Vodafone (abans un 76% no podien ésser atesos en català, ara un 74%) qui rebia els pitjors resultats, ara és Orange (abans un 67% no podien ésser atesos en català i ara un 85%) la primera en aquest sentit. La davallada en els resultats d'Orange contrasta amb la millora lleugera de Vodafone i Movistar (s'ha passat d'un 64% que no podien ser atesos en català a un 60% en aquesta darrera companyia).

Gràfic 12. *Percentatge de clients que poden ser atesos en català per un/a operador/a en el servei telefònic d'atenció al client, per companyies. ETM-08.*



Elaboració pròpia a partir de les dades d'ETM-08.

Gràfic 13. *Percentatge de clients que poden ser atesos en català per un/a operador/a en el servei telefònic d'atenció al client, per companyies. ETM-07.*



Elaboració pròpia a partir de les dades d'ETM-07.

**«Els clients que són atesos en català reben, en general, un servei de menys qualitat»**

I quina és la qualitat del servei que es dona als clients que han aconseguit poder ser atesos en català? La majoria considera que la qualitat del servei minva i que, per tant, és inferior.

Vegem algunes opinions dels clients. Veurem com en algun cas, els clients estan molt empipats:

“Quan he demanat l'opció de català tinc la sensació de que costa més que algú m'atengui. A més darrerament em costa d'entendre'ls en castellà donat que molts operaris són sud-americans i tenen un vocabulari i una cantarella que m'he de fer repetir varies vegades una resposta per a estar ben segur d'haver-la entesa.” (home de 56 anys usuari de Movistar)

“Això de les trucades és el que més m'empipa, perquè si demanes ser atès en català t'has d'esperar 10 minuts i a la fi t'acaba atenent una persona en castellà” (dona de 38 anys usuària de Movistar)

“Fa tres mesos que som de Vodafone i venia d'Orange. Me'n vaig anar d'Orange pel poc respecte que tenien cap als catalanoparlants perquè quan demanaves esser atès en català et passaven un traductor, simplement, però no era un tècnic que et pogués solucionar els problemes. A més, no enviaven RES en català malgrat haver-ho demanat per activa i per passiva. Hi vaig estar 7 mesos i això em va duu a pagar 110€ per rescindir el contracte abans del previst. He de dir, però, que els vaig pagar de gust perquè vaig poder parlar amb la delegada d'Orange a l'atenció al client i li vaig dir, en castellà, que me n'anava per incompetència lingüística, perquè jo tenia els mateixos drets que els altres clients espanyols i que si mai me volien tornar a tenir de clienta haurien de canviar moltes de coses.” (dona de 21 anys usuària de Vodafone)



8.4. Els usuaris i usuàries. Grau de satisfacció respecte a les prestacions lingüístiques en català de les companyies operadores de telefonia mòbil.

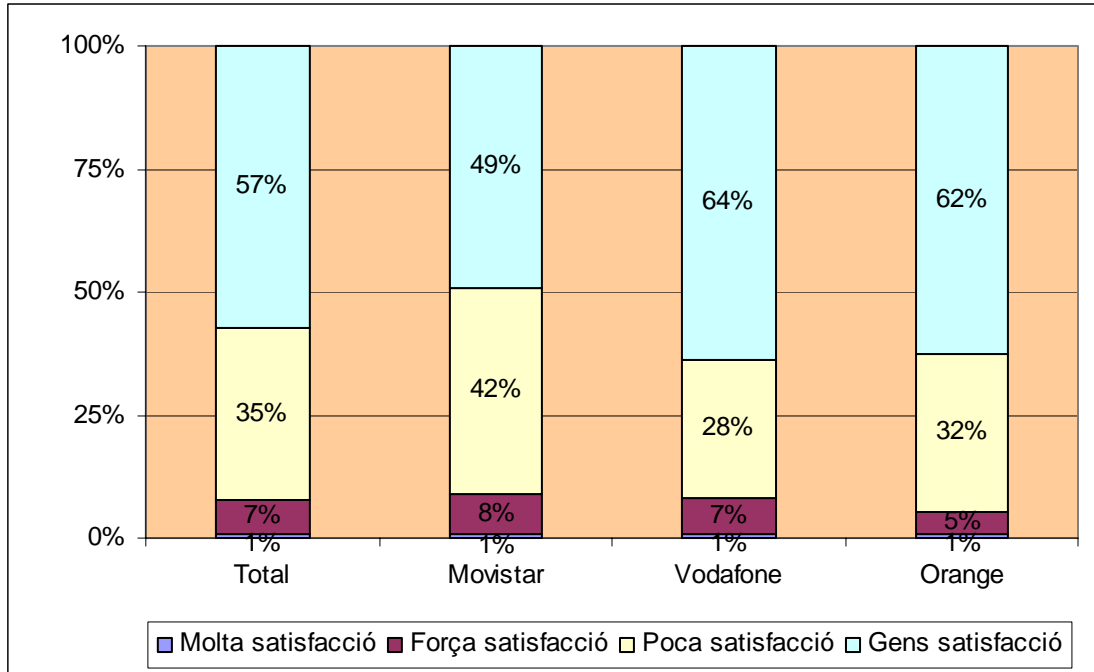
*Indiqueu el grau de satisfacció respecte les prestacions de la vostra companyia de telefonia pel que fa a l'ús del català.*

Arribats a aquest punt cal que ens preguntem si els clients estan satisfets respecte a les prestacions lingüístiques en català dels operadors de telefonia mòbil (vegeu el gràfic 14). És fàcil imaginar-ne la resposta, si ens fixem amb els resultats que s'han obtingut fins ara. El fet és que el 92% de la mostra diu que n'està poc o gens de satisfet. A l'altre extrem, només un 8% diu que està molt o força satisfet. Per companyies, els resultats varien una mica. Fixem-nos en els percentatges d'usuaris gens satisfets de les tres principals companyies: Movistar (49%), Vodafone (64%) i Orange (62%).

