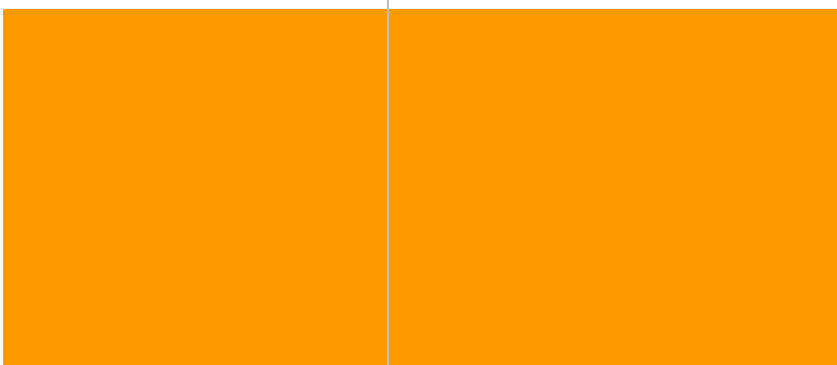


**El català i les companyies
aèries: megafonia dels vols i
llocs web**

Juliol 2010

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



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

Tècnic de l'informe: Eloi Torrents

Barcelona, Juliol de 2010

© 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 12 |
| 3- Metodologia..... | Pàg 15 |
| 4- Dades dels vols analitzats..... | Pàg 18 |
| 5- Llengües d'ús i presència del català en la megafonia gravada dels vols..... | Pàg 25 |
| 6- Llengües d'ús i presència del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació..... | Pàg 33 |
| 7- Usos lingüístics i presència del català en els llocs web de les companyies estudiades..... | Pàg 40 |
| Conclusions..... | Pàg 47 |
| Índex de taules i figures..... | Pàg 51 |

Introducció: Quina és la presència del català en la megafonia i als llocs web de les companyies aèries que operen en l'àmbit lingüístic català?

Aquest informe vol ser una primera aproximació als usos lingüístics emprats en la megafonia i als llocs web d'algunes de les companyies aèries que operen dins el territori del domini lingüístic del català. L'objectiu principal és fer una primera radiografia de la presència de la llengua catalana en el sector de les companyies aèries. Per tal d'aconseguir les dades necessàries per elaborar-lo s'ha comptat amb la col·laboració dels ciutadans; des del nostre lloc web corporatiu hem realitzat una crida pública sol·licitant als usuaris de les companyies aèries ens enviessin una petita fitxa amb les llengües d'ús emprades en la megafonia dels seus vols. Gràcies a la col·laboració popular hem aconseguit recollir un total de 131 fitxes d'usos lingüístics de la megafonia de vols amb origen o destinació als territoris de parla catalana durant el període comprès entre el juliol de 2009 i el gener de 2010. Tot i que la mostra recollida no és prou àmplia per tenir significació estadística, estem convençuts que els resultats ens aporten informació rellevant sobre els usos lingüístics d'algunes de les principals companyies aèries que operen al nostre país.

L'informe que us presentem s'estructura en vuit capítols. En el primer capítol es realitza un petit repàs de la normativa legal i dels continguts dels convenis en matèria lingüística firmats entre diferents companyies aèries i la Generalitat de Catalunya en relació a l'ús del català en els vols amb origen i/o destinació als aeroports de Girona i Reus. En el segon capítol es realitza un petit decàleg sobre bones pràctiques en relació a l'ús del català en la megafonia dels avions dins als territoris de parla catalana i també en els webs corporatius de les companyies aèries. En el tercer apartat, es calculen quines companyies aèries mouen més trànsit de passatgers anuals en l'àmbit dels aeroports de les terres de parla catalana, a partir de les estadístiques disponibles al lloc web d'AENA. Aquestes companyies seran objecte un anàlisi complementari. El quart i el cinquè apartats estan dedicats a explicitar la metodologia emprada i les dades contextuais dels vols analitzats, respectivament.

En els capítols sisè i setè s'entra en l'anàlisi dels usos lingüístics de la megafonia, a partir de les dades de les fitxes de vols recollides, distingint entre dos tipus de comunicacions: la megafonia gravada i les comunicacions megafòniques realitzades per la tripulació. Aquesta distinció ens permet obtenir més informació, així com observar si la llengua catalana té una presència diferenciada en funció del tipus de megafonia. A més a més, es fa un especial relleu als usos lingüístics de les companyies amb un major nombre de passatgers transportats durant l'any 2009 als territoris de parla catalana.

