

**El català i les
companyies
aèries: megafonia
dels vols i llocs web**

Segon informe/ Desembre 2011

**PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA**



Títol: "El català i les companyies aèries: megafonia dels vols i llocs web."

Tècnic de l'informe: Eloi Torrents

Barcelona, desembre 2011

© Plataforma per la Llengua

Plataforma per la Llengua
Via Laietana, 48 A, principal 2a
08003 Barcelona
Tel. 93 321 18 03
www.plataforma-llengua.cat

Sumari

Introducció.....	Pàg 1
1- Normativa legal vigent	Pàg 3
2- Bones pràctiques en l'ús del català a la megafonia i llocs web...	Pàg 6
2- El transport de passatgers als aeroports de les terres de parla catalana de l'Estat espanyol: les principals companyies aèries.....	Pàg 8
3- Metodologia.....	Pàg 10
4- Dades dels vols analitzats.....	Pàg 13
5- Llengües d'ús i presència del català en la megafonia gravada dels vols.....	Pàg 18
6- Llengües d'ús i presència del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació.....	Pàg 27
7- Usos lingüístics i presència del català en els llocs web de les companyies estudiades.....	Pàg 35
Conclusions.....	Pàg 42
Índex de taules i figures.....	Pàg 47

Introducció: L'ús del català a la megafonia dels avions i als webs corporatius dels webs de les companyies aèries augmenta o disminueix?

Uns anys endarrere des la *Plataforma per la Llengua* ens vam proposar conèixer quin era l'ús de la llengua catalana en l'àmbit de les companyies aèries i, més concretament, en dos dels principals elements d'interrelació entre la companyia i el client: la megafonia dels avions i els llocs webs corporatius. En aquest sentit, durant el juliol de 2010, es va fer públic el primer informe *El català i les companyies aèries: megafonia dels avions i llocs web*. En aquest informe, realitzat gràcies a l'ajuda dels socis, col·laboradors o simpatitzants de la *Plataforma per la Llengua*, es va poder copsar que la llengua catalana té certa presència en la megafonia i en els llocs web d'algunes de les principals companyies que operen dins els territoris de parla catalana. Tanmateix, també es podia copsar, que bona part de les companyies que actuen dins l'àmbit territorial de parla catalana fan un nul ús de la llengua catalana.

Un any i mig després, i gràcies a les 250 fitxes d'usos lingüístics en la megafonia de vols comercials realitzats entre gener de 2010 i el setembre de 2011 enviades pels ciutadans i ciutadanes, ens plau presentar un segon informe que permetrà observar si la llengua catalana ha augmentat o disminuït la presència, així com si noves companyies aèries han incorporat el català en els darrers temps o hi ha hagut retrocessos en les que ja l'empraven.

L'informe s'estructura en vuit apartats, en el primer es realitza un repàs sobre la legislació lingüística i els convenis que tenen clàusules de caràcter lingüístic signades entre la Generalitat de Catalunya i alguna de les companyies aèries analitzades. En el segon capítol, es ressalten els aspectes, segons la *Plataforma per la Llengua*, que haurien d'acomplir les companyies aèries que operen dins l'àmbit lingüístic català per respectar els drets lingüístics dels consumidors catalans. Al tercer apartat, s'analitza el volum de passatgers de les companyies aèries dins l'àmbit lingüístic català, per determinar quines tenen un major pes. Els aspectes metodològics es detallen en el quart apartat i en el cinquè s'expliciten les dades contextuais dels vols analitzats.

És en els capítols sisè, setè i vuitè quan s'entra de ple en l'anàlisi dels usos lingüístics en la megafonia dels vols comercials amb origen i destinació als aeroports ubicats dins els territoris de parla catalana. En el capítol sisè i setè se sotmeten a estudi els usos lingüístics en la megafonia, distingint entre la megafonia gravada i les comunicacions megafòniques realitzades per la tripulació. Aquesta distinció permet realitzar una anàlisi més profunda, així com observar si hi ha presència diferents en funció del tipus de megafonia. De manera complementària, es posa una especial atenció en els usos lingüístics i la presència de la llengua catalana en les principals companyies que operen dins els territoris de parla catalana.

Finalment, en el vuitè capítol s'han analitzat els usos lingüístics i la presència de la llengua catalana en els llocs web de les 36 companyies aèries, les mateixes que se n'ha estudiat els usos lingüístics en la megafonia. Així mateix, es posarà una especial atenció en l'ús del català en les 10 companyies aèries que han transportat un major volum de passatgers dins les terres de parla catalana durant l'any 2010.

No podem acabar aquesta introducció sense agrair la col·laboració desinteressada dels ciutadans i ciutadanes que ens han fet arribar un total de 250 fitxes d'usos lingüístics en la megafonia de vols comercials. Sense la seva ajuda aquest informe no s'hauria pogut realitzar.

1- Normativa legal vigent i convenis de col·laboració amb companyies aèries

Les normatives legals en matèria lingüística promulgades per la Generalitat de Catalunya estableixen obligacions per les companyies de transport de caràcter privat que ofereixen serveis públics, com transports, subministraments o comunicacions, tal com queda reflectit en l'article 31.1 de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística:

Article 31

Les empreses i les entitats públiques o privades que ofereixen serveis públics, com ara les de transport, de subministraments, de comunicacions i d'altres, han d'emprar, almenys, el català en la retolació i en les comunicacions megafòniques.

No obstant això, aquesta legislació és de difícil aplicació en l'àmbit aeronàutic, sobretot en el cas concret de la megafonia difosa dins l'avió i durant el trajecte, atès que a l'aire hi regeix una normativa estatal i internacional pròpia. Per tant, són de difícil aplicació ja que poden al·legar que mentre l'avió és a l'aire no resta subjecte a aquesta normativa.

De manera complementària, la Direcció General de Política Lingüística ha realitzat algunes iniciatives per tal de normalitzar la presència de la llengua catalana en el sector aeronàutic, i més concretament, en la megafonia dels vols i en els llocs web de les companyies aèries. L'acció més remarcable en aquest aspecte és la signatura d'un conveni amb la companyia aèria irlandesa de baix cost *Ryanair*, que afecta a tots els vols que tinguin com a origen o destinació els aeroports catalans de Reus i Girona. En el cas de l'acord de Girona, signat el setembre de 2007, el redactat estableix el següent:

"La Generalitat de Catalunya i la companyia aèria Ryanair han signat un acord per promoure l'ús de la llengua catalana. En virtut de l'acord, la companyia Ryanair es compromet a utilitzar normalment la llengua catalana i la Generalitat a través de la Secretària de Política Lingüística posa a disposició de la companyia les eines lingüístiques i l'assessorament. Cal destacar que el conveni no suposa cap contraprestació econòmica."

L'acord estableix tres punts bàsics a acomplir per la companyia aèria:

- *"Tenir i mantenir la seva web en versió catalana, i usar el català no només en la pàgina de presentació sinó també en els continguts interns.*
- *Usar la llengua catalana en les instruccions i les informacions que donen les persones auxiliars de vol dins*
- *Les empreses de serveis que subcontracti la companyia utilitzaran el català en els rètols, publicacions, avisos i comunicacions diverses que tinguin relació amb els vols que tinguin sortida o destinació a Girona."*

En el cas del conveni signat en relació a l'Aeroport de Reus, que es va materialitzar el març de 2008, l'articulat és molt semblant, i incorpora la participació de diferents institucions regionals:

"La Generalitat de Catalunya, la Diputació de Tarragona, l'Ajuntament de Reus i la Cambra de Comerç de Reus, i la companyia aèria Ryanair es comprometen a promoure l'ús de la llengua catalana. Aquest compromís s'emmarca dins l'acord de cooperació per impulsar i desenvolupar mesures per a la promoció de la regió del Camp de Tarragona i la seva àrea d'influència i pel foment de la intermodalitat en l'àrea logística del Camp de Tarragona. L'acord estableix:

— L'ús del català per les instruccions donades als passatgers dels aparells que fan base a Reus (que s'incorpora així a les altres llengües usades per la companyia).

— El compromís que la seva pàgina web apareixerà en tot moment traduïda a la llengua catalana.

—La Generalitat, a través de la Secretaria de Política Lingüística oferirà el suport i l'assessorament que la companyia necessiti en matèria lingüística, per poder fer efectius els compromisos adquirits. Cal remarcar que no suposa cap contraprestació econòmica."

És a dir, en el cas de **Ryanair** sí que hi ha un acord escrit amb les institucions catalanes per emprar el català en les comunicacions megafòniques en els vols que s'enlairin o aterrin als aeroports de Girona i Reus, així com en el conjunt de continguts del lloc web corporatiu de la companyia. Per altra banda, aquests convenis no afecten als vols amb origen o destinació a l'Aeroport de Barcelona- El Prat, on l'esmentada companyia hi va començar a operar durant el setembre de 2010.

Un informe anterior¹, sobre els usos lingüístics de les companyies aèries elaborat per la *Plataforma per la Llengua*, va detectar un incompliment considerable dels acords del conveni; gairebé la meitat dels vols analitzats de *Ryanair* amb origen o destinació a Girona i Reus no empraven el català en les instruccions donades a través de la megafonia.

¹ El català i les companyies aèries: megafonia dels vols i llocs web http://www.plataforma-llengua.cat/media/assets/1792/Informe_Companyies_A_ries_juliol_10.pdf

2- Bones pràctiques en l'ús del català a la megafonia i als llocs web

2.2- El català en la megafonia dels vols

En el cas de les companyies aèries que operen dins el domini lingüístic de la llengua catalana una bona pràctica en relació a l'ús del català en l'àmbit de la megafonia gravada dels avions seria emprar-lo, com a mínim, en igualtat de condicions amb les altres llengües d'ús normal de la companyia. Així mateix, s'hauria d'emprar el català en tots aquells vols que tenen com a origen i/o destinació les terres de parla catalana. Una pràctica normalitzada en aquest àmbit comporta respectar els drets lingüístics dels consumidors catalans i tractar els membres de la comunitat lingüística catalana en condicions d'igualtat en relació a d'altres comunitats lingüístiques similars.

En relació a la megafonia realitzada per la tripulació una bona pràctica seria que els vols amb origen i/o destinació a les terres de parla catalana disposessin d'algun auxiliar de vol capacit per atendre i entendre els usuaris catalanoparlants. En aquest sentit, que els usuaris puguin ser atesos en la seva llengua representa una millora en la qualitat del servei i el respecte envers els drets lingüístics dels consumidors. Les companyies aèries que actuen a l'àrea lingüística catalana haurien de considerar un mèrit el coneixement i domini de la llengua catalana alhora de contractar els auxiliars de vol, tal com succeeix amb el coneixement d'altres llengües.

2.2- El català en els llocs web corporatius

No existeix una legislació lingüística específica en aquest camp i, per consegüent, no existeix cap obligació legal. Tanmateix, cal tenir en compte que hi ha lleis, com la Llei 22/2010 del Codi de Consum o la Llei 1/1998 de política lingüística, que vetllen per tal que les persones consumidores rebin les informacions dels productes, serveis i dels béns de consum, com a mínim, en català. Per tant, les empreses que operen en el mercat català han d'oferir una versió en llengua catalana del web corporatiu, si volen respectar els drets lingüístics dels consumidors.

Cal tenir en compte que tota empresa que fa servir Internet mitjançant un web propi pot tenir un abast territorial molt ampli, fins i tot, mundial, però el client o clienta sempre serà local, amb unes característiques concretes lligades a un territori, una llengua i una cultura. Per tot això, és importantíssim el paper de la llengua com a portal d'entrada del producte i l'empresa. Els clients i clientes prefereixen un producte al màxim de proper i poder emprar amb tota tranquil·litat la llengua pròpia, sense dificultats afegides.

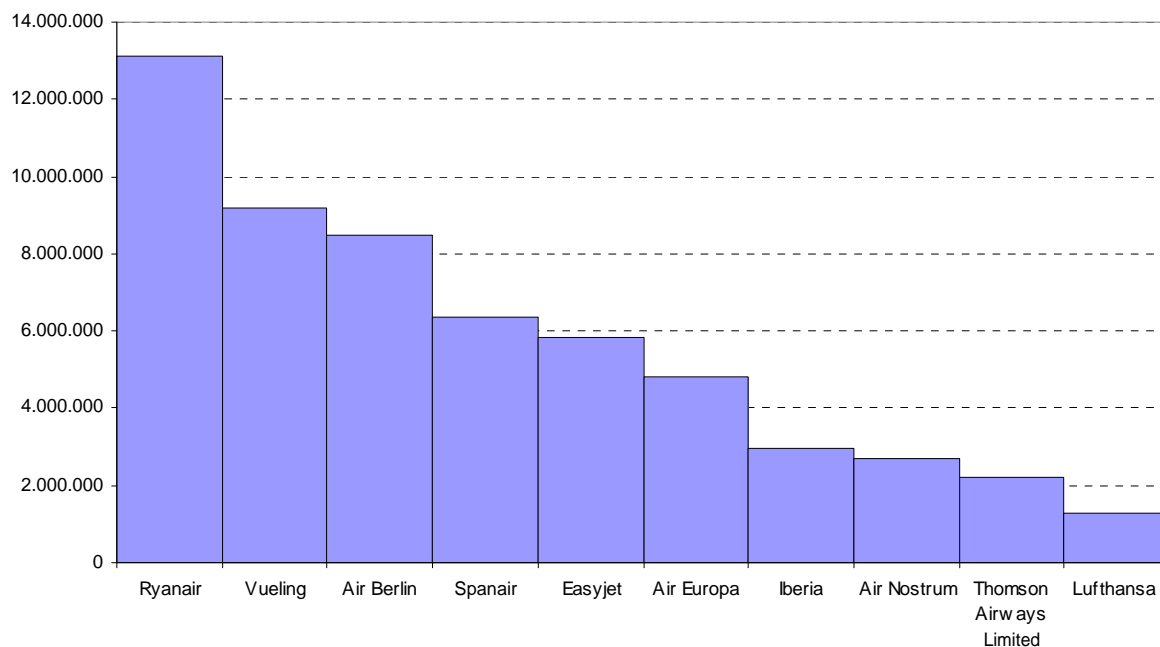
En l'àmbit de les companyies aèries la contractació de serveis mitjançant el lloc web és una pràctica habitual i cada vegada més generalitzada, per tant els webs corporatius d'aquestes companyies són la principal plataforma a través de les quals es contracten els serveis. I no es pot oblidar que també esdevenen l'aparador de l'empresa dins de casa o del despatx dels seus clients, ja que sobretot Internet possibilita la proximitat amb els clients i afavoreix la comunicació entre empresa i client en un entorn propi i conegut del client. Per tant, és convenient per a l'empresa adaptar el servei i la comunicació a l'entorn cultural i lingüístic dels potencials consumidors.