**«Els clients de Movistar, Vodafone i Orange no estan gens satisfets amb les seves companyies per no incorporar la llengua catalana en els seus serveis»**

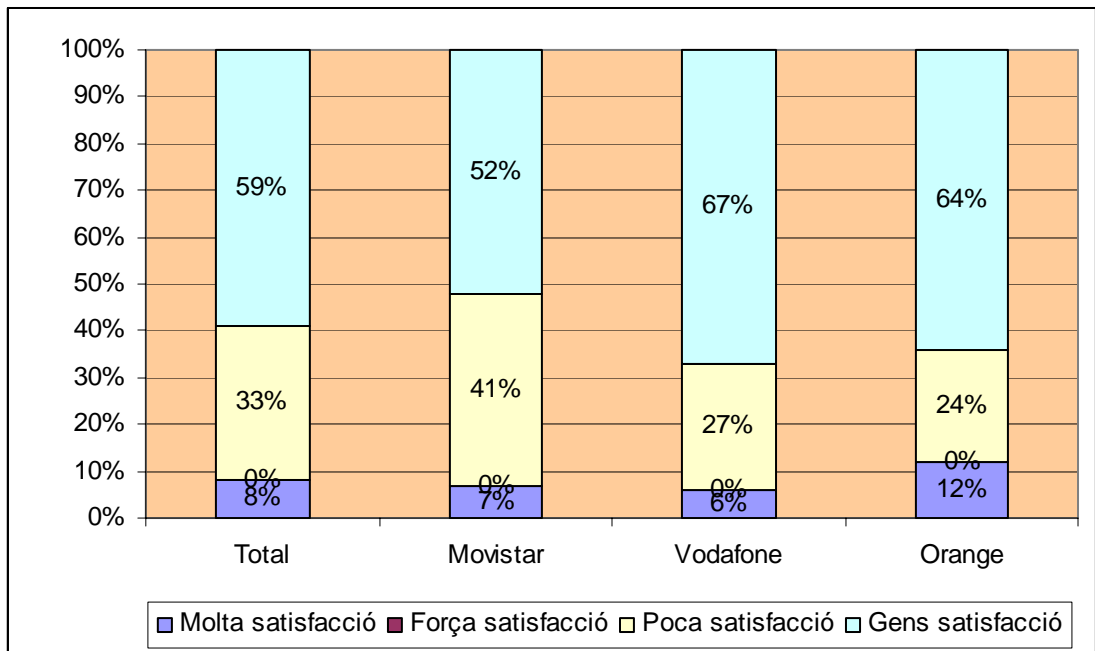
Si ho comparem amb les dades obtingudes en l'estudi ETM-07 (Gràfic 15), observem que la situació no ha canviat gaire. Pel que fa als resultats generals, aquests són exactament els mateixos que els d'ara. El l'estudi ETM-07 els usuaris poc o gens satisfets eren un 92% davant del 8% que deia que sí que ho estava. Si mirem el grau de satisfacció per companyies, observem que la situació respecte el 2007 sí que ha canviat. Mentre en el cas de Vodafone i Movistar ha millorat la satisfacció (d'un 6% i un 7 % s'ha passat a un 8% i 9% respectivament), en la cas d'Orange ha empitjorat (d'un 12% de satisfets a un 6% de satisfets).

Gràfic 14. *Grau de satisfacció dels clients respecte a les prestacions lingüístiques en català de les companyies operadores de telefonia mòbil, en percentatges. ETM-08.*



Elaboració pròpia a partir de les dades d'ETM-08.

Gràfic 15. *Grau de satisfacció dels clients respecte a les prestacions lingüístiques en català de les companyies operadores de telefonia mòbil, en percentatges. ETM-07.*



Elaboració pròpia a partir de les dades d'ETM-07.

#### 8.5. Els webs oficials.

##### **«Per què a les pàgines oficials d' "Spain" apareix el romanès i no el català?"»**

S'han revisat els webs oficials de les principals companyies, com a penúltim element que ha de servir per avaluar la presència del català a les empreses operadores de telefonia mòbil. Concretament, s'han examinat els següents aspectes: si el web disposa de l'opció en llengua catalana, si s'indiquen clarament els productes de telefonia mòbil que incorporen el català i si existeixen promocions o informació específica dels terminals en català.

Els webs oficials analitzats han estat els de les principals companyies operadores de telefonia mòbil, que són Movistar, Vodafone, Orange i Yoigo.

El resultat ha estat que en cap dels casos el català hi és present, en cap dels aspectes analitzats<sup>15</sup>.

L'accés als webs oficials s'ha fet entrant al portal principal de les companyies. Un cop allà s'ha escollit el país de residència. En clicar "Spain" o "España", la llengua en què està disponible és sempre la castellana, amb l'excepció de Vodafone, en què la informació del web a l'Estat espanyol està disponible també en anglès, alemany, àrab i romanès. Les llengües que, a part del castellà, són oficials a l'Estat espanyol (basc, gallec i català) hi són del tot inexistents.

També s'ha intentat entrar a les webs de les companyies utilitzant el .cat però tampoc així ha estat possible.

Tot i que no present en l'estudi destaquem que Eroski sí té l'opció del web en català ([www.eroskimovil.es](http://www.eroskimovil.es))

#### 8.6. Els establiments de venda oficials.

Com a últim element per avaluar la presència del català en el sector de les empreses operadores de telefonia mòbil hem observat alguns establiments de venda oficials. Concretament hem comprovat si en els establiments de les companyies operadores existeixen promocions o informació específica dels terminals en català i si aquests s'indiquen mitjançant alguna simbologia concreta que els distingeixi. També hem avaluat la presència del català en la retolació fixa i no fixa, i en els impresos informatius que hi ha a la botiga. Finalment, hem preguntat als/a les dependents/tes de la botiga si coneixien l'existència de terminals en català, si la informació que donen és la correcta i si informen sobre si es pot adaptar al català els serveis que ofereixen les seves companyies (com ara poder fer consultes al servei telefònic d'atenció al client en català).

---

<sup>15</sup> Tot i l'anunci oficial d'Orange, el 22 de novembre de 2007, de crear un espai web en català ([www.orangeworld.cat](http://www.orangeworld.cat)), a la data de redacció d'aquest informe (agost 2008) aquest web encara no està disponible.

Amb aquesta anàlisi no s'ha pretès fer un retrat de la situació real del català en els establiments de venda de telefonia mòbil als territoris de parla catalana, sinó que simplement s'ha volgut fer un petit tast, a partir de la tria a l'atzar d'almenys dos establiments de cadascuna de les companyies operadores principals, i comprovar si els acords signats amb la Generalitat de Catalunya han tingut efectes<sup>16</sup>. En cap cas es poden considerar els resultats com a representatius<sup>17</sup>.

Els resultats que s'han obtingut és que en cap dels establiments observats s'ofereix informació sistematitzada sobre els terminals disponibles en català, ni en la retolació, ni en els impresos o catàlegs, ni tampoc hi ha cap marca distintiva dels terminals en català. Només el personal d'Orange ha sabut dir els nous terminals que incorporen el català. La informació, tanmateix, no ha estat ni de bon tros exhaustiva. Per la seva banda, el personal de Movistar (en totes dues botigues observades) ha estat l'únic que ha sabut donar una resposta clara sobre la manera d'adaptar al català els serveis que ofereix la companyia.

Pel que fa a aspectes relatius a la retolació, fixa i no fixa, així com a la informació impresa (tríptics, fullets...), podem dir que l'observació ha estat molt positiva ja que en les tres companyies la retolació fixa l'hem trobat en català. Pel que fa a la retolació no fixa, també podem dir que gairebé tota esta en català.