En el darrer capítol, el vuitè, s'han analitzat els usos lingüístics i la presència del català als webs del conjunt de companyies que n'hem rebut dades; un total de 27 webs. Posteriorment, hem analitzat les llengües d'ús en els webs de les 15 primeres companyies amb un major nombre de passatgers transportats als aeroports dels territoris de parla catalana sota administració espanyola l'any 2009.

Per tant, aquest treball ens permetrà conèixer millor els usos lingüístics i la presència del català en el món de les companyies aèries que operen dins de l'espai lingüístic de la llengua catalana. A més a més, podrem desvetllar algunes preguntes més concretes, com ara si *Ryanair* a compleix els acords del conveni firmat amb la Generalitat de Catalunya. Quines llengües emprava *Ryanair* en la megafonia gravada dels avions que surten de Girona i Reus? Utilitza *Vueling* la llengua catalana en les comunicacions megafòniques realitzades per la tripulació? Empra *American Air Lines* la llengua catalana a la megafonia i al lloc web? En quantes llengües està disponible el lloc web d'*Easyjet* o d'*Spanair*? i, almenys, empren el català?

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

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

En l'actualitat no existeix una interpretació directa de la normativa legal vigent entenent que la llengua catalana hagi de ser obligatòria en la megafonia de totes les empreses radicades a Catalunya amb establiments o serveis oberts als clients i clientes. Tanmateix, sí que existeix aquesta obligatorietat per a totes les empreses que ofereixen serveis públics, fins i tot les privades, com ara les de transports, subministraments o comunicacions. Així queda reflectit en l'article 31.1 de la Llei 1/1998, de 7 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."

Ara bé, quan es tracta de comunicacions megafòniques dalt de l'avió cal tenir en compte la normativa aplicable en el cas del transport aeri estatal i internacional. L'escàs reconeixement legal de la llengua catalana en aquests àmbits comporta que la seva presència no estigui regulada en la normativa internacional. Tot i així, des de la Secretaria de Política Lingüística s'han impulsat mesures de foment dels drets lingüístics dels consumidors, que garanteixin l'acompliment de la legislació lingüística de Catalunya, a través dels convenis de col·laboració amb companyies aèries. A dia d'avui, només tenim constància dels convenis firmats entre la Generalitat de Catalunya i la companyia irlandesa de baix cost *Ryanair* pels aeroports de Girona i Reus, que es van formalitzar durant els anys 2007 i 2008 respectivament, i més recentment, març del 2010, del conveni entre la Generalitat de Catalunya i la companyia *Andalus* per impulsar el català en tots els vols d'aquesta companyia a l'Aeroport de Girona. Els principals acords a Girona entre *Ryanair* i la Generalitat són les següents¹:

¹ Es poden consultar els principals resultats de l'acord al lloc web de la Secretària de Política lingüística de la Generalitat de Catalunya. <http://www20.gencat.cat/portal/site/Llengcat>

"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 Secretaria de Política Lingüística, posa a la disposició de la companyia les eines lingüístiques i l'assessorament. Cal destacar que el conveni no suposa cap contraprestació econòmica.

L'acord estableix tres compromisos per part de 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 de l'avió en tots els vols amb sortida o destinació a Girona.*
- 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.*

Per la seva banda, la Generalitat, a través dels serveis tècnics territorials de la Secretaria de Política Lingüística es compromet a oferir tot el suport, guiatge i assessorament (legals, recursos lingüístics, etc.) que la companyia necessiti per dur a terme aquests compromisos."

En el cas del conveni de Reus l'articulat és molt semblant:

"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."*

Per tant, en el cas de *Ryanair* sí que hi ha un acord escrit amb les institucions catalanes per emprar el català en les comunicacions megafòniques de tots els vols que s'enlairin o aterrin als aeroports de Girona i Reus, i en el conjunt de continguts del lloc web corporatiu de la companyia. En aquest treball es podrà visualitzar el grau d'acompliment d'aquests acords.