3- El transport de passatgers als aeroports de les terres de parla catalana de l'Estat espanyol: les principals companyies aèries

Abans de comentar les dades dels vols analitzats, creiem imprescindible conèixer quines són les companyies aèries que transporten més passatgers en els aeroports ubicats en els territoris de parla catalans. Per tal d'obtenir aquesta xifra hem realitzat el sumatori dels passatgers transportats durant l'any 2010 per les companyies aèries als següents aeroports: Aeroport de Barcelona- El Prat, Aeroport de Girona, Aeroport de Reus, Aeroport d'Alacant, Aeroport de València, Aeroport d'Eivissa, Aeroport de Menorca i Aeroport de Mallorca. Les dades han estat extretes de l'apartat d'estadístiques del lloc web d'AENA. Cal esmentar, que els càlculs estan realitzats sobre les terres de parla catalana sota administració de l'Estat espanyol, per tant no s'inclouen les dades referents ni a l'Aeroport de Perpinyà ni a l'Aeroport de l'Alguer.

Tal com podem observar, a través de la figura 3.1, la companyia aèria que ha transportat un major nombre de passatgers és la irlandesa *Ryanair*, amb 13.129.630 passatgers. El desembarcament d'aquesta companyia a l'Aeroport de Barcelona- El Prat ha comportat un creixement de més de 3.000.000 de passatgers respecte l'any anterior. El segon lloc l'ocupa la companyia *Vueling*, participada per *Iberia*, amb 9.188.503 passatgers, essent la principal companyia aèria de l'Aeroport de Barcelona-El Prat. La tercera posició és ocupada per *Air Berlin*, que gaudeix d'una gran hegemonia a l'Aeroport de Mallorca, amb 8.497.690 passatgers. La següent posició l'ocupa la companyia catalana *Spanair* (6.363.674 passatgers), seguida de la britànica *Easyjet* (5.834.210 passatgers). Les altres 5 companyies transporten menys de 5 milions de passatgers a les terres de parla catalana: les companyies espanyoles; *Air Europa* (4.794.548 passatgers), *Iberia* (2.937.356 passatgers) i *Air Nostrum* -filial regional d'Iberia- (2.674.812). En les dues darreres posicions trobem la britànica *Thomson Airways* (2.220.150 passatgers) i l'alemanya *Lufthansa* (1.296.545 passatgers).

Figura 3.1- Transport de passatgers segons la companyia aèria al domini lingüístic del català, 2010



Font: Estadísticas AENA

<http://www.aena->

[aeropuertos.es/csee/Satellite?c=Page&cid=1113582476715&pagename=Estadisticas%2FEstadisticas](http://www.aena-aeropuertos.es/csee/Satellite?c=Page&cid=1113582476715&pagename=Estadisticas%2FEstadisticas)

4- Metodologia

En aquest estudi s'analitzen dos inputs claus en la relació de les companyies aèries amb els consumidors dels territoris de parla catalana: els usos lingüístics en la megafonia dels vols que s'enliren i arriben en els esmentats territoris i les llengües emprades en els webs de les companyies aèries analitzades.

Per tal d'aconseguir la informació per elaborar la part de l'estudi referent a la megafonia, hem fet una crida a través del lloc web corporatiu i dels perfils públics a les xarxes socials de la *Plataforma per la Llengua*, demanant a la ciutadania que ha agafat un vol darrerament amb origen o destinació a algun dels aeroports de les terres de parla catalana, que ens fessin arribar una petita fitxa d'observació sobre les llengües emprades en les comunicacions megafòniques.

Per tant, hem de deixar constància que les dades que hem fet servir han estat obtingudes de forma indirecta, a través de les informacions facilitades pels ciutadans. El perfil dels ciutadans que ens han tramès les dades requerides correspon a la d'usuaris de les companyies aèries preocupats pel respecte als drets lingüístics dels ciutadans. **És a dir, els resultats obtinguts són fruit de les respostes de la ciutadania i no de l'observació directa.**

En la fitxa d'observació, que s'adjunta en la pàgina següent, es recopilen les diferents variables a emplenar. Primerament, es recullen una sèrie de dades de situació o contextuals; aeroport d'origen, aeroport de destinació, companyia aèria i data del vol. Aquestes informacions ens permeten conèixer la companyia aèria que ha operat el vol, així com assegurar que s'enlairava o arribava en algun aeroport del territori del domini lingüístic de la llengua catalana. La segona part de la fitxa, s'endinsa en els usos lingüístics emprats en la megafonia del vol. Hem dividit les comunicacions megafòniques en dos variables:

- **Megafonia gravada dels avions:** engloben el conjunt d'informacions enregistrades prèviament que es difonen a través de la megafonia a l'inici o al final del vol.

- **Comunicacions megafòniques realitzades pels auxiliars de vols i/ o pilot d'avió:** engloben el conjunt d'informacions adreçades als usuaris que realitza la tripulació per mitjà de la megafonia, de forma directa.

Hem demanat als usuaris que ens apuntessin la relació de llengües emprades en aquestes dues tipologies de comunicacions megafòniques. En alguns trajectes, pocs, no s'havien emprat missatges gravats, en aquests casos s'ha procedit a donar-los com a valor perdut en els càlculs d'aquest apartat. Aquesta és l'explicació que el nombre final de casos de megafonia gravada i de megafonia "en directe" difereixin.

Les dates dels vols analitzats estan compreses entre el gener de 2010 i el setembre de 2011. S'han aconseguit recopilar un total de 250 fitxes, que suposa un nombre considerablement més elevat en relació al primer informe, on es van recollir un total de 131 fitxes.

Taula 4.1: Fitxa d'observació dels usos lingüístics en la megafonia

Fitxa d'Observació idiomes megafonia dels vols	
Aeroport d'origen:	Aeroport de destinació:
Companyia aèria:	Data del vol:
Idiomes emprats en la megafonia gravada dels avions	
Idiomes emprats en la megafonia pel pilot d'avió i/ o hostessa	
Observacions:	

Font: Elaboració pròpia.

Els resultats han estat processats amb el programa informàtic d'anàlisi estadístic SPSS i, posteriorment, s'ha realitzat una anàlisi univariable i bivivariable dels diferents ítems recollits; els resultats dels quals es presenten tabulats en taules de contingència i representats gràficament.

La segona part de l'informe versa sobre les llengües emprades en els webs corporatius de totes les companyies aèries de les que hem rebut alguna fitxa de megafonia. Per consegüent, no és un recull exhaustiu dels webs de totes les companyies aèries que operen en els territoris de parla catalana, però sí una aproximació a algunes de les més rellevants. Així mateix, s'han analitzat les versions lingüístiques disponibles en els webs corporatius de les 10 companyies aèries amb major nombre de passatgers transportats a les terres de parla catalana durant l'any 2010.

La recollida de la informació s'ha realitzat mitjançant l'observació dels webs corporatius durant la setmana del 14 al 18 de novembre de 2011. Per tal de copsar totes les llengües disponibles s'han seleccionat totes les opcions de països presents en les galetes, i s'ha apuntat les diferents llengües en què es presenta la informació. En alguns llocs web corporatius la informació disponible en determinades llengües és parcial. Per tant les diferents llengües s'han classificat en tres opcions:

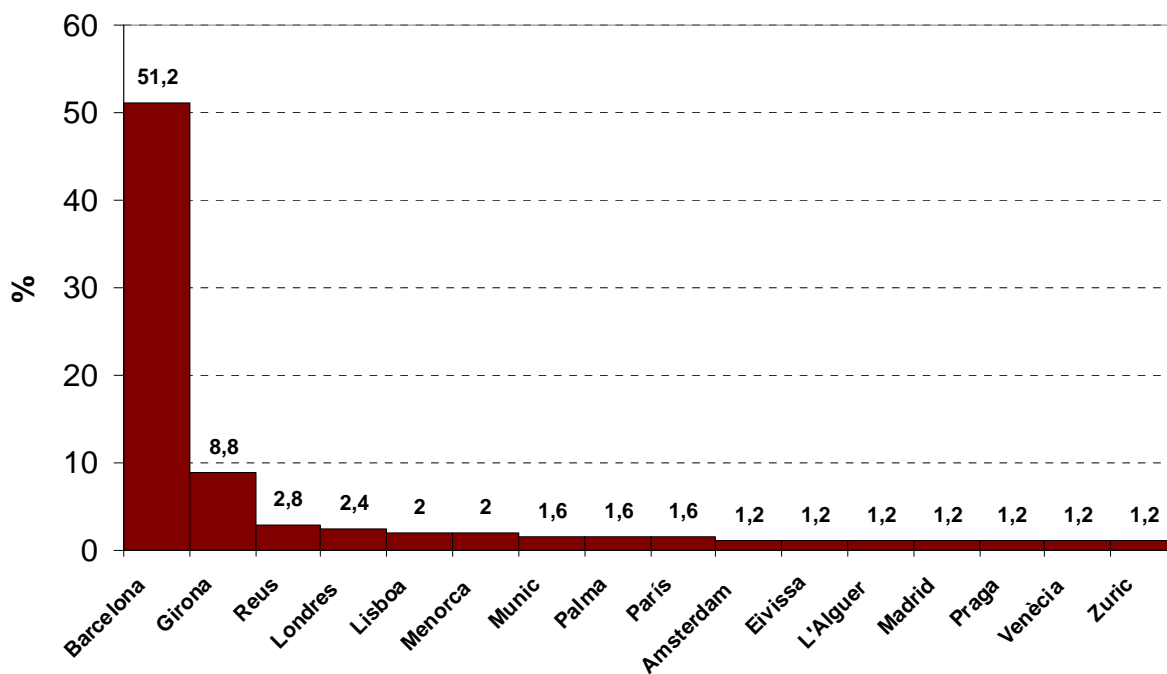
- 1- Tot en llengua X
- 2- Parcial en llengua X
- 3- Res en llengua X

Les dades han estat processades mitjançant el programa informàtic d'anàlisi estadístic SPSS. Els resultats més rellevants s'expressen en taules de contingència i són representats gràficament.

5- Dades dels Vols analitzats

La gran majoria dels vols analitzats, concretament, més de la meitat tenen l'origen a l'Aeroport de Barcelona- El Prat (51,2%), seguit a molta distància pels aeroports de Girona (8,8%) i Reus (2,8%). Posteriorment, ja trobem dos destinacions de fora del domini lingüístic de la llengua catalana: Londres (2,4%) i Lisboa (2%). Menorca (2%) i Palma (1,6%) són d'altres destinacions de les terres de parla catalana amb un nombre rellevant de sortides. Les localitats que apareixen al gràfic representen el 82,4% dels trajectes analitzats, la resta de localitats oscil·len entre 1 i 2 vols.

Figura 5.1- Principals localitats d'origen dels vols analitzats



Font: Elaboració pròpia.

En tot cas, podem observar una important sobrerrepresentació de l'Aeroport de Barcelona-El Prat. Això ens indica que la major part de col·laboradors són residents a Catalunya.

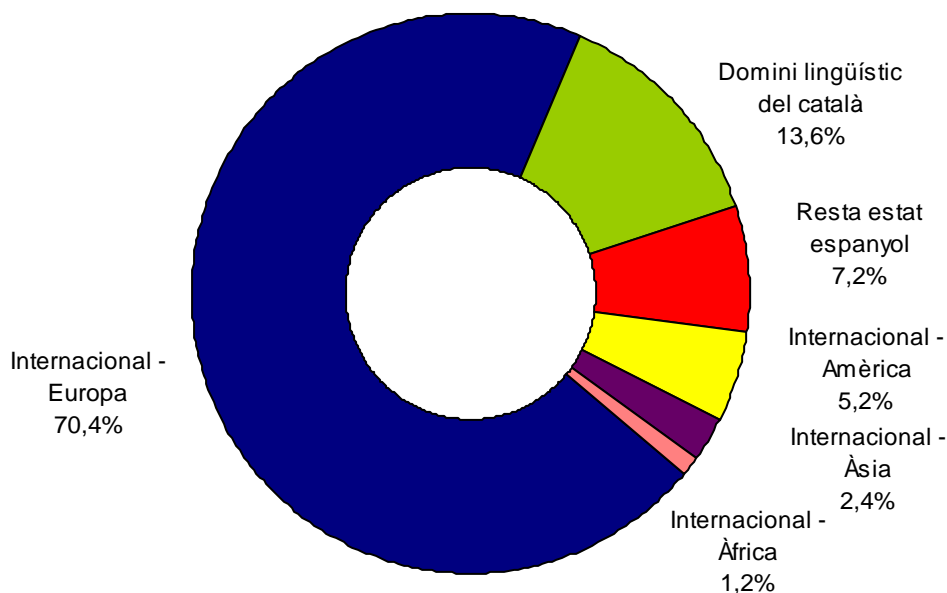
Per tal de tenir una idea més sintètica de les dimensions territorials dels trajectes analitzats han estat agrupats en 6 categories:

- 1- Trajectes que tenen l'origen i la destinació dins els territoris de parla catalana.
- 2- Trajectes entre els territoris de parla catalana i els de la resta de l'estat o viceversa.
- 3- Trajectes entre els territoris de parla catalana i la resta d'Europa o viceversa.
- 4- Trajectes entre els territoris de parla catalana i Amèrica o viceversa.
- 5- Trajectes entre els territoris de parla catalana i Àsia o viceversa
- 6- Trajectes entre els territoris de parla catalana i Àfrica o viceversa.