A favor podem dir que les companyies ja han començat a realitzar canvis en les seves botigues normalitzant-les, car en l'anterior estudi realitzat al 2007, en l'establiment d'Orange la presència del català era força minsa.

Un element comú als establiments, i que en l'anterior estudi estava pendent de normalitzar lingüísticament, eren les fitxes tècniques informatives dels productes de telefonia mòbil, que en cap cas estaven disponibles en català<sup>18</sup>. Ara podem afirmar que els trobem en català acomplint l'article 32.3 de la Llei 1/1998, de política lingüística.

## 8.7. Valoracions finals.

La presència de la llengua catalana en els serveis que ofereixen les companyies de telefonia mòbil a l'Estat espanyol és, en termes generals, força precària, segons ens han indicat els usuaris i usuàries. ETM-08 ens diu que la situació del català dins d'aquest sector no és òptima i que, per tant, els consumidors catalans continuen en situació de desavantatge respecte a consumidors d'altres comunitats lingüístiques comparables.

<sup>16</sup> Recordem que amb els acords signats a principis de 2007 els operadors es comprometen a realitzar campanyes específiques per als seus abonats, per tal de facilitar la substitució de mòbils que no estiguin en català per nous terminals que incloguin aquesta llengua, i a indicar amb claredat quins són els terminals en català en el marc de les seves promocions i campanyes.

<sup>17</sup> Els tres establiments visitats han estat els següents. El de Movistar, l'establiment situat al c. Consell de Cent, 383-385, de Barcelona i el del c. Portal de l'Angel de Barcelona. El de Vodafone, l'establiment de la Gran Via de les Corts Catalanes, 632, de Barcelona i el del c. Portaferriassa amb c. del Pi de Barcelona. El d'Orange, l'establiment del c. Calàbria amb Londres, de Barcelona. No s'ha observat cap establiment de Yoigo, perquè en el moment de realitzar el treball de camp no disposava d'establiments de venda propis.

<sup>18</sup> Per fitxes tècniques entenem els cartells d'informació general i de caràcter fix que es troben al costat de cadascun dels productes de telefonia mòbil i que contenen informació útil per als consumidors, com ara el nom del producte que es ven, el preu, les prestacions, etc.

La majoria dels clients no disposa ni del contracte, de les factures ni del servei de bústia de veu en català. Quan les companyies es volen comunicar amb els clients, per tal de donar-los informació, per fer publicitat o per donar a conèixer promocions i campanyes, fixem-nos que gairebé mai utilitzen la llengua catalana, en cap dels diferents canals: missatges de text o multimèdia (en el 91% dels casos no utilitzen mai el català), trucades (el 88%), correus electrònics (el 92%) i altres comunicacions en suport paper (el 75%). Això és així encara que els clients demanin expressament a la companyia que aquestes comunicacions es facin en català. Cal recordar que la Generalitat de Catalunya, a través de l'article 31 de la Llei 1/1998, de política lingüística, estableix que les empreses de telefonia fixa i mòbil han de fer servir el català en les comunicacions i notificacions escrites, incloent-hi les factures i altres documents comercials adreçats a persones residents a Catalunya, i que l'article 32 d'aquesta mateixa llei obliga a les companyies operadores de telefonia mòbil a atendre als usuaris si aquests parlen en català, encara que sigui a través d'una trucada que es faci des de fora de Catalunya.

Gairebé no trobem casos de clients que diguin que han rebut, per iniciativa de la seva companyia, informació sobre la possibilitat d'adquirir terminals en català (el 98% diu que no ha rebut informació) i informació sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereix la companyia (un 96% diu que no ha rebut informació). Recordem que amb els acords signats a principis de 2007 amb la Generalitat de Catalunya, els operadors s'han compromès a realitzar campanyes específiques per als seus abonats, per tal de facilitar la substitució de mòbils que no estiguin en català per nous terminals que incloguin aquesta llengua, i a indicar amb claredat quins són els terminals en català en el marc de les seves promocions i campanyes. De moment, segons les respostes a l'ETM-08, sembla que no s'ha fet cap pas en aquest sentit.

Les dades tampoc són diferents en les altres vies d'interacció entre el client i la companyia. Segons el que diuen els enquestats i enquestades, rarament el servei telefònic d'atenció al client és català. I no és pas perquè no ho vulgui. D'entre els qui demanen explícitament poder ser atesos en català a la majoria no se li fa cas. Així, veiem com, també pel que fa a aquest punt, s'incompleix la legislació vigent, que estableix, tal com ja s'ha dit més amunt, que les empreses han de poder atendre els consumidors i consumidoras quan s'expressin en català (art. 32.1 de la Llei 1/1998, de política lingüística).

Per altra banda, els usuaris catalans que volen adquirir un aparell de telefonia mòbil en la seva llengua, en primer lloc ho han de demanar explícitament. El fet d'haver-lo de demanar *expressament* ja indica el grau d'anormalitat a què ha arribat la situació del mercat de telefonia mòbil als territoris de parla catalana.

A partir d'alguns comentaris llegits a l'estudi i dels resultats obtinguts observem com el més curiós és que de les persones que demanaven expressament el mòbil i serveis en català, moltes es trobessin amb dificultats: la qual cosa va significar que, en molts casos, finalment hagués de renunciar-hi. Entre les situacions més repetides, els usuaris coincideixen en el fet que no hi ha estoc o disponibilitat dels models que incorporen el català, i també que amb el sistema d'adquisició per punts oferts per les companyies no disposa d'una oferta de mòbils en català. També es diu que l'oferta d'aparells és tan

minsa que les opcions de tria són molt reduïdes (tot i que l'oferta s'ha ampliat en aquest estudi en comparació amb el 2007) i que els professionals de la venda desconeixen que hi hagi aparells que incorporin el català, la qual cosa en dificulta l'adquisició. Hi ha usuaris que es queixen perquè els models amb l'opció en català són més cars i, d'altres, que tenen menys prestacions o qualitat.

Aquesta situació de precarietat pel que fa a la presència de la llengua catalana en els diversos serveis no varia segons quina sigui la companyia operadora que els ofereix. Hem observat que les tres empreses estudiades (Movistar, Vodafone i Orange) no aconsegueixen amb cap dels punts que s'han avaluat. Tot i això, els indicadors lingüístics de Movistar es mostren més positius que els de Vodafone, i els de Vodafone encara més que els d'Orange.

Dit això, no ens ha d'estranyar, per tant, que el nivell de satisfacció dels clients, quant a l'aspecte lingüístic, sigui tan baix en les tres companyies. El fet és que el 92% de la mostra diu que n'està poc o gens de satisfet. A l'altre extrem, només un 8% diu que està satisfet. Per companyies, els resultats varien una mica. Fixem-nos en els percentatges d'usuaris gens o poc satisfets de les tres principals companyies: Movistar (91%), Vodafone (92%) i Orange (94%).