Tanmateix, algunes companyies aèries ja han apostat per la introducció de la llengua catalana en l'àmbit de la megafonia, sense haver firmat cap conveni, com en el cas de *Spanair*², considerant l'ús del català no com un cost, si no com una necessitat o una inversió, per tal d'ésser coherent amb el mercat en què s'opera. A més, en el cas del català aquesta coherència molt sovint comporta beneficis, atesa la demanda i el potencial econòmic del mercat català.

² "Spanair adopta el català com a primera llengua" *Avui*, 22 de juny de 2009 .
http://www.avui.cat/cat/notices/2009/06/spanair_adopta_el_catala_com_a_primera_llengua_63418.php

2- Bones pràctiques en l'ús del català a la megafonia i els 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 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 respecte 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 capacitat 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. 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 l'Estatut del Consumidor del 1993 o la Llei de política lingüística de 1998, que vetllen per tal que les persones consumidores rebin les informacions dels productes, serveis i dels béns de consum 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 acomplir amb 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 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 això, és tan convenient per a l'empresa adaptar el servei i la comunicació al seu entorn cultural i lingüístic.

Les empreses que ofereixen els seus productes i serveis han de tenir present que la comunitat lingüística catalana viu especialment el fenomen de la societat en xarxa, fins i tot, més que no pas en d'altres comunitats europees similars a la nostra. En el cas català, la generació de continguts a Internet en la llengua pròpia gaudeix d'unes condicions molt favorables. Segons un informe elaborat per Softcatalà sobre la presència del català a la xarxa³ (a partir de la base de dades del cercador Google), **el català ocupa la posició 26 en nombre total de webs segons la llengua d'ús. Encara és més positiva la dada referent al nombre relatiu de pàgines web per parlant, és a dir, el resultat de la divisió del nombre de llocs web d'una llengua pel total de parlants, on el català ocupa la 19ena posició.**

³ Informe de Softcatalà "La salut del català a Internet", 2005. www.softcatala.org

Taula 1.1- Nombre relatiu de webs segons el nombre de parlants

| | Llengua | Pàgines Web (mostra) | Parlants | Pàgines per parlant |
|-----------|---------------|----------------------|------------------|---------------------|
| 1 | Anglès | 9.200.000.000 | 341.000.000 | 26,98 |
| 2 | Islandès | 5.250.000 | 250.000 | 21,00 |
| 3 | Estonià | 6.510.000 | 1.100.000 | 5,92 |
| 4 | Noruec | 28.700.000 | 5.000.000 | 5,74 |
| 5 | Suec | 42.100.000 | 9.000.000 | 4,68 |
| 6 | Finès | 26.200.000 | 6.000.000 | 4,37 |
| 7 | Danès | 22.200.000 | 5.326.000 | 4,17 |
| 8 | Letó | 5.750.000 | 1.543.844 | 3,72 |
| 9 | Eslovè | 6.950.000 | 2.000.000 | 3,48 |
| 10 | Francès | 202.000.000 | 72.000.000 | 2,81 |
| 11 | Holandès | 54.300.000 | 20.000.000 | 2,72 |
| 12 | Txec | 26.700.000 | 12.000.000 | 2,23 |
| 13 | Hebreu | 10.100.000 | 5.150.000 | 1,96 |
| 14 | Alemanys | 184.000.000 | 100.000.000 | 1,84 |
| 15 | Lituà | 572.0000 | 3.125.281 | 1,83 |
| 16 | Japonès | 150.000.000 | 126.000.000 | 1,19 |
| 17 | Italià | 68.400.000 | 62.000.000 | 1,10 |
| 18 | Eslovac | 6.130.000 | 5.606.000 | 1,09 |
| 19 | Català | 7.140.000 | 6.565.000 | 1,09 |
| 20 | Hongarès | 15.100.000 | 14.500.000 | 1,04 |
| 21 | Grec | 9.230.000 | 12.000.000 | 0,77 |
| 22 | Polonès | 23.800.000 | 44.000.000 | 0,54 |
| 23 | Búlgar | 3.810.000 | 8.954.811 | 0,43 |
| 24 | Castellà | 133.000.000 | 322.000.000 | 0,41 |
| 25 | Croat | 7.950.000 | 21.000.000 | 0,38 |
| 26 | Indonesi | 8.660.000 | 23.143.354 | 0,37 |
| 27 | Coreà | 24.400.000 | 78.000.000 | 0,31 |
| 28 | Serbi | 3.340.000 | 11.144.758 | 0,30 |
| 29 | Romanès | 7.250.000 | 26.000.000 | 0,28 |
| 30 | Rus | 43.200.000 | 167.000.000 | 0,26 |
| 31 | Portuguès | 44.000.000 | 176.000.000 | 0,25 |
| 32 | Turc | 11.200.000 | 61.000.000 | 0,18 |

| | | | | |
|----|-------|------------|-------------|------|
| 33 | Xinès | 74.700.000 | 885.000.000 | 0,08 |
| 34 | Àrab | 12.600.000 | 213.223.637 | 0,06 |