Els resultats ens mostren que la major part de les trajectes analitzats són d'abast internacional amb destinació a algun país europeu, concretament, el 70,4% dels vols analitzats són d'aquesta tipologia, en nombres absoluts 176. En segon lloc, a molta distància, trobem els vols que tenen com a origen i destinació en alguna localitat de les terres de parla catalana amb un 13,6% (34 vols). Els vols cap algun territori no catalanoparlant de l'estat representen el 7,2% (18 vols) i els que tenen com a origen o destinació algun territori americà suposen el 5,2% del total. Finalment, amb una presència gairebé residual, trobem els vols des de o cap a Àsia (2,4%) i Àfrica (1,2%).

Figura 5.2- Vols segons la dimensió territorial dels trajectes

Tipus de vol	Freqüència	Percentatge
Internacional - Europa	176	70,4
Domini lingüístic del català	34	13,6
Reste estat espanyol	18	7,2
Internacional - Amèrica	13	5,2
Internacional - Àsia	6	2,4
Internacional - Àfrica	3	1,2
Total	250	100



Font: Elaboració pròpia.

Tal com apuntàvem a la metodologia les dades dels vols han estat recollides entre el gener de 2010 i setembre de 2011. Els mesos d'estiu són les dates en què més fitxes d'usos lingüístics en la megafonia s'han recollit.

Taula 5.1- Data de realització dels vols analitzats (mesurat en mesos)

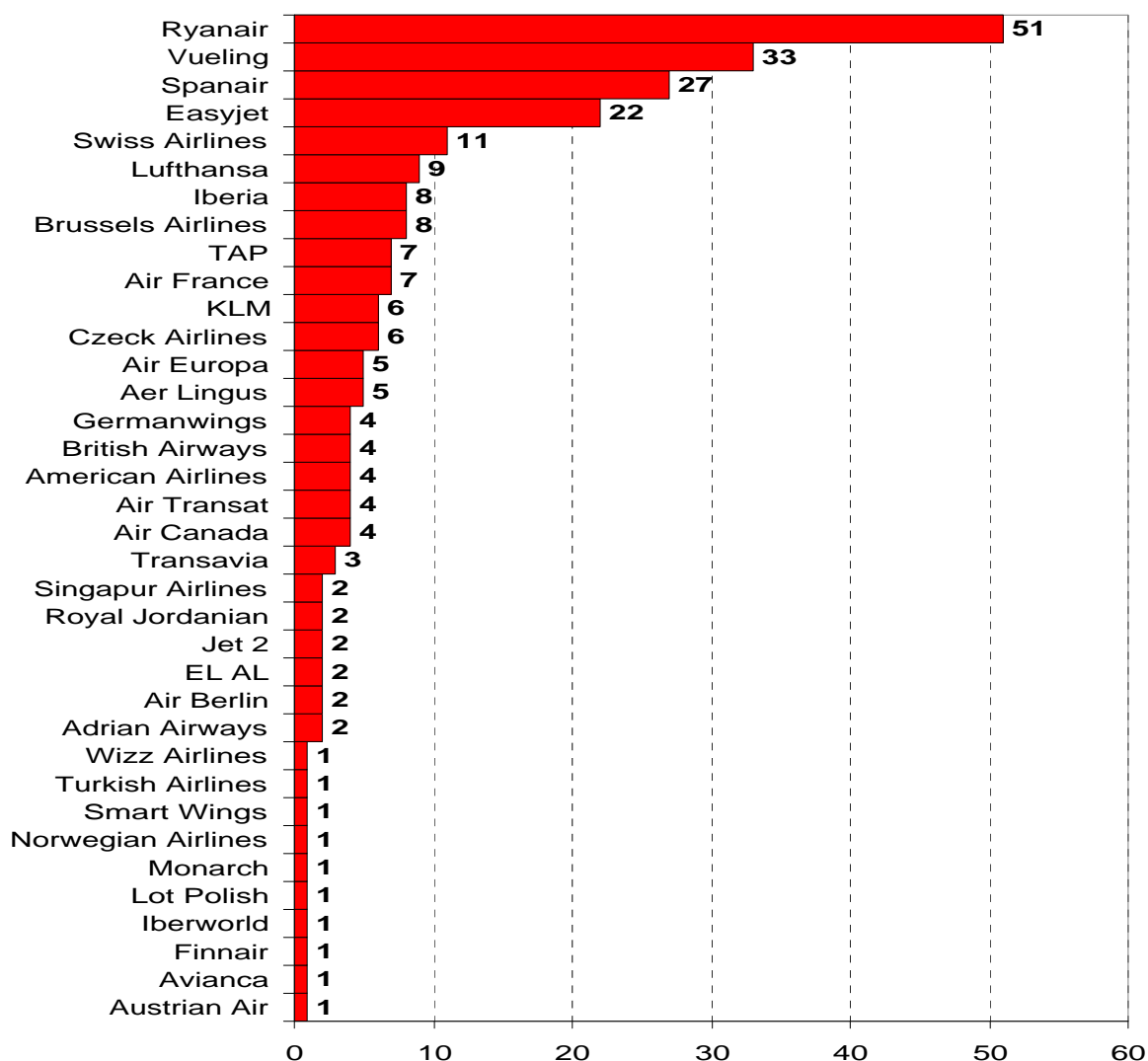
Mes	Freqüència	Percentatge
gen-10	1	0,4
abr-10	1	0,4
maig-10	2	0,8
juny-10	3	1,2
jul-10	31	12,4
ag-10	94	37,6
set-10	20	8
oct-10	25	10
nov-10	2	0,8
abr-11	2	0,8
maig-11	1	0,4
juny-11	7	2,8
jul-11	30	12
ag-11	30	12
set-11	1	0,4
Total	250	100

Font: Elaboració pròpia.

Així doncs, durant els mesos de juliol i agost de 2010 es van recollir fins a 125 (50%) fitxes d'usos lingüístics sobre vols comercials. Durant els mesos d'estiu de juliol i agost d'aquest 2011 s'han recollit un total de 60 fitxes d'usos lingüístics, que representa el 24% dels vols analitzats. És a dir, gairebé el 75% dels vols analitzats es va enlairant durant els mesos de juliol i agost, moment de l'any de màxim trànsit aeri.

Els 250 vols analitzats han estat operats per un total de 36 companyies aèries. Tanmateix, convé destacar que el 57,6% de tots els vols han estat operats per cinc empreses.

Figura 5.3- Companyies aèries operadores dels vols analitzats



Font: Elaboració pròpia.

La companyia aèria irlandesa *Ryanair* és la que ha operat un major volum de vols, en concret, el 20,4%. *Vueling*, ocupa el segon lloc amb el 13,2% del total de vols i *Spanair* la tercera posició amb el 10,8%. La quarta i cinquena posició la ocupen la britànica *Easyjet* (8,8%) i la suïssa *Swiss Air Lines* (4,4%). Cal fer notar que 4 d'aquestes companyies estan entre les cinc companyies amb més passatgers transportats durant el 2010.

6- Llengües d'ús i presència del català en la megafonia gravada dels vols

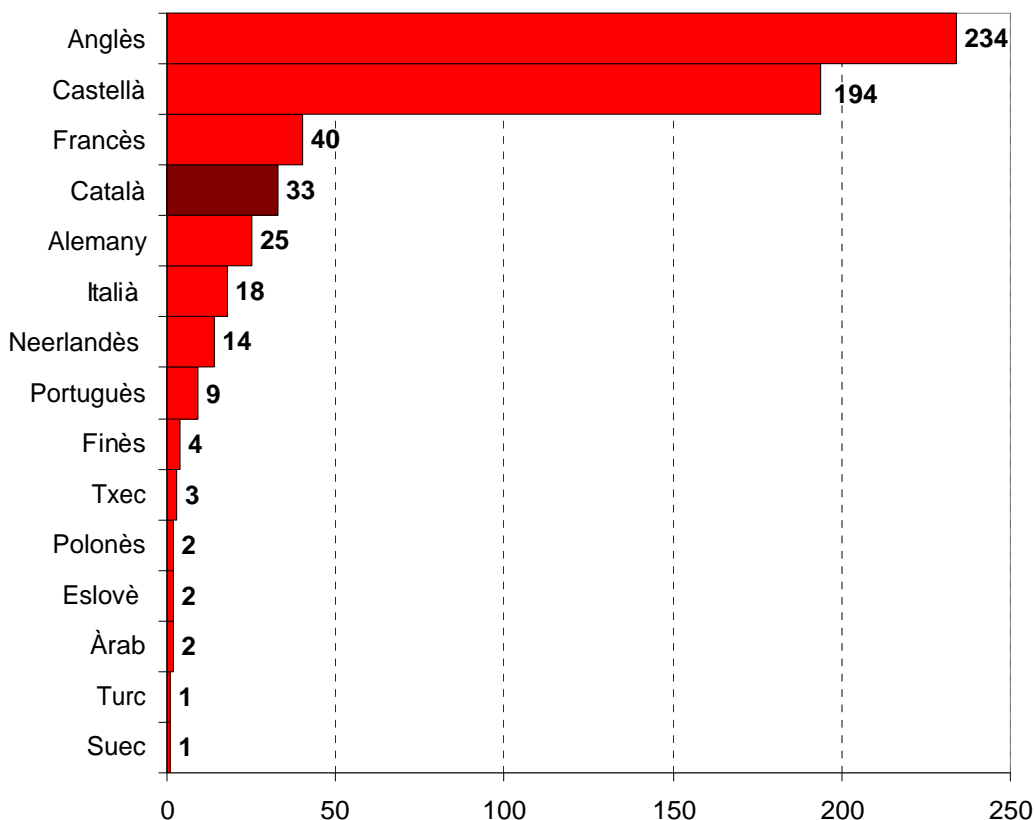
En aquest apartat analitzarem els usos lingüístics en la megafonia gravada de les diferents companyies aèries sotmeses a estudi. Hem de ressaltar que el nombre total de trajectes no és de 250 sinó de 246. Aquesta diferència és conseqüència, segons els usuaris, que en diferents vols, en concret 4, no hi va haver megafonia gravada.

Tot i que la mostra estudiada és orientativa i no gaudeix de significació estadística (la dificultat d'aconseguir les dades i l'elevat nombre de vols a analitzar per aconseguir significació estadística ho han impossibilitat), creiem rellevant esmentar les dades relatives a les diferents llengües emprades en els trajectes estudiats.

Si observem la figura 6.1, es pot copsar l'hegemonia de la llengua anglesa; és utilitzada en la megafonia del 95,1% dels vols analitzats. El castellà, que ocupa la segona posició, és emprat en gairebé 8 de cada 10 dels vols. Per tant, aquestes dues llengües són les hegemòniques en la megafonia dels vols amb origen i destinació a les terres de parla catalana.

Figura 6.1- Llengües d'ús en la megafonia gravada dels vols

Llengües d'ús	SÍ		NO	
	Absoluts	%	Absoluts	%
Anglès	234	95,1%	12	4,9%
Castellà	194	78,9%	52	21,1%
Francès	40	16,3%	206	83,7%
Català	33	13,4%	213	86,6%
Alemanys	25	10,2%	221	89,8%
Italià	18	7,3%	228	92,7%
Neerlandès	14	5,7%	232	94,31%
Portuguès	9	3,7%	237	96,34%
Finès	4	1,6%	242	98,37%
Txec	3	1,2%	243	98,78%
Eslovè	2	0,8%	244	99,19%
Polonès	2	0,8%	244	99,19%
Àrab	2	0,8%	244	99,19%
Suec	1	0,4%	245	99,59%
Turc	1	0,4%	245	99,59%



Font: Elaboració pròpia.

A molta distància, amb una presència molt inferior al castellà i l'anglès trobem la resta de llengües. El francès és la tercera llengua amb més presència en la megafonia gravada, en concret, és emprat en 40 vols, que representa el 16,3% dels vols analitzats. El català, que ocupa la quarta posició en aquest rànquing, només és utilitzat en 33 vols, que suposa el 13,4%. A més, cal ressaltar que en algun d'aquests vols la locució en català és més curta que la castellana i l'anglesa. Altres llengües europees també tenen certa presència, encara que minoritària: alemany (10,2%), italià (7,3%), neerlandès (5,7%) i portuguès (3,7%).

La taula 6.1 ens permet copsar que cap de les companyies empra el català en les informacions de megafonia en la majoria de vols analitzats, excepte en el cas d'*American Airlines*.