Un exemple il·lustratiu de la poca sensibilitat que demostren les companyies de telèfons mòbils envers la comunitat lingüística catalana el tenim a l'espai web oficial. Ni Movistar ni Vodafone ni Orange inclouen el català com a opció lingüística de consulta. En tots els webs podem trobar el castellà o l'anglès. A més, el web de Vodafone a l'Estat espanyol està disponible, en castellà, anglès, alemany, àrab i romanès. L'altra llengua oficial a Catalunya, País Valencià i Balears hi és del tot inexistent.

Tot i que en certs aspectes hem vist algun petit canvi cap a positiu vers el català (com serien les botigues de mòbils de les companyies), pel que fa a Movistar, Vodafone i Orange, els canvis són minsos. L'element positiu que es pot extreure de l'anàlisi és que Movistar, Orange i Vodafone, que presenten uns índexs de satisfacció molt baixos i, com ja hem vist amb els comentaris, compten amb clients empipats, tenen a les seves mans poder capgirar la valoració dels usuaris: simplement han de millorar els serveis que ofereixen i incloure el català en les diferents vies d'interacció amb els clients, sense que varii la qualitat del servei. A més, han de donar-los informació sobre la possibilitat d'adquirir terminals que incloguin el català, i que puguin obtenir-los sense traves.

## 9. CONCLUSIONS

La Plataforma per la Llengua, amb l'estudi *El català a la telefonia mòbil*, dona a conèixer els resultats d'un test realitzat durant els mesos de maig i juny de 2008, amb el qual s'ha avaluat la presència de la llengua catalana en el sector de la telefonia mòbil a partir de l'opinió dels usuaris i usuàries. Es tracta d'un test que ja es va fer pel desembre del 2007 i que es repetirà un tercer cop a finals 2008 i amb què es pretén fer un seguiment dels acords que han signat les principals companyies de telefonia mòbil i la Generalitat de Catalunya durant el 2007, amb els quals es vol assolir la plena presència del català dins d'aquest sector abans del 31 de desembre de 2008.

La mostra s'ha obtingut a través de 632 entrevistes per qüestionari. A més, s'han visitat establiments de les companyies operadores i s'ha accedit als espais web oficials de les principals empreses subministradores de productes de telefonia mòbil i de les companyies operadores.

La rapidesa amb la qual hem obtingut la mostra (dues setmanes), així com també la gran quantitat de comentaris rebuts (més de 400), i amb els quals els informants ens han pogut manifestar i explicar la seva opinió, són indicadors que expressen l'interès que desperta l'objecte d'estudi entre els consumidors i consumidoras de telefonia mòbil catalans.

L'estudi s'ha estructurat en dues parts. En la primera s'han analitzat les prestacions idiomàtiques en català dels productes de telefonia mòbil, mentre que en la segona s'ha estudiat la presència de la llengua catalana en els diferents serveis de les companyies operadores.

Els resultats han mostrat que la presència del català, tant en els productes de telefonia mòbil com en els diversos serveis que ofereixen les companyies operadores, és, en termes generals, força precària, segons ens han indicat els usuaris i usuàries. La mostra (ETM-08) ens diu que la situació del català dins d'aquest sector no és òptima i que, per tant, els consumidors catalans continuen en situació de desavantatge respecte a consumidors d'altres comunitats lingüístiques comparables.

El que sí que hem observat és que pel fa a les companyies subministradores de productes de telefonia mòbil, aquestes sí que han introduït canvis respecte l'enquesta anterior (ETM-07). En canvi, en relació a les companyies operadores, els canvis introduïts són minsos.

### **Companyies subministradores de productes de telefonia mòbil**

En aquest apartat s'han avaluat les prestacions lingüístiques en català dels aparells de les principals companyies que subministren productes de telefonia mòbil a l'Estat espanyol i que apareixen a ETM-08 comparant les dades amb els resultats obtinguts a l'estudi ETM-07. Per fer-ho s'han utilitzat tres indicadors (els menús d'opcions lingüístiques, els símbols o grafies dels SMS i, finalment, els webs oficials de les companyies), a partir dels quals s'han extret unes conclusions sobre la situació del català dins d'aquest sector i, per tant, sobre el tractament que donen les companyies de telefonia mòbil als consumidors catalans, quant a l'aspecte lingüístic. Aquest apartat

també es fa ressò de les valoracions i opinions dels usuaris en relació amb les prestacions lingüístiques en català dels seus aparells de telefonia mòbil.

ETM-08 reflecteix l'ampli ventall de fabricants que existeix en el mercat de la telefonia mòbil. En total, hi ha representades prop de 16 empreses del sector. D'entre aquestes, Nokia és la que té més presència (el 49% de la mostra és usuària d'un telèfon mòbil d'aquesta casa). Amb força menys representació, hi ha usuaris de Sony Ericsson (11%), Motorola (8), Samsung (7%) i Siemens (6%).

Per altra banda, ETM-08 ens indica que el parc d'aparells de telefonia mòbil és bastant nou. Més de la meitat de les persones de la mostra (52%) han adquirit els seu aparell durant aquest últim any, mentre que només un 6% són propietàries d'un aparell que es va comprar fa més de 3 anys.

La presència de la llengua catalana en els menús d'opcions lingüístiques és força baixa. Si bé quasi tots els models d'ETM-08 inclouen el castellà (97%) i l'anglès (94%), i la majoria també el portuguès (76%) i el francès (85%), molt pocs disposen, en canvi, del català (29%). Es dona el cas que hi ha gairebé la mateixa disponibilitat de mòbils en català que en neerlandès (26%) o turc (29%). Encara que aquesta situació ha millorat respecte l'anterior estudi ETM-07.

Seguint amb l'anàlisi de les prestacions lingüístiques dels aparells, veiem també que a l'hora d'escriure missatges de text ens trobem que la majoria d'usuaris (el 45% de la mostra) reconeix que els manca algun símbol o grafia catalanes, com ara els accents tancats i oberts (*à, è, ò / é, í, ó, ú*), les dièresis (*ï, ü*) o la *ç* (vegeu el gràfic 3). Aquesta dada és més positiva ja que en l'anterior estudi (ETM-07) el nombre d'usuaris als quals els hi faltava alguna grafia era del 52%. Per tant, podem afirmar que la situació ha millorat en un 7%.

Per marques, i pel que es refereix a la mancança dels símbols o grafies catalanes, podem comprovar que no hi ha massa diferències i que, segons els usuaris, en general, gairebé tots els models de les companyies, llevat dels Nokia, presenten aquesta deficiència.