Taula 6.1- Ús del català en la megafonia gravada segons companyia aèria

Companyia aèria	NO		Sí		Total
	Absoluts	%	Absoluts	%	
Ryanair	44	86,3	7	13,7	51
Vueling	27	84,4	5	15,6	32
Spanair	21	84	4	16	25
Easyjet	22	100	0	0	22
Swiss Airlines	8	72,7	3	27,3	11
Lufthansa	9	100	0	0	9
Iberia	3	37,5	5	62,5	8
Brussels Airlines	8	100	0	0	8
TAP	7	100	0	0	7
Air France	7	100	0	0	7
Czeck Airlines	2	33,3	4	66,7	6
KLM	5	100	0	0	5
Air Europa	4	80	1	20	5
Aer Lingus	5	100	0	0	5
Germanwings	4	100	0	0	4
British Airways	4	100	0	0	4
American Airlines	0	0	4	100	4
Air Transat	4	100	0	0	4
Air Canada	4	100	0	0	4
Transavia	3	100	0	0	3
Singapur Airlines	2	100	0,0	0	2,0
Royal Jordanian	2	100	0	0	2
Jet 2	2	100	0,0	0	2,0
EL AL	2	100	0	0	2
Air Berlin	2	100	0	0	2
Adrian Airways	2	100	0	0	2
Wizz Airlines	1	100	0	0	1
Turkish Airlines	1	100	0	0	1
Smart Wings	1	100	0	0	1
Norwegian Airlines	1	100	0	0	1
Monarch	1	100	0	0	1
Lot Polish	1	100	0	0	1
Iberworld	1	100	0	0	1
Finnair	1	100	0	0	1
Avianca	1	100	0	0	1
Austrian Air	1	100	0	0	1
Total	213	86,6	33	13,4	246

Font: Elaboració pròpia.

En el cas de *Ryanair*, s'observa que dels 51 vols sotmesos a estudi en només 7 (13,7%) el català va ser emprat en les comunicacions megafòniques. 6 d'aquests vols van ser operats durant l'any 2010 i només 1 s'ha realitzat durant el 2011. Aquestes dades ens mostren que l'empresa irlandesa *Ryanair* pràcticament ha deixat d'emprar el català en la megafonia dels vols. Aquest fet suposa una vulneració del conveni signat amb la Generalitat de Catalunya, en què la companyia irlandesa es comprometia a emprar el català en la megafonia dels vols amb origen o destinació als aeroports de Girona i Reus. Per altra banda, es constata que en els vols amb origen o destinació a l'Aeroport de Barcelona- El Prat, l'ús del català és inexistent, ni tan sols en aquelles rutes que tenen com a origen o destinació una altra localitat dels territoris de parla catalana, com per exemple Palma o Eivissa.

Dels 29 vols operats per *Ryanair* amb origen o destinació Reus o Girona en tan sols 7 es van donar les informacions megafòniques en català.. En resum, *Ryanair* ha incomplert els compromisos signats amb l'administració catalana i també ha vulnerat els drets lingüístics dels passatgers de parla catalana.

En el cas de *Vueling*, companyia amb seu a l'Aeroport de Barcelona- El Prat, l'ús del català en la megafonia és també marginal: només en el 15,6% dels vols estudiats es va emprar, almenys, el català en les comunicacions megafòniques gravades, és a dir, en 5 dels 27 vols. *Spanair*, participada per la Generalitat de Catalunya i que ha rebut una important injecció de capital de l'administració pública catalana, tampoc empra el català de manera habitual: només en 4 dels 25 trajectes es va usar el català en aquest tipus de comunicacions. És difícil de justificar que una companyia participada per l'administració catalana, no informi de manera regular als passatgers dels vols en la llengua oficial i pròpia d'aquesta administració.

En relació a la resta de companyies aèries, cal destacar els casos de *Swiss Airlines* i *Iberia*. En el cas de la companyia suïssa, *Swiss Airlines*, dels 11 vols analitzats en 3 es van donar les informacions megafòniques també en català. En el cas d'*Iberia*, en un 62,5% dels 8 vols es va emprar el català.

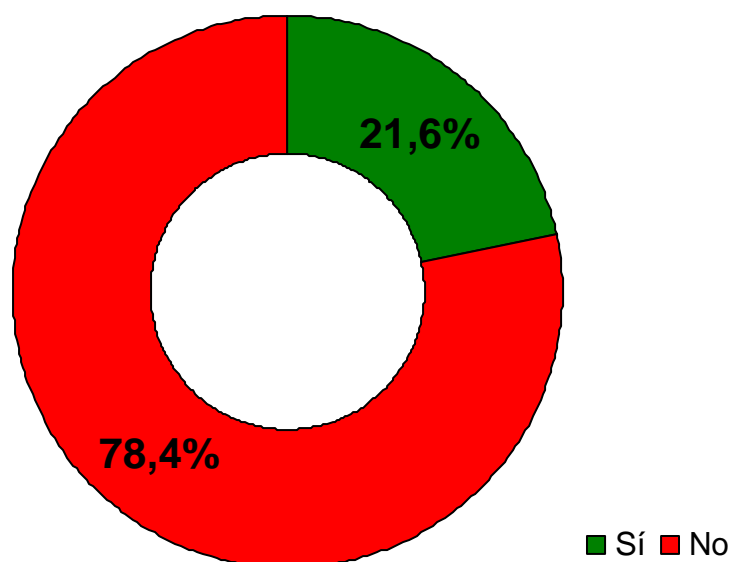
Com a novetat, cal ressaltar que hem detectat una nova companyia internacional que empra el català en la megafonia en alguna ocasió: *Czeck AirLines*. Dels 6 vols estudiats operats per aquesta companyia en 4 es va emprar el català en la megafonia gravada. Els vols d'*American Airlines* que parteixen o arriben a Barcelona continuen emprant el català com a llengua d'ús normal i regular en la informació als passatgers. En la resta de companyies no s'ha observat cap ús del català en la megafonia gravada, excepte en un vol d'*Air Europa*.

Si dividim les companyies aèries sotmeses a estudi, segons si empren o no el català (vegeu figura 6.2) en algun dels vols sotmesos a estudi, podem observar que 8 de les 37 companyies que han operat els 250 vols analitzats l'han utilitzat alguna vegada. Això suposa que un 21,6% de les companyies estudiades han emprat el català alguna vegada.

Figura 6.2 – Companyies aèries segons l'ús del català en la megafonia gravada en els vols analitzats

<i>Companyies aèries que utilitzen el català en la megafonia gravada en algun vol</i>	<i>Companyies aèries que no utilitzen mai el català en la megafonia gravada</i>
Ryanair	Easyjet
Vueling	Lufthansa
Spanair	Brussels Airlines
Swiss Airlines	TAP
Iberia	Air France
Czeck Airlines	KLM
Air Europa	Aer Lingus
American Airlines	Germanwings
	British Airways
	Air Transat
	Air Canada
	Transavia
	Singapur Airlines
	Royal Jordanian
	Jet 2
	EL AL
	Air Berlin
	Adrian Airways
	Wizz Airlines
	Turkish Airlines
	Smart Wings
	Norwegian Airlines
	Monarch

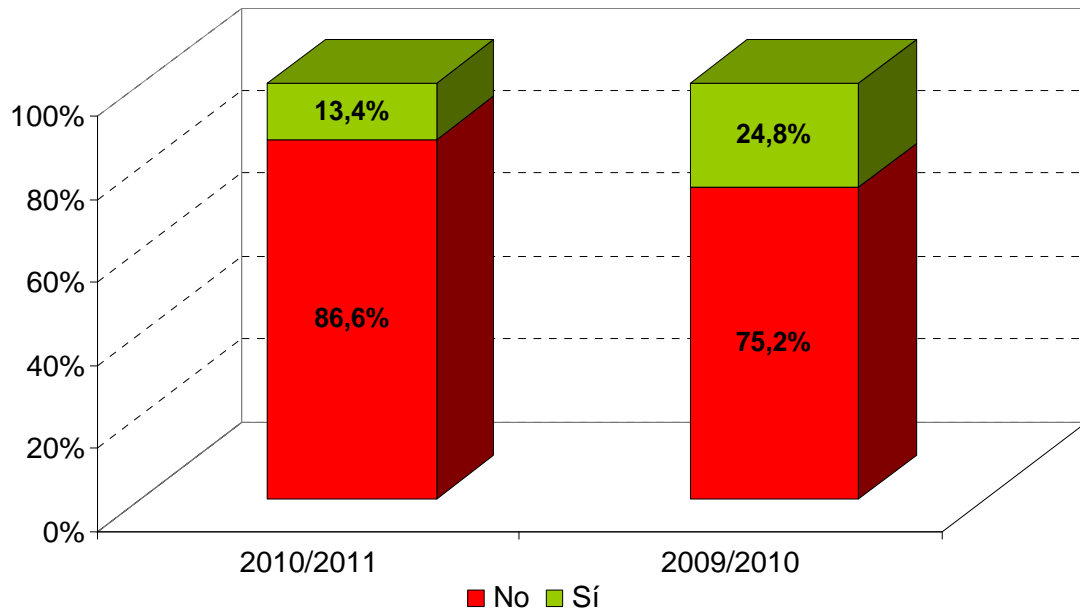
	Lot Polish
	Iberworld
	Finnair
	Avianca
	Austrian Airlines



Font: Elaboració pròpia.

Tanmateix, en termes globals s'observa un descens de l'ús del català respecte el darrer informe sobre la qüestió elaborat per la *Plataforma per la Llengua*, sobretot a causa de la pràctica desaparició del català de la megafonia de *Ryanair* i el poc ús que en fan companyies amb seu corporativa a Barcelona, com *Vueling* i *Spanair*. En aquest sentit, per tenir una dada orientativa, es pot observar com el català ha passat d'ésser emprat en el 24,8% dels vols analitzats en l'informe 2009/10 al 13,4% durant el període 2010/11.

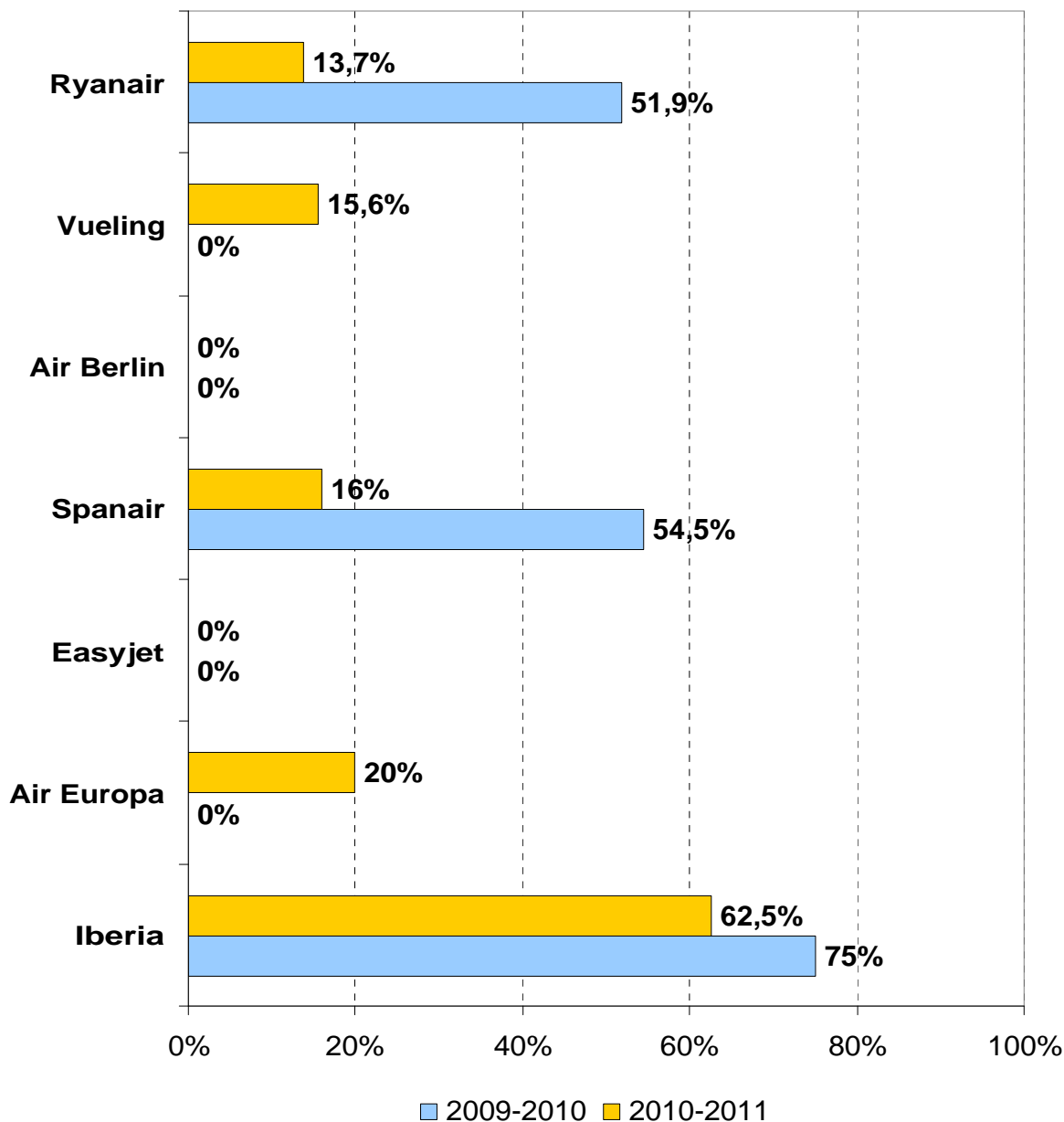
Figura 6.3 – Comparativa percentatges d'ús del català en la megafonia gravada entre 2009-10 i 2010-11



Font: Elaboració pròpia.

La comparativa amb el darrer informe segons l'ús del català a la megafonia per companyies aèries (vegeu figura 6.4) ens mostra el gran descens en els vols de *Ryanair*, però en menor mesura aquest fenomen també es produeix a *Spanair*. En canvi, es pot copsar com *Vueling* i *Air Europa* han començat a utilitzar-lo en algun dels vols sotmesos a estudi, encara que de manera puntual i esporàdica.

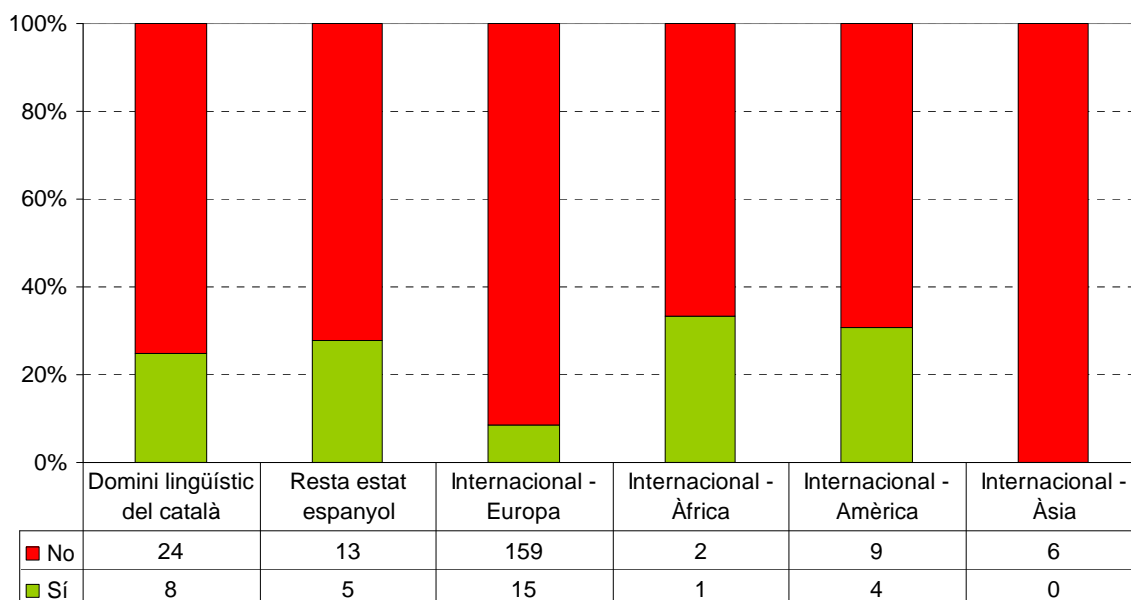
Figura 6.4 – Comparativa percentatges d'ús del català en la megafonia gravada de les principals companyies als territoris de parla catalana



Font: Elaboració pròpia.

Si analitzem la presència del català segons el tipus de vol (dimensió geogràfica del desplaçament) es pot observar que la presència del català és més alta en els vols que es produeixen entre localitats del domini lingüístic català (29,4%) i els que tenen com origen o destinació localitats no catalanoparlants de la resta de l'Estat espanyol (38,9%).

Figura 6.5 - Ús del català en la megafonia gravada segons el tipus de vol.



Font: Elaboració pròpia.

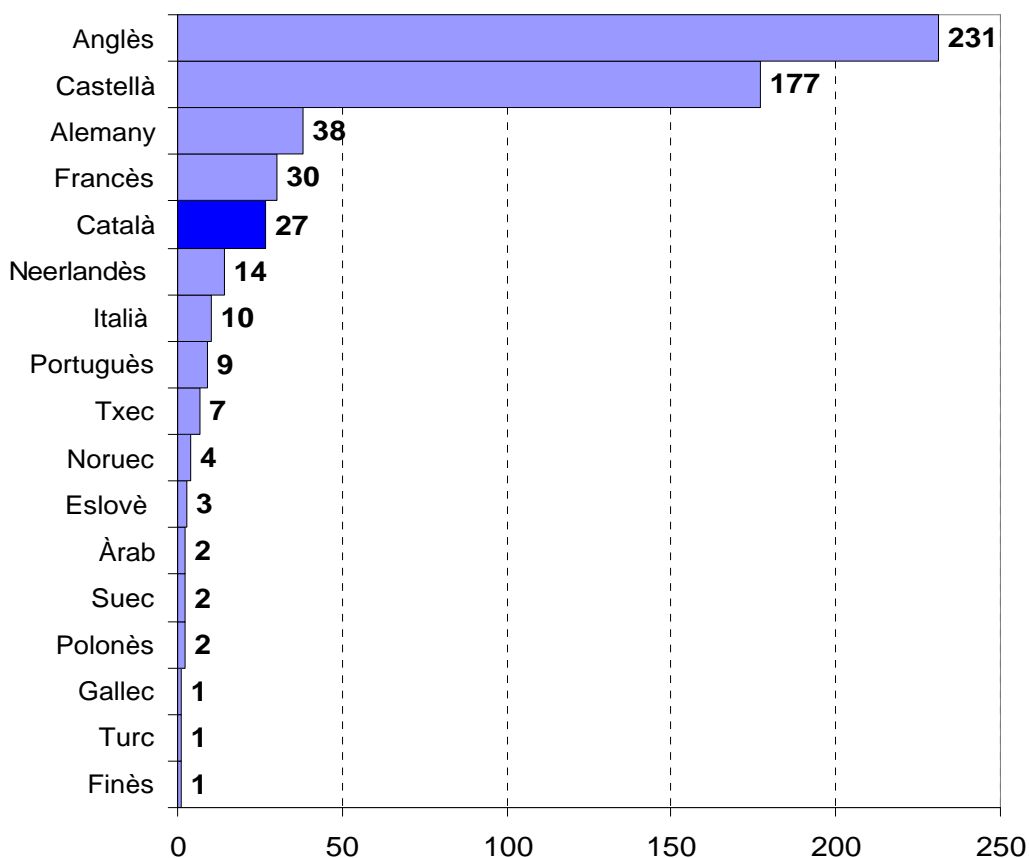
Contràriament, en els vols internacionals la presència del català és molt minsa. El cas més paradigmàtic es produeix en els vols internacionals a Europa: dels 176 vols amb origen o destinació a la resta de països europeus, només en 15 es van donar les informacions per megafonia, com a mínim en català, que representa un insignificant 5,1%. En la resta de tipologies de vols, cal destacar els vols amb origen i destinació a Amèrica, en què els vols operats per la companyia *American Airlines* s'utilitza el català de manera normalitzada i sistemàtica.

7- Llengües d'ús i presència del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació

En aquest apartat es posa l'accent en els usos lingüístics de les comunicacions megafòniques de la tripulació. Altra vegada l'anglès és la llengua més emprada, concretament, en el 92,4% la tripulació va emprar aquesta llengua a través de la megafonia. A certa distància, trobem el castellà que va ser present en més del 70% dels vols. Altra vegada, doncs, les llengües més presents en els missatges megafònics són l'anglès i, en menor mesura, el castellà.

Figura 7.1 - Llengües d'ús en les comunicacions megafòniques de la tripulació.

Llengües d'ús	SÍ		NO	
	Absoluts	%	Absoluts	%
Anglès	231	92,4%	19	7,6%
Castellà	177	70,8%	73	29,2%
Alemanys	38	15,2%	212	84,8%
Francès	30	12,0%	220	88,0%
Català	27	10,8%	223	89,2%
Neerlandès	14	5,6%	236	94,4%
Italià	10	4,0%	240	96,0%
Portuguès	9	3,60%	241	96,40%
Txec	7	2,80%	243	97,20%
Noruec	4	1,60%	246	98,40%
Eslovè	3	1,20%	247	98,80%
Polonès	2	0,80%	248	99,20%
Suec	2	0,80%	248	99,20%
Àrab	2	0,80%	248	99,20%
Finès	1	0,40%	249	99,60%
Turc	1	0,40%	249	99,60%
Gallec	1	0,40%	249	99,60%



Font: Elaboració pròpia.

En les següents posicions, a molta distància de les comentades anteriorment, no hi trobem el català, sinó l'alemany (15,2%) i el francès (12%). El català ocupa la cinquena posició; només és emprat en el 10,8% dels vols analitzats, un percentatge inferior en relació a la megafonia gravada. Altres llengües tenen presència, però molt minoritària; neerlandès (5,6%), italià (4,0%) o portuguès (3,6%).

En relació a les companyies aèries, es pot observar (taula 7.1) que en només 3 dels 51 vols estudiats (5,9%) de *Ryanair* la tripulació de bord es va adreçar als passatgers en català a través de la megafonia. A *Vueling* l'ús del català tampoc és generalitzat; només en el 21,2% dels vols es van adreçar als passatgers en aquesta llengua. A *Spanair* i *Iberia* l'ús és més elevat, encara que no majoritari, amb un 40,7% i un 50% respectivament. Finalment, també se'n ha detectat l'ús en 2 vols d'*Air Europa*.

Taula 7.1- Ús del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació segons la companyia aèria.

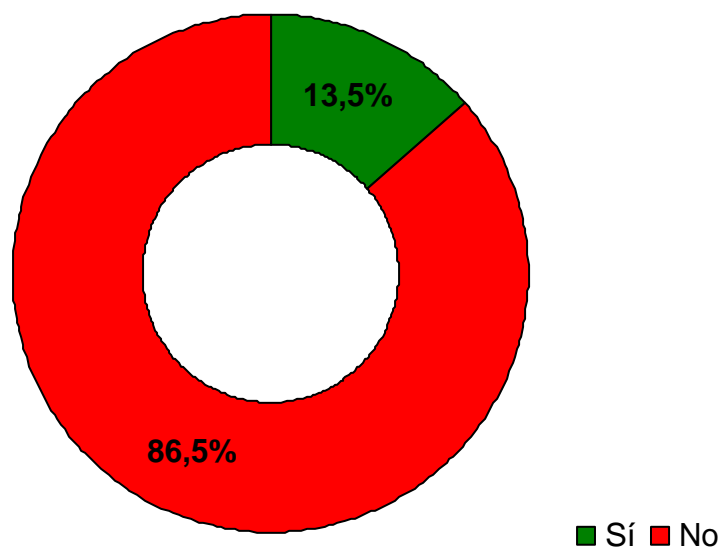
Companyia aèria	NO		Sí		Total
	Absoluts	%	Absoluts	%	
Ryanair	48	94,1%	3	5,9%	51
Vueling	26	78,8%	7	21,2%	33
Spanair	16	59,3%	11	40,7%	27
Easyjet	22	100,0%	0	0,0%	22
Swiss Airlines	11	100,0%	0	0,0%	11
Lufthansa	9	100,0%	0	0,0%	9
Iberia	4	50,0%	4	50,0%	8
Brussels Airlines	8	100,0%	0	0,0%	8
TAP	7	100,0%	0	0,0%	7
Air France	7	100,0%	0	0,0%	7
Czeck Airlines	6	100,0%	0	0,0%	6
KLM	6	100,0%	0	0,0%	6
Air Europa	3	60,0%	2	40,0%	5
Aer Lingus	5	100,0%	0	0,0%	5
Germanwings	4	100,0%	0	0,0%	4
British Airways	4	100,0%	0	0,0%	4
American Airlines	4	100,0%	0	0,0%	4
Air Transat	4	100,0%	0	0,0%	4
Air Canada	4	100,0%	0	0,0%	4
Transavia	3	100,0%	0	0,0%	3
Singapur Airlines	2	100,0%	0,0	0,0%	2
Royal Jordanian	2	100,0%	0	0,0%	2
Jet 2	2	100,0%	0	0,0%	2
EL AL	2	100,0%	0	0,0%	2
Air Berlin	2	100,0%	0	0,0%	2
Adrian Airways	2	100,0%	0	0,0%	2
Wizz Airlines	1	100,0%	0	0,0%	1
Turkish Airlines	1	100,0%	0	0,0%	1
Smart Wings	1	100,0%	0	0,0%	1
Norwegian Airlines	1	100,0%	0	0,0%	1
Monarch	1	100,0%	0	0,0%	1
Lot Polish	1	100,0%	0	0,0%	1
Iberworld	1	100,0%	0	0,0%	1
Finnair	1	100,0%	0	0,0%	1
Avianca	1	100,0%	0	0,0%	1
Austrian Air	1	100,0%	0	0,0%	1
Total	223	89,2%	27	10,8%	250

Font: Elaboració pròpia.

A continuació, es pot observar que en només 5 de les 36 companyies estudiades la tripulació s'ha dirigit, en algun vol, als passatgers, com a mínim, en català (vegeu figura 7.2). En altres paraules, tan sols el 13,5% de les companyies aèries operadores dels 250 vols empren el català en aquest àmbit.

Figura 7.2- Companyies aèries segons l'ús del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació en els vols analitzats.