Arribats a aquest punt cal que ens preguntem si els usuaris estan satisfets respecte a les prestacions lingüístiques en català del seu telèfon mòbil. El fet és que el 67% de la mostra diu que n'està poc o gens de satisfet. Aquesta dada és més positiva, davant del 74% de persones que no estaven satisfetes en l'estudi realitzat al desembre del 2007. A l'altre extrem, només un 31% diu que està satisfet.

Per últim, per avaluar la presència del català en el mercat de fabricants de telefonia mòbil s'han examinat els següents aspectes: si el web disposa de l'opció en llengua catalana, si s'indiquen clarament els productes de telefonia mòbil que incorporen el català i si hi ha informació general en català dels models de la companyia.

Moltes vegades els webs oficials ofereixen l'opció d'escollir el país de residència i, en clicar "Spain" o "España", la llengua en què està disponible la informació és la castellana (amb l'excepció de Sharp, que la informació del web per a l'Estat espanyol està disponible també en anglès).



Com a aspecte positiu, i gràcies a la campanya Elteumobil.cat, que ha impulsat la Generalitat de Catalunya arran dels acords signats l'any 2007 amb les principals empreses de telefonia mòbil, ha aparegut un espai web en què s'informa dels terminals que hi ha en català<sup>19</sup>. Tot i els beneficis que per als consumidors catalans suposa aquesta campanya, en cap dels webs oficials de les empreses de telefonia se'n fa referència.

### **Companyies operadores de telefonia mòbil**

No és pas millor el tractament lingüístic dels consumidors catalans en el sector de les companyies operadores.

A través de l'estudi hem vist com la majoria dels clients diuen que no disposen ni del contracte, de les factures ni del servei de bústia de veu en català. Quan les companyies es volen comunicar amb els clients, per tal de donar-los informació, per fer publicitat o per donar a conèixer promocions i campanyes, afirmen que gairebé mai utilitzen la llengua catalana, en cap dels diferents canals: missatges de text o multimèdia (en el 91% dels casos no utilitzen mai el català), trucades (el 88%), correus electrònics (el 92%) i altres comunicacions en suport paper (el 75%). Això és així encara que els clients demanin expressament a la companyia que aquestes comunicacions es facin en català.

Tampoc trobem gaires casos de clients que hagin rebut, per iniciativa de la seva companyia, informació sobre la possibilitat d'adquirir terminals en català (el 98% no ha rebut informació) i informació sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereix la companyia (un 96% no ha rebut informació).

Les dades tampoc són diferents en les altres vies d'interacció entre el client i la companyia. Rarament, pel que fa al servei telefònic d'atenció al client, aquest, quan utilitza el servei, difícilment ho fa en català. I no és pas perquè no ho vulgui. D'entre els qui demanen explícitament poder ser atesos en català la majoria diuen que no se li fa cas. Per altra banda, els usuaris catalans que volen adquirir un aparell de telefonia mòbil en la seva llengua, en primer lloc ho han de demanar explícitament. El fet d'haver-lo de demanar *expressament* ja indica el grau d'anormalitat a què ha arribat la situació del mercat de telefonia mòbil als territoris de parla catalana.

Les persones que demanen expressament el mòbil en català, reconeixen que es troba amb dificultats: al 61% se li van posar traves, la qual cosa va significar que, en molts casos, finalment hagués de renunciar-hi. Entre les situacions més repetides, els usuaris coincideixen en el fet que no hi ha estoc o disponibilitat dels models que incorporen el català, i també que amb el sistema d'adquisició per punts oferts per les companyies no disposa d'una oferta de mòbils en català. També es diu que l'oferta d'aparells és tan minsa que les opcions de tria són molt reduïdes i que els professionals de la venda desconeixen que hi hagi aparells que incorporin el català, la qual cosa en dificulta l'adquisició. Hi ha usuaris que es queixen perquè els models amb l'opció en català són

<sup>19</sup> [www.elteumobil.cat](http://www.elteumobil.cat). En aquesta pàgina volem destacar un fet important i molt positiu pels usuaris que volen els mòbils en la seva llengua, el català, i és que a l'hora de realitzar aquest estudi, en la pàgina de elteumobil.cat, ja hi havia gairebé 60 mòbils que inclouen el català.

més cars i, d'altres, que tenen menys prestacions o qualitat. En aquest sentit, alguns usuaris afirmen que el lingüístic no hauria de ser un criteri a l'hora d'adquirir un mòbil.

Aquesta situació de precarietat pel que fa a la presència de la llengua catalana en els diversos serveis no varia segons quina sigui la companyia operadora que els ofereix. Hem observat que les tres empreses estudiades (Movistar, Vodafone i Orange) no aconsegueixen cap dels punts que s'han avaluat. Tot i això, els indicadors lingüístics de Movistar es mostren més positius que els d'Orange i els de Vodafone, i els de Vodafone una mica millors que els d'Orange.

No ens ha d'estranyar, per tant, que el nivell de satisfacció dels clients, quant a l'aspecte lingüístic, sigui tan baix en les tres companyies. El fet és que el 92% de la mostra diu que n'està poc o gens de satisfet. A l'altre extrem, només un 8% diu que n'està satisfet. Per companyies, els resultats varien una mica. Fixem-nos en els percentatges d'usuaris gens o poc satisfets de les tres principals companyies: Movistar (91%), Vodafone (92%) i Orange (94%).

Un exemple il·lustratiu de la poca sensibilitat que demostren les companyies de telèfons mòbils envers la comunitat lingüística catalana el tenim a l'espai web oficial. Ni Movistar ni Vodafone ni Orange inclouen el català com a opció lingüística de consulta. En tots els webs podem trobar el castellà o l'anglès. En canvi, el web de Vodafone a l'Estat espanyol està disponible, en castellà, anglès, alemany, àrab i romanès. L'altra llengua oficial a Catalunya, el País Valencià i Balears hi és del tot inexistent.

En conclusió, podem afirmar que, tot i que en certs aspectes hem vist algun petit canvi cap a positiu respecte el català (com serien les botigues de mòbils de les companyies o algunes millores per parts de les companyies subministradores de terminals mòbils), pel que fa a Movistar, Vodafone i Orange, els canvis són minsos, per bé de les tres Movistar és qui ha millorat més.



*El català a la telefonia mòbil (primavera 2008)*  
PLATAFORMA PER LA LLENGUA

## **ANNEXOS**

## **El català i la telefonia mòbil a partir dels usuaris Test primavera 2008**

### **Objectius del qüestionari**

La Plataforma per la Llengua, amb el següent qüestionari, vol avaluar l'ús del català en el mercat de fabricants de telefonia mòbil i en el de les companyies operadores, per tal de verificar les possibilitats dels usuaris i les usuàries dels territoris de parla catalana d'emprar la llengua catalana en les seves comunicacions. Es tracta d'un test amb el qual pretenem fer un seguiment dels acords que van signar les empreses de telefonia i la Generalitat de Catalunya durant l'any 2007.

### **Com omplir el qüestionari i com s'estructura**

El qüestionari és molt ràpid de fer i totalment anònim, només trigareu 10 minuts a contestar-lo. Heu de marcar la categoria de resposta que considereu més adient.

No us oblideu de contestar cap pregunta. En cas que no la sapigueu respondre, contesteu "no ho sé".

En alguns casos haureu d'escriure la resposta directament.

Exemple:

#### **1. Sexe**

1. Home  
 2. Dona

#### **2. Any de naixement**

1. *Escriviu a continuació:* **1976**

## **Qüestionari**

El qüestionari s'estructura a partir de preguntes sobre:

- A. Dades sociodemogràfiques
- B. El vostre terminal (l'aparell de telèfon mòbil)
- C. L'empresa de telefonia amb la qual opereu

### **A. Dades sociodemogràfiques**

#### **1. Sexe**

- 1. Home
- 2. Dona

#### **2. Any de naixement**

- 1. *Escriviu a continuació:*

#### **3. Municipi de residència**

- 1. *Escriviu a continuació:*

### **B. Sobre el terminal (l'aparell de telèfon mòbil)**

*Aspectes tècnics*

#### **4. Marca i model del vostre telèfon mòbil**

- 1. Nokia: E70, E65, E61i, E61, E60, E50, N95, N93, N91 8GB, N80 Internet Edition, N76, N73 Music Edition, N72, N71, N70, 9300i, 8800 Sirocco Edition, 770, 7390, 7380, 7373, 7370, 7360, 6300, 6288, 6280, 6270, 6233, 6151, 6136, 6131, 6125, 6111, 6110 Navigator, 6103, 6086, 6080, 6070, 6060, 5700 XpressMusic, 5500 Sport, 5300 XpressMusic, 5200, 5070, 3250 XpressMusic, 3110 Classic, 2652, 2626, 2610, 2310, 1110i, 1101 o altres (*especifiqueu-lo*):
- 2. Motorola: W510, MOTOFONE F3, MOTOKRZR K3, MOTOKRZR K1, MOTORIZR Z3, W220, MOTORAZR V3, MOTORAZR V3i, MOTORA ZR V3x, MOTORA ZR V3i DG, MOTORA ZR V3xx, MOTORO KR Z6, MOTOSLVR, MOTOSLVR L9, C139, SLVR L6, L6 i-mode, MOTORAZR Maxx V6, MOTORAZR maxx V6 Ferrari Challenge, MOTO Z8, MOTOPE BL, RAZR V3im, V360, V360v, W205, W208, W220, W375, W510 o altres (*especifiqueu-lo*):
- 3. Alcatel: OT-E230, OT-E801, OT-C635, OT-C630, OT-C560, OT-C550, OT-E205, OT-E220, OT-E257, OT-E259, OT-E260, OT-E265, OT-E100 o altres (*especifiqueu-lo*):

4. Sony Ericsson: Z310i, Z250i, K850i, W910i, T250i, K530i, T650i, W960i, K610i, K800i, K320i, Z610i, Z530i, Z320i, P1i, W580i, J110i, W660i, J120i, S500i, K220i, K200i, 5810i, W200i, W610i, K550i, W880i, K610im, W700i, W710i, W850i, Z550i, Z710i, K320i, W950i, V630i, Z610i, P990i, M600i, J220i, J230i, Z530i, K610i, K800i, 5310i, W300i, K510i, J100i, W810i, W550i, J210i, Z520i, W800i, K608i, K600i, V600i, J300i, K750i, P910i, F500i o altres (*especifiqueu-lo*):
5. Grundig: U900, X900, B700, G411i, E670, X1, X400, G700i, E410, A160, o altres (*especifiqueu-lo*):
6. Benq: E81, EF71, EF91, P51, A31, A38, A62, A65, A70, AF51, AL21, AL26, C31, C65, C72, C75, C81, CF110, CF61, CL71, CL75, CX70, CX75, E52, E61, EF51, EF61, EF81, EL71, M220, M315, M580, M65, M75, M81, ME75, P50, S500, S65, S68, S75, S80, S81, S88, SF65, SK65, SL65, SL65 ESCADA, SL75 o altres (*especifiqueu-lo*):
7. Siemens (*especifiqueu el model*):
8. Philips (*especifiqueu el model*):
9. Samsung (*especifiqueu el model*):
10. Panasonic (*especifiqueu el model*):
11. Sharp (*especifiqueu el model*):
12. Blackberry (*especifiqueu el model*):
13. Altres (*especifiqueu la marca i el model*):

## **5. Adquisició del telèfon mòbil**

1. Fa menys de 6 mesos
  2. Entre 6 mesos i 1 any
  3. Entre 1 i 2 anys
  4. Entre 2 i 3 anys
  5. Fa més de 3 anys
99. No ho sé

## **6. Municipi d'adquisició del telèfon mòbil**

- a. *Escriviu a continuació:*
  - b. Per Internet
99. No ho sé

*Aspectes idiomàtics objectius*

**7. Indiqueu totes les llengües disponibles que hi ha en el menú d'opcions lingüístiques del vostre telèfon mòbil (marqueu totes les categories de resposta que considereu oportunes)**

1. Català
2. Castellà
3. Anglès
4. Francès
5. Alemany
6. Italià
7. Portuguès
8. Grec
9. Danès
10. Altres (*especifiqueu-los*):

99. No ho sé

**8. Us manca algun símbol o grafia catalana a l'hora d'escriure els missatges de text, com ara els accents tancats i oberts (à, è, ò / é, í, ó, ú), les dièresis (ï, ü) o la ç?**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

**9. Disposeu de l'opció de text predictiu en català, per enviar missatges de text (SMS)? (El text predictiu és l'aplicació que, en cas d'estar activada, completa automàticament les paraules que escriviu en un missatge de text)**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

**10. Disposeu de les instruccions en català en el manual d'ús imprès del vostre telèfon mòbil?**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

**11. En adquirir-lo, sabíeu si existien aparells de telèfons mòbils que incorporessin el català en el menú d'opcions lingüístiques?**

1. Sí
2. No
99. No ho sé

**12. En adquirir-lo, vàreu demanar expressament un aparell de telèfon mòbil que incorporés el català en el menú d'opcions lingüístiques?**

1. Sí (*passeu a la pregunta 12a*)
2. No (*passeu a la pregunta 13*)

99. No ho sé (*passeu a la pregunta 13*)

**12a. Vàreu disposar de les mateixes facilitats a l'hora d'adquirir un telèfon mòbil que incorporés el català, respecte a telèfons mòbils que no l'incorporessin?**