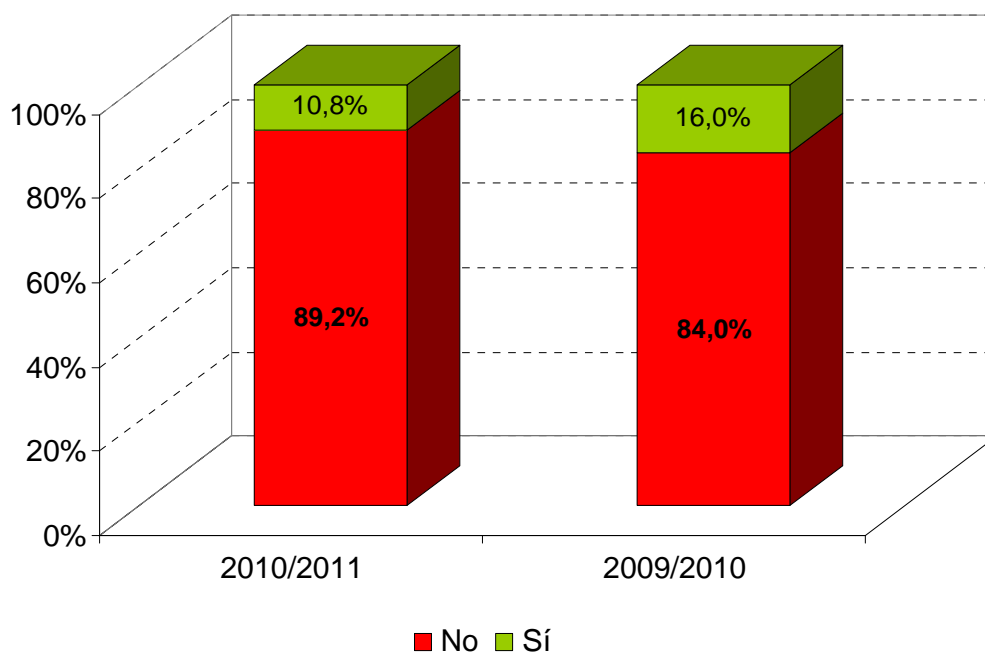
<i>Companyies aèries que utilitzen el català en la megafonia gravada en algun vol</i>	<i>Companyies aèries que no utilitzen el català en la megafonia gravada en cap vol</i>
Ryanair	Easyjet
Vueling	Lufthansa
Spanair	Brussels Airlines
Iberia	TAP
Air Europa	Air France
	KLM
	Aer Lingus
	Germanwings
	British Airways
	Air Transat
	Air Canada
	Transavia
	Singapur Airlines
	Royal Jordanian
	Jet 2
	EL AL
	Air Berlin
	Adrian Airways
	Wizz Airlines
	Turkish Airlines
	Smart Wings
	Norwegian Airlines
	Monarch
	Lot Polish
	Iberworld
	Finnair
	Avianca
	Swiss Airlines
	American Airlines
	Czeck Airlines
	Austrian Airlines



Font: Elaboració pròpia.

Si es comparen aquests resultats l'ús del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació amb l'anterior informe elaborat per la *Plataforma per la Llengua* es pot observar un descens sensible. Mentre que en l'esmentat informe les comunicacions megafòniques de la tripulació en català ascendien al 16%, en aquest segon tan sols s'empra en el 10,8% dels vols.

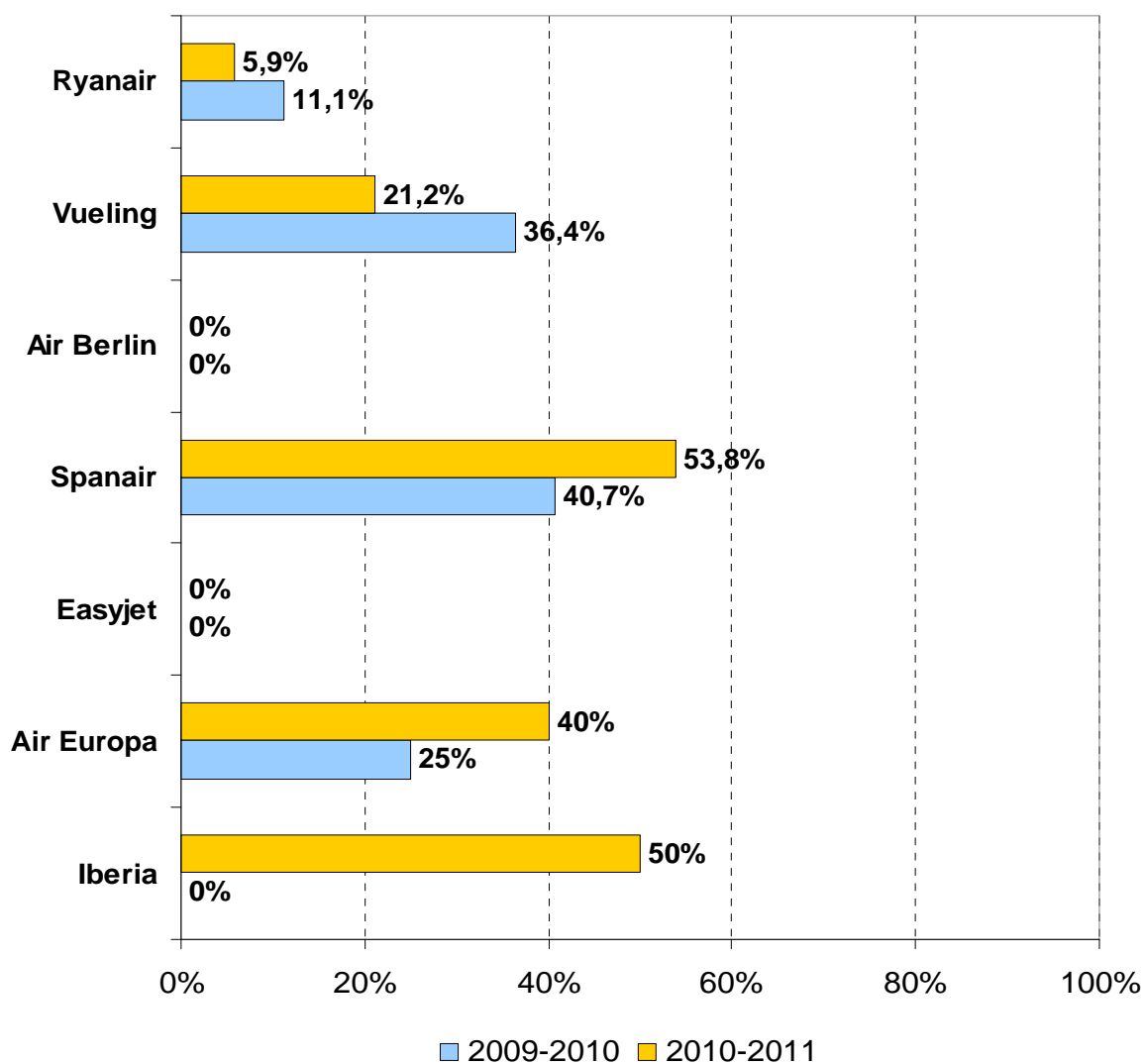
Figura 7.3 – Comparativa percentatges d'ús del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació entre 2009-10 i 2010-11



Font: Elaboració pròpia.

En la comparativa amb el primer informe segons companyies aèries (vegeu figura 7.4), apareix un descens notable de la utilització d'aquest idioma en dues de les companyies amb major quota de mercat: *Ryanair* i *Vueling*. Contràriament, s'observa un lleuger augment de les comunicacions en català a les companyies *Iberia*, *Spanair* i *Vueling*. Tot i així, aquestes dades s'han de prendre de manera orientativa, a causa de la migradesa de la mida de la mostra.

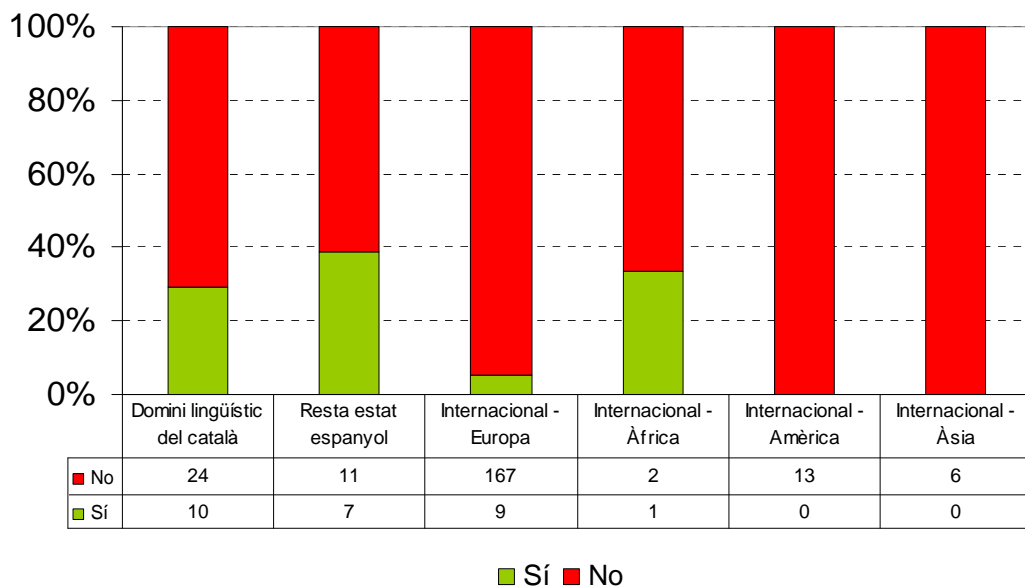
Figura 7.4 – Comparativa percentatges d'ús del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació segons la companyia aèria entre 2009-10 i 2010-11



Font: Elaboració pròpia.

L'anàlisi segons la tipologia de vols permet observar que el català és minoritari en totes les categories. Els tipus de vols amb major presència del català són els que es produeixen dins el domini lingüístic de la llengua catalana (29,4%) i cap a la resta de l'Estat espanyol (38,9%). No obstant això, l'ús del català és molt limitat en els vols internacionals, per exemple, en el cas dels vols a Europa, on disposem d'una mostra més àmplia, tan sols en el 5,1% dels casos la tripulació es va adreçar en català als passatgers a través de megafonia.

Figura 7.5- Ús del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació segons el tipus de vol.



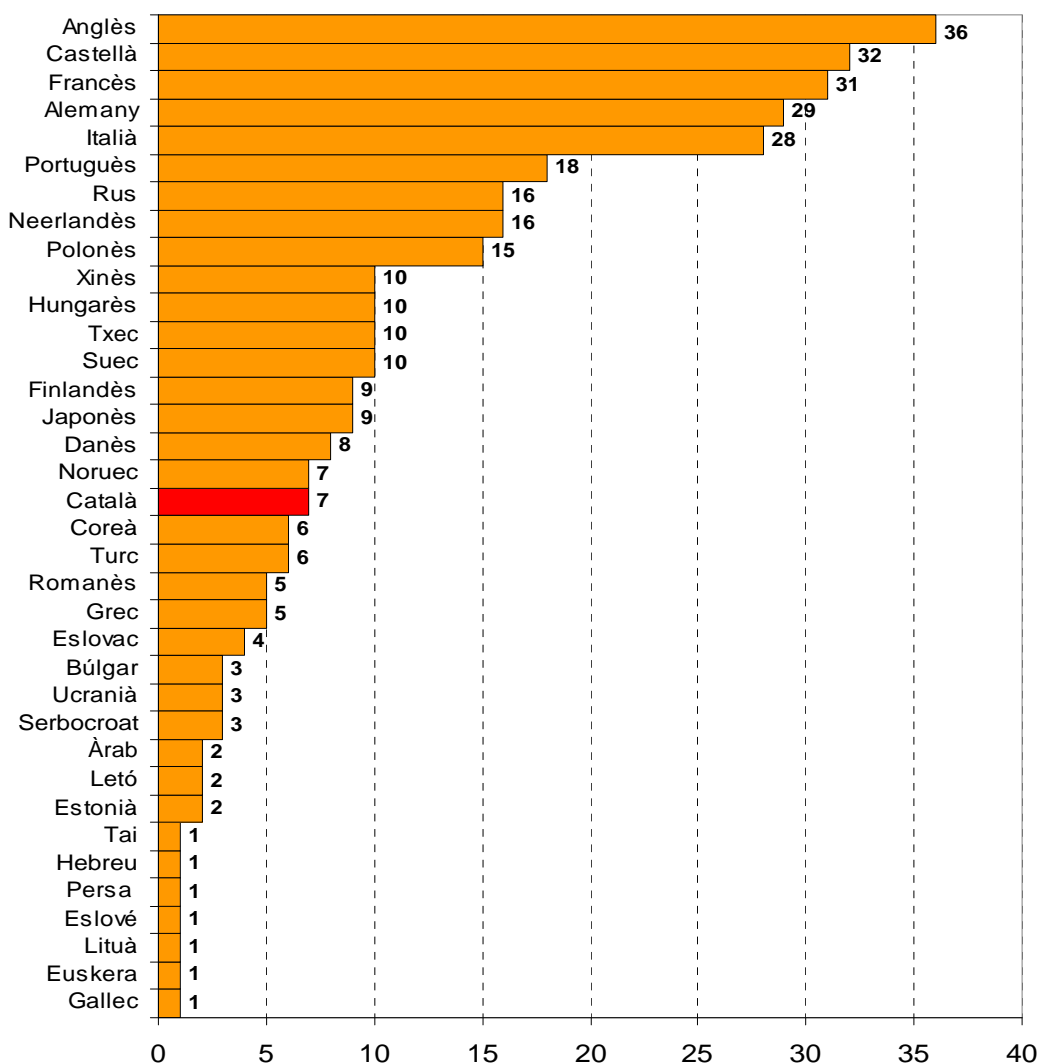
Font: Elaboració pròpia.

8- Presència del català en els llocs web de les companyies estudiades

En aquesta segona meitat de l'informe es posa atenció en els usos lingüístics dels webs corporatius de les companyies aèries analitzades en els apartats anteriors, de manera complementària, es fa un especial seguiment les 10 companyies aèries amb major volum de passatgers transportats a les terres de parla catalana durant el 2010.

En els 36 webs corporatius sotmesos a estudi s'ha detectat l'ús d'un total de 36 llengües, essent l'anglès l'única llengua present en tots els llocs web (vegeu figura 8.1).

Figura 8.1- Llengües d'ús en els llocs webs de les companyies aèries analitzades

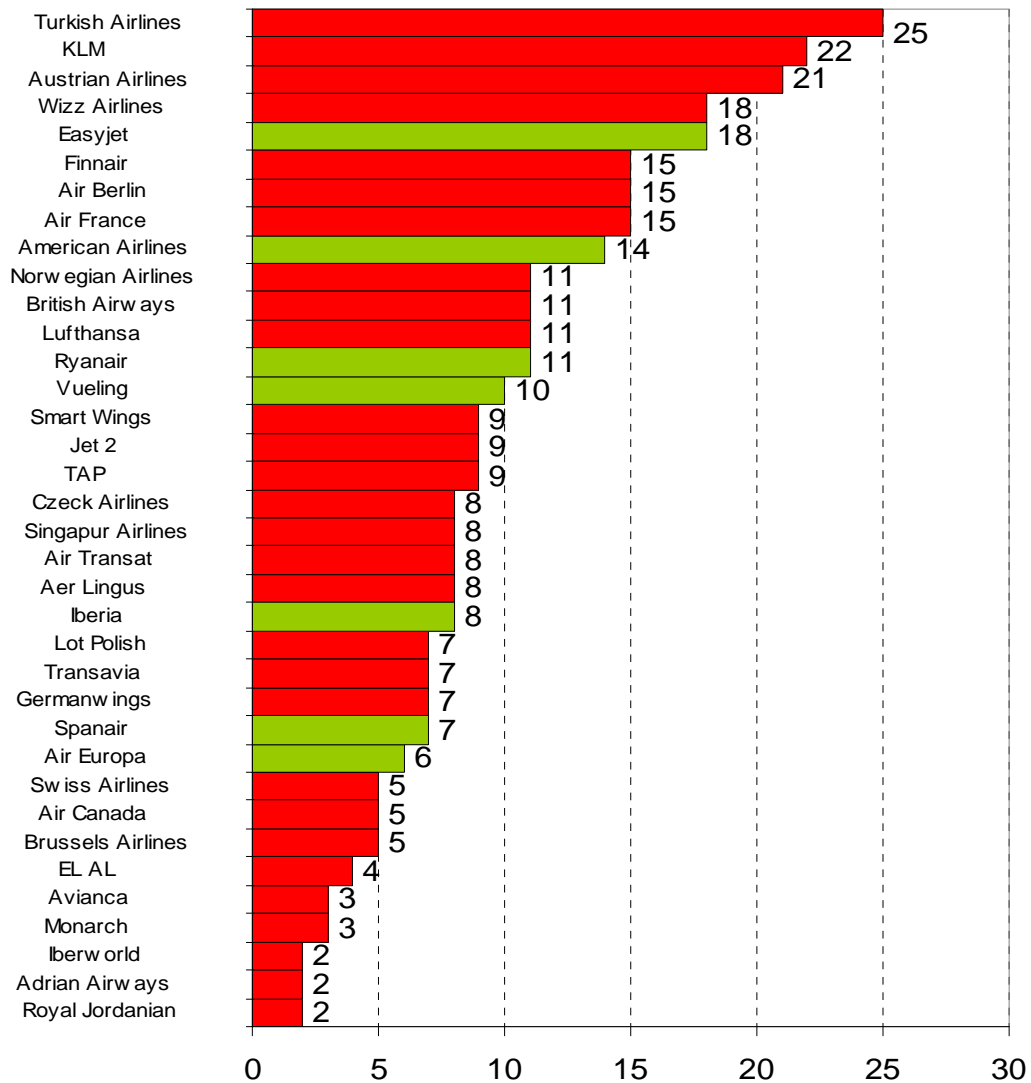


Font: Elaboració pròpia

La segona llengua més utilitzada és el castellà, present en el 88,9% dels webs, seguida del francès (86,1%); l'alemany (86,1%) i l'italià (77,8%). El català és la divuitena llengua més emprada; el 19,4% dels webs analitzats disposen de versió en català. Per tant, el català té un ús similar a la d'altres llengües mitjanes d'Europa com el finlandès (25%); el danès (22,2%) o el noruec (19,4%) i superior que llengües com el grec (13,9%); l'eslovac (11,1%) i el búlgar (8,3%). Per altra banda, cal esmentar que l'ús de les altres llengües estatals és gairebé anecdòtic: el gallec i l'èuscar tan sols disposen de versió lingüística pròpia en un dels llocs webs analitzats. Es pot afirmar, doncs, que el català gaudeix d'una certa presència en el món dels webs corporatius de les companyies aèries.

En la figura 8.2 (vegeu pàgina següent) es classifiquen les 36 companyies aèries en funció del nombre de versions lingüístiques en el web corporatiu. La companyia que compta amb més versions lingüístics és La companyia turca *Turkish Air Lines*, és la que compta amb un major nombre de versions lingüístiques, amb un total de 25 . Tot i operar a l'Aeroport de Barcelona i ser un dels patrocinadors del F.C. Barcelona encara no ha implementat una versió en llengua catalana. Les altres companyies més multilingües són *KLM* (22); *Austrian Airlines* (21); *Wizz Airlines* (18) i *Easyjet* (18), no obstant això tan sols aquesta darrera companyia disposa d'una versió lingüística en llengua catalana. A la banda contrària, les companyies aèries amb un menor nombre de versions lingüístiques són *Avianca* (3); *Monarch* (3); *Iberworld* (2); *Adrian Airways* (2) i *Royal Jordanian* (2).

Figura 8.2- Companyies aèries segons el nombre de llengües emprades en el lloc web



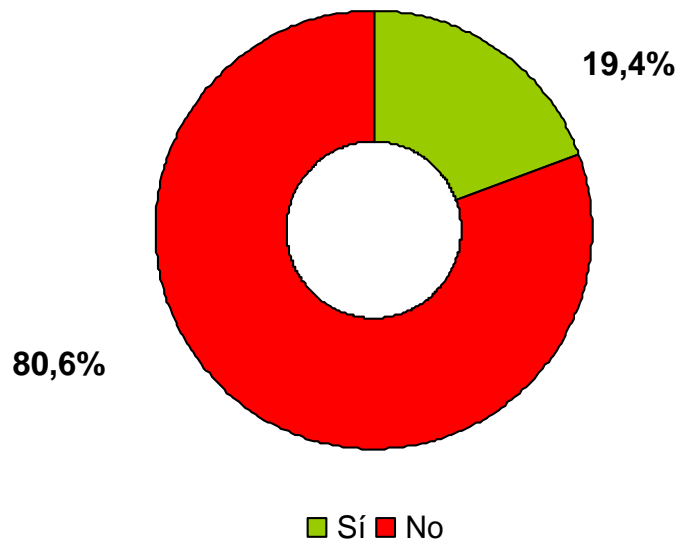
Font: Elaboració pròpia.

En la figura 8.3 es poden observar les companyies aèries que disposen de versió lingüística en llengua catalana, en total, són 7 i representen el 19,4% dels webs corporatius sotmesos a estudi. Quatre d'aquestes 7 companyies tenen la seu corporativa a l'Estat Espanyol: *Iberia* és l'única que té la seu a fora dels territoris de parla catalana, a Madrid, mentre que *Air Europa* té la seu a Mallorca; i *Spanair* i *Vueling* a la ciutat de Barcelona.

Pel que fa a les companyies amb seu a fora de l'Estat espanyol, només 3 disposen de versió lingüística en llengua catalana; la irlandesa *Ryanair*, que va subscriure un conveni amb la Generalitat de Catalunya, on es comprometia a implementar una versió completa en català del lloc web corporatiu; la britànica *Easyjet*, tot i que convé ressaltar que és una versió abreujada en relació a les altres llengües disponibles; i finalment, l'americana *American Airlines*, que disposa d'una versió completa en català.

Figura 8.3 – Companyies aèries segons l'ús del català al lloc web

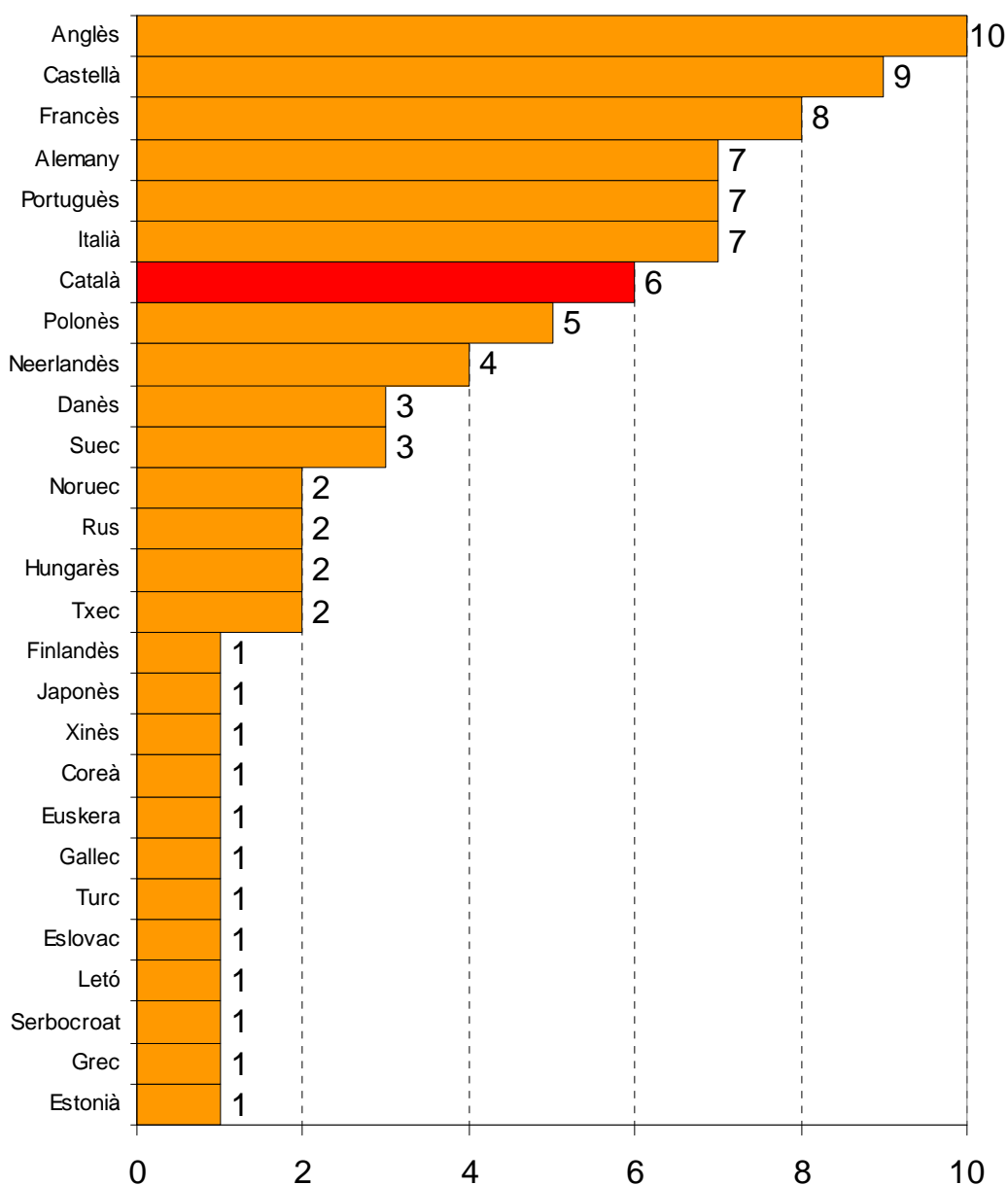
Companyies aèries que utilitzen el català en el lloc web	Companyies aèries que no utilitzen el català en el lloc web
Ryanair	Turkish Airlines
Vueling	KLM
Spanair	Austrian Airlines
Easyjet (<i>Versió abreujada</i>)	Wizz Airlines
American Airlines	Finnair
Air Europa	Air Berlin
Iberia	Air France
	Norwegian Airlines
	British Airways
	Lufhansa
	Smartwings
	Jet 2
	TAP
	Czech Airlines
	Singapur Airlines
	Air Transat
	Air Lingus
	Lot Polish
	Transavia
	GermanWings
	Swiss Airlines
	Air Canada
	Brussels Airlines
	EL AL
	Avianca
	Monarch
	Iberworld
	Adrian Airways
	Royal Jordanian



Font: Elaboració pròpia.

De manera complementària, es posa una especial atenció a l'ús del català en els webs de les 10 companyies aèries amb un major volum de passatgers transportats als aeroports de les terres de parla catalana durant l'any 2010. Tal com es pot comprovar en la figura 8.4, el català guanya rellevància en aquesta selecció, essent la setena llengua més usada després de l'anglès (100%); el castellà (90%); el francès (80%); l'alemany (70%); el portuguès (70%) i l'italià (70%). Així doncs, el 60% de les 10 companyies més importants a les terres de parla catalana disposen de versió en català, una xifra gens menyspreable. El grup de companyies més utilitzades pels consumidors catalans que empren el català al lloc web són: *Ryanair*; *Vueling*; *Spanair*; *Easyjet*; *Air Europa* i *Iberia*.