1. Sí, les mateixes facilitats o més
2. No, vaig tenir més dificultats (*especifiqueu-ne la raó o raons, com per exemple, "no hi havia aparells en estoc", "vaig haver d'esperar més temps", "a la botiga desconeixien els telèfons que incorporaven o no el català", etc.*):

99. No ho sé

*Aspectes idiomàtics subjectius*

**13. Indiqueu el grau de satisfacció respecte les prestacions del vostre telèfon mòbil pel que fa a l'ús del català**

1. Molta satisfacció
2. Força satisfacció
3. Poca satisfacció
4. Gens satisfacció

99. No ho sé

**14. Feu el comentari que considereu oportuns sobre el vostre telèfon mòbil en relació amb el català (dificultats, facilitats, mancances, aspectes negatius o positius, etc.)**

1. *Escriviu a continuació:*

**C. Sobre la companyia de telefonia (l'empresa operadora)**

*Aspectes tècnics*

**15. Indiqueu el nom de la vostra companyia de telefonia**

1. Orange
2. Movistar
3. Vodafone
4. Yoigo
5. Carrefour



6. Eroski
7. Altres (*especifiqueu-la*):

*Comunicació de la companyia de telefonia amb l'usuari/ària*

**16. Indiqueu el tipus de servei que teniu amb la vostra companyia de telefonia**

1. Contracte (*passeeu a les preguntes 16a i 16b*)
  2. Targeta prepagament (*passeeu a la pregunta 17*)
  3. Altres situacions (*especifiqueu-les*): (*passeeu a la pregunta 17*)
99. No ho sé (*passeeu a la pregunta 17*)

**16a. Disposeu del contracte en català?**

1. Sí, perquè vaig demanar expressament que fos redactat en català
  2. Sí, sense haver demanat que fos redactat en català
  3. No, malgrat que vaig demanar que fos redactat en català
  4. No, i no vaig demanar que fos redactat en català
99. No ho sé

**16b. Disposeu de les factures en català?**

1. Sí, perquè he demanat expressament que me les facin en català
  2. Sí, sense haver demanat que me les facin en català
  3. No, malgrat que he demanat que me les facin en català
  4. No, i no he demanat que me les facin en català
99. No ho sé

**17. Disposeu del servei de bústia de veu en català?**

1. Sí
  2. No
  3. Altres situacions (*especifiqueu-les*):
99. No ho sé

**18. En cas que rebeu missatges de text (SMS) o missatges multimèdia (MMS) de la vostra companyia (per a informació, publicitat, promocions, campanyes, informacions del saldo en targetes prepagament, etc.), us els envia en català?**

1. Sí, sempre en català (*passeeu a la pregunta 18a*)
2. Només de vegades en català (*passeeu a la pregunta 18a*)
3. No, mai en català (*passeeu a la pregunta 18a*)
4. No he rebut missatges de text (SMS) o missatges multimèdia (MMS) de la meua companyia (*passeeu a la pregunta 19*)
5. Altres situacions (*especifiqueu-les*): (*passeeu a la pregunta 19*)

99. No ho sé (*passeeu a la pregunta 19*)

**18a. Heu demanat alguna vegada rebre en català els missatges de text o multimèdia que us envia la vostra companyia?**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

**19. En cas que rebeu trucades de la vostra companyia (per a informació, publicitat, promocions, campanyes, etc.), se us adreça en català?**

1. Sí, sempre en català (*passeeu a la pregunta 19a*)
2. Només de vegades en català (*passeeu a la pregunta 19a*)
3. No, mai en català (*passeeu a la pregunta 19a*)
4. No he rebut trucades de la meva companyia (*passeeu a la pregunta 20*)
5. Altres situacions (*especifiqueu-les*): (*passeeu a la pregunta 20*)

99. No ho sé (*passeeu a la pregunta 20*)

**19a. Heu demanat alguna vegada rebre en català les trucades que us fa la vostra companyia?**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

**20. En cas que rebeu correus electrònics de la vostra companyia (per a informació, publicitat, promocions, campanyes, etc.), us els envia en català?**

1. Sí, sempre en català (*passeeu a la pregunta 20a*)
2. Només de vegades en català (*passeeu a la pregunta 20a*)
3. No, mai en català (*passeeu a la pregunta 20a*)
4. No he rebut correus electrònics de la meva companyia (*passeeu a la pregunta 21*)
5. Altres situacions (*especifiqueu-les*): (*passeeu a la pregunta 21*)

99. No ho sé (*passeeu a la pregunta 21*)

**20a. Heu demanat alguna vegada rebre en català els correus electrònics que us envia la vostra companyia?**

1. Sí
2. No

99. No ho sé

**21. En cas que rebeu comunicacions en paper de la vostra companyia (per a informació, publicitat, promocions, campanyes, etc.), us les envia en català?**

1. Sí, sempre en català (*passeeu a la pregunta 21a*)
  2. Només de vegades en català (*passeeu a la pregunta 21a*)
  3. No, mai en català (*passeeu a la pregunta 21a*)
  4. No he rebut comunicacions en paper de la meua companyia (*passeeu a la pregunta 22*)
  5. Altres situacions (*especifiqueu-les*): *(passeeu a la pregunta 22)*
99. No ho sé (*passeeu a la pregunta 22*)

**21a. Heu demanat alguna vegada rebre en català les comunicacions en paper que us envia la vostra companyia?**

1. Sí
  2. No
99. No ho sé

**22. Heu rebut, per iniciativa de la vostra companyia, informació sobre la possibilitat d'adquirir terminals (aparells de telèfon mòbil) que incorporin el català?**

1. Sí
  2. No
99. No ho sé

**23. Heu rebut, per iniciativa de la vostra companyia, informació sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereix (el servei telefònic d'atenció al client, la informació de campanyes o promocions, les comunicacions a través dels SMS, MMS, correus electrònics, paper, etc.)?**

1. Sí
  2. No
  3. Només alguns dels serveis (*especifiqueu quins*):
99. No ho sé

*Comunicació de l'usuari/ària amb la companyia de telefonia*

**24. El servei telefònic d'atenció al client de la vostra companyia, en cas que es faci a través d'una veu enregistrada, és en català?**

1. Sí, perquè he demanat expressament que estigui en català
2. Sí, sense haver demanat que estigui en català
3. No, malgrat que he demanat que estigui en català
4. No, i no he demanat que estigui en català
5. No he utilitzat aquest servei o no existeix

6. Altres situacions (*especifiqueu-les*):

99. No ho sé

**25. I si us atén un/a operador/a, ho fa en català?**

1. Sí, perquè demano que m'atengui en català (*passeeu a la pregunta 25a*)
2. Sí, sense haver de demanar que m'atengui en català (*passeeu a la pregunta 25a*)
3. No, malgrat que demano que m'atengui en català (*passeeu a la pregunta 26*)
4. No, i no demano que m'atengui en català (*passeeu a la pregunta 26*)
5. No he utilitzat aquest servei o no existeix (*passeeu a la pregunta 26*)
6. Altres situacions (*especifiqueu-les*): (*passeeu a la pregunta 26*)