Figura 8.4 – Llengües d'ús en els llocs webs de les 10 principals companyies aèries segons el volum de passatgers a les terres de parla catalana, 2010



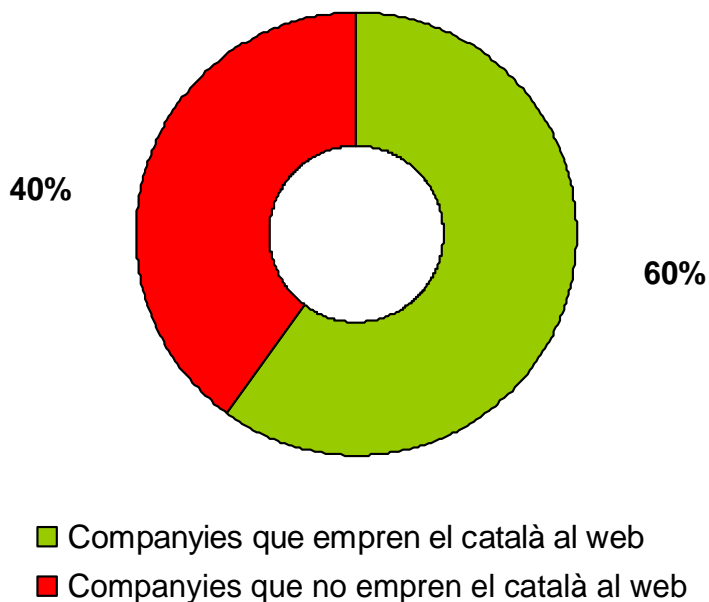
Font: Elaboració pròpia.

A la figura 8.5 es pot copsar quines són les 4 companyies que no utilitzen el català, malgrat ser una de les més utilitzades pels viatgers de les terres de parla catalana. Són *Air Berlin*, companyia alemanya coneguda per la negativa a emprar el català i per les declaracions ofensives contra la llengua catalana; *Air Nostrum*, línia regional subsidiària de *Iberia*; *Thompson Airways*, companyia britànica

especialitzada en paquets vacacionals que només disposa d'una versió lingüística del web en anglès; i finalment, *Lufthansa*, una de les principals companyies aèries alemanyes.

Figura 8.5 – Ús del català als llocs web de les 10 principals companyies aèries segons el volum de passatgers a les terres de parla catalana, 2010

Companyies aèries que utilitzen el català en el lloc web	Companyies aèries que no utilitzen el català en el lloc web
Ryanair	Air Berlin
Vueling	Air Nostrum
Spanair	Thompson Airways
Easyjet	Lufthansa
Air Europa	
Iberia	



Font: Elaboració pròpia

Conclusions: El català perd presència en les comunicacions megafòniques i es manté en els llocs web

La nova edició de l'informe sobre l'ús de la llengua catalana en les companyies aèries que operen dins els territoris de parla catalana mostra un retrocés en l'ús del català respecte al primer informe, bàsicament en l'àmbit de la megafonia. Tot i així, no es pot perdre de vista, que bona part de les companyies aèries que transporten un major volum de passatgers dins l'àrea lingüística catalana usen el català en la megafonia o en el lloc web. Un altre element és com empren el català, malauradament, en algunes companyies l'ús del català en la megafonia és més curt i les explicacions parcials o en el cas dels llocs webs, disposen d'una versió del web abreujada per la llengua catalana.

L'anàlisi dels usos lingüístics en la megafonia s'ha dividit en dos àmbits: megafonia gravada i comunicacions megafòniques de la tripulació. En el cas de la megafonia gravada el català és emprat en el 13,4% dels vols sotmesos a estudi, que el situa en la quarta posició en la rànquing de llengües més utilitzades després de l'anglès; el castellà i el francès. S'ha pogut copsar que les següents companyies: *Ryanair*; *Vueling*; *Spanair*; *Swiss Airlines*; *Iberia*; *Czech Airlines*; *Air Europa* i *American Airlines* han emprat el català en algun dels vols analitzats, és a dir, el 21,4% de les companyies analitzades l'usen en algun dels vols sotmesos a estudi. Tanmateix, només en el cas d'*American Airlines* el català s'usa de manera sistemàtica en els vols amb origen i/o destinació a l'Aeroport de Barcelona- El Prat. Les principals companyies en nombre de passatgers transportats a l'àrea lingüística catalana; *Ryanair*; *Vueling* i *Spanair* fan un ús esporàdic del català en la megafonia gravada, cap d'aquestes tres companyies utilitzen el català en més del 20% dels vols analitzats.

En relació al primer informe, s'observa una notable davallada de l'ús del català en la megafonia gravada. Així doncs, mentre que en la primera edició el català era present en el 24,8% dels vols, en aquesta segona edició només s'utilitza en el

13,4% dels trajectes. **Bona part d'aquest descens s'explica per la dràstica reducció de l'ús del català en els vols de la companyia irlandesa *Ryanair*, que operen amb origen i/o destinació als aeroports de Girona i Reus.**

En les comunicacions megafòniques realitzades per la tripulació de bord el català s'empra menys que en la megafonia gravada. **Només en el 10,4% dels vols analitzats la tripulació ha realitzat missatges per megafonia en llengua catalana.** L'anglès; el castellà; l'alemany i el francès són més emprats que el català. Només 5 companyies aèries realitzen aquest tipus de comunicacions, almenys, en català, en algun dels vols estudiats; *Ryanair*, *Vueling*, *Spanair*, *Iberia* i *Air Europa*. Així mateix, en cap d'aquestes companyies hi ha un ús sistemàtic del català en aquest tipus de comunicacions. Les companyies que utilitzen més el català en aquest àmbit són *Vueling* i *Spanair*. També s'observa una disminució de la presència del català en relació al primer informe presentat l'any 2010.

Cal fer un esment especial a l'acusada disminució de l'ús del català en la megafonia dels vols de la companyia *Ryanair*. El català, pràcticament, ha desaparegut en els vols analitzats durant l'any 2011. *Ryanair* ha signat un conveni amb la Generalitat de Catalunya, en què es compromet a emprar el català en les informacions destinades als passatgers en els vols amb origen i/o destinació als aeroports de Girona i Reus. Dels 29 vols estudiats operats per *Ryanair* en els esmentats aeroports en tan sols 7 es va emprar el català, és a dir, hi ha un ampli incompliment dels acords signats.

En relació a la companyia *Spanair*, participada per la Generalitat de Catalunya a més d'altres institucions públiques catalanes, **tot i que empra el català en la megafonia durant alguns vols i disposa d'una versió en català del lloc web, no hi ha ús normalitzat de la llengua oficial i pròpia de Catalunya.** És més, en la major part dels vols estudiats l'ús del català és nul. Una companyia amb participació pública de les institucions públiques hauria de tenir una política lingüística que inclogués el català de manera sistemàtica en tots els àmbits d'actuació, i per descomptat, també en les informacions megafòniques dirigides als passatgers.

Un altre aspecte a destacar és la variabilitat de l'ús de la llengua catalana en la megafonia en funció de la dimensió geogràfica de trajecte: **el català és més utilitzat en els vols que tenen com a destinació una altra localitat del domini lingüístic català o de la resta de l'Estat espanyol**, mentre que l'ús en vols internacionals europeus és clarament residual.

De les 36 companyies aèries que operen dins l'àmbit lingüístic català sotmeses a estudi només 7 disposen d'una versió lingüística en llengua catalana; 4 d'aquestes tenen la seu corporativa a l'Estat espanyol (*Spanair*, *Vueling*, *Air Europa* i *Iberia*) i 3 són companyies amb seu a l'estranger (*Ryanair*, *Easyjet* i *American Airlines*). És a dir, el català és present en el 19,4% dels webs analitzats. No obstant això, **si focalitzem l'anàlisi en les 10 companyies aèries amb més passatgers transportats a les terres de parla catalana durant l'any 2010, es pot observar una presència notable de la llengua catalana, atès que 6 d'aquestes 10 companyies aèries (60%) disposen de versió lingüística en català**. Les 4 companyies que encara no disposen de versió en català del web són *Air Berlin*, companyia alemanya coneguda pel menyspreu dels seus dirigents envers la llengua catalana i que disposa de 15 versions lingüístiques, incloses llengües amb menys parlants que el català; *Air Nostrum*, companyia filial d'*Iberia*; *Thompson Airways*, companyia britànica especialitzada en viatges organitzats que només disposa de versió lingüística en anglès i *Lufthansa*, la principal companyia aèria alemanya. En tot cas la major part de les companyies que tenen un important pes en el transport de passatgers a les terres de parla catalana aposten per implemenar una versió lingüística en català.

En conclusió, la presència del català en la megafonia i llocs web de les companyies aèries que operen dins els territoris de parla catalana encara és escassa, tot i que no és menyspreable. Tanmateix, en relació al primer informe sobre el català a les companyies aèries elaborat per la *Plataforma per la Llengua* i presentat l'estiu de 2010, s'observa una sensible disminució de la presència del català a la megafonia. Una part important d'aquesta davallada s'explica per la dràstica reducció de l'ús del català en els vols de *Ryanair*, amb origen i destinació als aeroports de Girona i Reus, incomplint així el conveni de

col·laboració signat amb la Generalitat de Catalunya, sobre l'ús de la llengua catalana en les informacions als passatgers.

Les companyies aèries que operen dins els territoris de parla catalana han de tenir en compte que el català no és una llengua minoritària. Segons les dades de la enciclopèdia americana especialitzada en temes lingüístics, *Ethnologue, languages of the world*, entre les més de 6.000 llengües existents al planeta el català se situa en la posició 75. El català té un nombre similar de parlants que el suec o el grec i més parlants que el danès, el finès, l'eslovac o el lituà. **Per tant, totes les companyies que realitzen comunicacions megafòniques en llengües mitjanes haurien d'emprar, per coherència i per evitar fer un tracte discriminatori envers els passatgers catalans, també el català en la megafonia dels vols amb origen o destinació a aeroports del domini lingüístic català, així com implementar una versió en català del web corporatiu.** Les companyies aèries que operen dins l'àmbit del domini lingüístic catalana han d'assumir l'ús del català, no com un cost, sinó com una inversió que els pot reportar beneficis, així com un element de Responsabilitat Social Empresarial i de respecte pels drets lingüístics dels consumidors.

En l'àmbit concret dels llocs web, la implementació d'un web en català és una necessitat, atès que la comunitat lingüística catalana és molt activa a la xarxa i el català és una de les llengües amb major penetració a Internet, és a dir, número d'usuaris que navega en català dividit pel nombre total de parlants. La comunitat catalana a Internet té un pes molt superior al que li correspondria des de una perspectiva estrictament demogràfica. Per tant, les companyies aèries que no l'empren no s'estan adaptant correctament als mercats de parla catalana i poden perdre l'oportunitat d'obtenir una major penetració dins d'aquests territoris i gaudir d'una imatge de proximitat i qualitat en el servei.

Índex de taules i figures

Índex de taules

Taula 4.1- Fitxa d'usos lingüístics en la megafonia.....	Pàg 11
Taula 5.1- Data de realització dels vols analitzats (mesurat en mesos).....	Pàg 15
Taula 6.1- Ús del català en la megafonia gravada segons companyia aèria..	Pàg 20
Taula 7.1- Ús del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació segons la companyia aèria.....	Pàg 29

Índex de figures

Figura 3.1- Transport de passatgers segons la companyia aèria al domini lingüístic del català, 2010.....	Pàg 9
Figura 5.1- Principals localitats d'origen dels vols analitzats.....	Pàg 13
Figura 5.2- Vols segons la dimensió territorial dels trajectes.....	Pàg 14
Figura 5.3- Companyies aèries operadores dels vols analitzats.....	Pàg 16
Figura 6.1- Llengües d'ús en la megafonia gravada dels vols.....	Pàg 18
Figura 6.2- Companyies aèries segons l'ús del català en la megafonia gravada en els vols analitzats.....	Pàg 22
Figura 6.3- Comparativa percentatges d'ús del català en la megafonia gravada entre 2009-10 i 2010-11.....	Pàg 24
Figura 6.4- Comparativa percentatges d'ús del català en la megafonia gravada de les principals companyies als territoris de parla catalana.....	Pàg 25
Figura 6.5- Ús del català en la megafonia gravada segons el tipus de vol.....	Pàg 26
Figura 7.1- Llengües d'ús en les comunicacions megafòniques de la tripulació.....	Pàg 27
Figura 7.2- Companyies aèries segons l'ús del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació en la tripulació en els vols analitzats.....	Pàg 30
Figura 7.3- Comparativa percentatges d'ús del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació entre 2009-10 i 2010-11.....	Pàg 32
Figura 7.4- Comparativa percentatges d'ús del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació segons companyia aèria entre 2009-10 i 2010-11.....	Pàg 33
Figura 7.5- Ús del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació segons el tipus de vol.....	Pàg 34
Figura 8.1- Llengües d'ús en els llocs webs de les companyies aèries analitzades.....	Pàg 35
Figura 8.2- Companyies aèries segons el nombre de llengües emprades en el lloc web.....	Pàg 37
Figura 8.3- Companyies aèries segons l'ús del català al lloc web.....	Pàg 38
Figura 8.4- Llengües d'ús en els llocs web de les 10 principals companyies aèries segons el volum de passatgers a les terres de parla catalana, 2010...	Pàg 40
Figura 8.5- Ús del català als llocs web de les 10 principals companyies aèries segons el volum de passatgers a les terres de parla catalana, 2010...	Pàg 41

PLATAFORMA PER LA LLENGUA

Via Laietana, 48 A. Principal 2a

08003 Barcelona

Tel. 93 321 18 03

Fax 93 321 12 71

info@plataforma-llengua.cat

**P L A T A
F O R M A
P E R L A
L L E N G U A**

www.plataforma-llengua.cat