99. No ho sé (*passeeu a la pregunta 26*)

**25a. Varia la qualitat del servei si es fa en català?**

1. Sí, la qualitat del servei és inferior (*especifiqueu-ne la raó o raons, com per exemple, "l'atenció en català és més lenta, perquè haig d'esperar-me més estona", "l'atenció en català només es fa en certs horaris", "l'atenció no es fa en català en consultes especialitzades", etc.*):
2. No, la qualitat del servei és la mateixa o superior

99. No ho sé

**26. Si es dóna el cas, activeu les promocions que us comunica la vostra companyia via SMS responent el missatge de text en català (per exemple, escrivint un SMS amb la paraula "DIUMENGES" per activar una promoció d'un diumenge)?**

1. Sí, la meva companyia de telefonia m'ho permet
2. No, la meva companyia de telefonia no m'ho permet
3. No he utilitzat aquest servei o no existeix
4. Altres situacions (*especifiqueu-les*):

99. No ho sé

*Aspectes idiomàtics subjectius*

**27. Indiqueu el grau de satisfacció respecte les prestacions de la vostra companyia de telefonia pel que fa a l'ús del català**

1. Molta satisfacció
2. Força satisfacció
3. Poca satisfacció
4. Gens satisfacció

99. No ho sé

**28. Feu els comentaris que considereu oportuns sobre la vostra companyia de telefonia en relació amb el català (dificultats/facilitats per accedir als serveis en català, mancances, aspectes positius o negatius, etc.)**

1. *Escriviu a continuació:*

**A. FITXA DE VALORACIÓ DELS ESTABLIMENTS**

**El català i la telefonia mòbil a partir dels usuaris  
Test juny-juliol 2008**

**Observació dels establiments de venda oficials de les companyies de  
telefonía**

<p>Companyia:</p> <p>Adreça establiment:</p> <p>Data de la visita:</p> <p>Nom de la persona que fa la visita:</p>
---

<p><b>1. Promoció</b> Existència o no de promocions o informació específica dels terminals en català (retolació, impresos catàlegs, informació empleat) Valoració:</p>
<p><b>2. Simbologia</b> S'indiquen clarament els telèfons que són en català, mitjançant alguna simbologia concreta? Valoració:</p>
<p><b>3. Retolació fixa</b> Si la retolació fixa és o no en català (rètol del negoci, tancat/obert, rètols d'emergència, etc.) Valoració:</p>
<p><b>4. Retolació no fixa</b> Si els cartells no fixos són o no en català (aparador, etc.) Valoració:</p>
<p><b>5. Impresos</b> Si els impresos informatius que hi ha a la botiga són o no en català Valoració:</p>
<p><b>6. Dependents/tes de la botiga</b> Si coneixen o no l'existència de terminals en català, si la informació que donen és correcta, etc. Si donen informació sobre la possibilitat d'adaptar al català els serveis que ofereixen (servei telefònic d'atenció al client, informació de campanyes o promocions, comunicacions a través dels SMS, MMS, correus electrònics, paper, etc. Valoració:</p>
<p><b>7. Altres comentaris</b></p>

**B. FITXA DE VALORACIÓ DELS ESPAIS WEB DE LES COMPANYIES SUBMINISTRADORES DE PRODUCTES DE TELEFONIA MÒBIL**

**El català i la telefonia mòbil a partir dels usuaris  
Test juny-juliol 2008**

**Observació dels espais web oficials de les empreses subministradores de productes de telefonia mòbil**

<p>Companyia:</p> <p>Webs:</p> <p>Data de la consulta:</p> <p>Nom de la persona que fa la consulta:</p>
---

<p><b>1. Opció catalana del web</b> Valoració:</p>
<p><b>2. Simbologia</b> S'indiquen clarament els telèfons que són en català, mitjançant alguna simbologia concreta? Valoració:</p>
<p><b>3. Promocions</b> Existència o no de promocions o informació específica dels terminals en català Valoració:</p>
<p><b>4. Comunicació amb la companyia via correu electrònic</b> Valoració:</p>
<p><b>6. Altres comentaris</b></p>

**C. FITXA DE VALORACIÓ DELS ESPAIS WEB DE LES COMPANYIES OPERADORES**

**El català i la telefonia mòbil a partir dels usuaris  
Test juny-juliol 2008**

**Observació dels espais web oficials de les empreses operadores de telefonia mòbil**

Companyia:
Webs:
Data de la consulta:
Nom de la persona que fa la consulta:

<b>1. Opció catalana del web</b> Valoració:
<b>2. Simbologia</b> S'indiquen clarament els telèfons que són en català, mitjançant alguna simbologia concreta? Valoració:
<b>3. Manual d'usuari en format electrònic dels terminals en català</b> Existència o no de promocions o informació específica dels terminals en català Valoració:
<b>4. Guia ràpida en format electrònic dels nous terminals en català</b> Valoració:
<b>5. Informació general del mòbil en català</b> Valoració:
<b>6. Altres comentaris</b>



## FONTS

Elteumobil.cat. Consulteu la campanya a [www.elteumobil.cat](http://www.elteumobil.cat).

Ferran, J., Moreno, P. i Torres, M. "TIC-Llengua: els usos lingüístics en les tecnologies de la informació i la comunicació a Internet". *Llengua i ús* 39, segon quadrimestre 2007.

Institut d'Estadística de Catalunya (2006). *Enquesta sobre l'equipament i l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a les llars de Catalunya (2006)*. Consulteu-la a [www10.gencat.net/dursi/ca/si/est\\_publicacions.htm](http://www10.gencat.net/dursi/ca/si/est_publicacions.htm).

Plataforma per la Llengua (2003). *El català als telèfons mòbils a partir dels usuaris*. Consulteu-lo a [www.plataforma-llengua.cat/estudis/index.php?est=34](http://www.plataforma-llengua.cat/estudis/index.php?est=34).

Plataforma per la Llengua (2007). *El català a la telefonia mòbil (desembre de 2007). Estudi sobre la presència de la llengua catalana en el sector de la telefonia mòbil, des del punt de vista dels usuaris i usuàries*. [http://www.plataforma-llengua.cat/doc/catala\\_telefonia\\_2007.pdf](http://www.plataforma-llengua.cat/doc/catala_telefonia_2007.pdf)

Secretaria de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya. Consulteu l'espai web a [www6.gencat.net/llengcat](http://www6.gencat.net/llengcat).

Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació de la Generalitat de Catalunya. Consulteu l'espai web a [www10.gencat.net/dursi/AppJava/home.jsp?area=3](http://www10.gencat.net/dursi/AppJava/home.jsp?area=3).