Font: informe de Softcatalà "La salut del català a internet", 2005. Nota: Les dades del nombre de parlants provenen d'Ethnologue. Segons estimacions fetes per la Secretaria de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya, a partir de les dades de les enquestes sobre usos i coneixements lingüístics realitzades als set territoris de parla catalana durant els anys 2003 i 2004, el nombre de parlants del català és de 9.118.882.

Per tant, creiem que les companyies aèries que realitzen una utilització intensiva de les TICs per relacionar-se amb els clients, han d'aprofundir en l'anàlisi de l'oportunitat econòmica que suposa l'oferta de serveis *on-line* en llengua catalana.

En el cas de les companyies aèries, creiem que una **bona pràctica en relació a l'ús del català en els llocs web seria emprar un lloc web multilingüe específic per països o per comunitats lingüístiques**. Per exemple, si el web és per països (bé sigui per exemple amb el domini .es o un altre web específic que ens hi remet a partir del web internacional) i l'empresa actua en l'àmbit territorial de parla catalana, caldrà que en aquest .es hi sigui l'opció idiomàtica en català.⁴

La manera d'accedir als continguts amb una llengua pot fer-se de diverses maneres, però és important tenir cura d'aquests detalls tècnics que condicionen la tria de la llengua del client. Segurament, **la forma més idònia pels llocs web multilingües és que la llengua no estigui predeterminada**, on l'usuari entra en un entorn neutre on se li presenten diverses opcions idiomàtiques i tria l'opció que desitja per accedir als continguts. **Aquest model no imposa cap llengua d'entrada i és l'usuari o usuària qui triarà la llengua**. En el cas d'una gran multinacional que té un web corporatiu .com, per exemple, i remet a webs per països i/o comunitats lingüístiques, pot haver-hi petites modificacions d'aquest model:

⁴ Per a més informació consulteu "Proposta per a l'establiment d'un codi de bones pràctiques a l'empresa en relació amb l'ús del català en els productes i serveis que s'ofereixen a les persones consumidores" *Agència Catalana de Consum*, 2009, pàg 60-65.

- El web general internacional pot indicar ja d'entrada totes les llengües disponibles i que sigui l'usuari o usuària que triï l'entorn.
- El web general internacional pot indicar ja d'entrada els webs per països, i un cop allí s'accedeix, sense llengua predeterminada, a un menú amb les diferents llengües del país on actua l'empresa (per exemple: català-castellà, català-castellà-gallec-basc,...).
- El web internacional és en una llengua predeterminada amb informació general de l'empresa (generalment l'anglès) i hi ha una galeta que remet a les diverses llengües o bé a informacions per països (en aquests, a la vegada sense predeterminar, ens indicarà les llengües per fer la tria)⁵.

Una altra manera d'accedir als continguts en llocs web multilingües és a través d'una llengua predeterminada, en què quan l'usuari o usuària, per defecte, accedeix a una de les versions idiomàtiques, i un cop a dins ofereix la possibilitat de canviar els continguts en altres llengües. En general, aquesta fórmula no és gaire recomanable, ja que no és aconsellable, per exemple, accedir a la versió en català després de passar per l'entorn castellà, perquè pot provocar un greuge en la percepció de l'usuari o usuària.

També cal recordar que, sigui de manera predeterminada o no, l'enllaç a les opcions idiomàtiques pot presentar-se de diferents maneres:

- Amb una bandereta, en el cas del català correspondria a la de les quatre barres.
- Amb el nom de l'idioma en la llengua corresponent (català)
- Amb una frase de benvinguda en cada llengua d'accés ("benvinguts", "entreu",...)

⁵ Orientacions per al multilingüisme als webs d'empresa (www.gencat.cat/websmultiling). Secretària de política lingüística de la Generalitat de Catalunya. 2005.

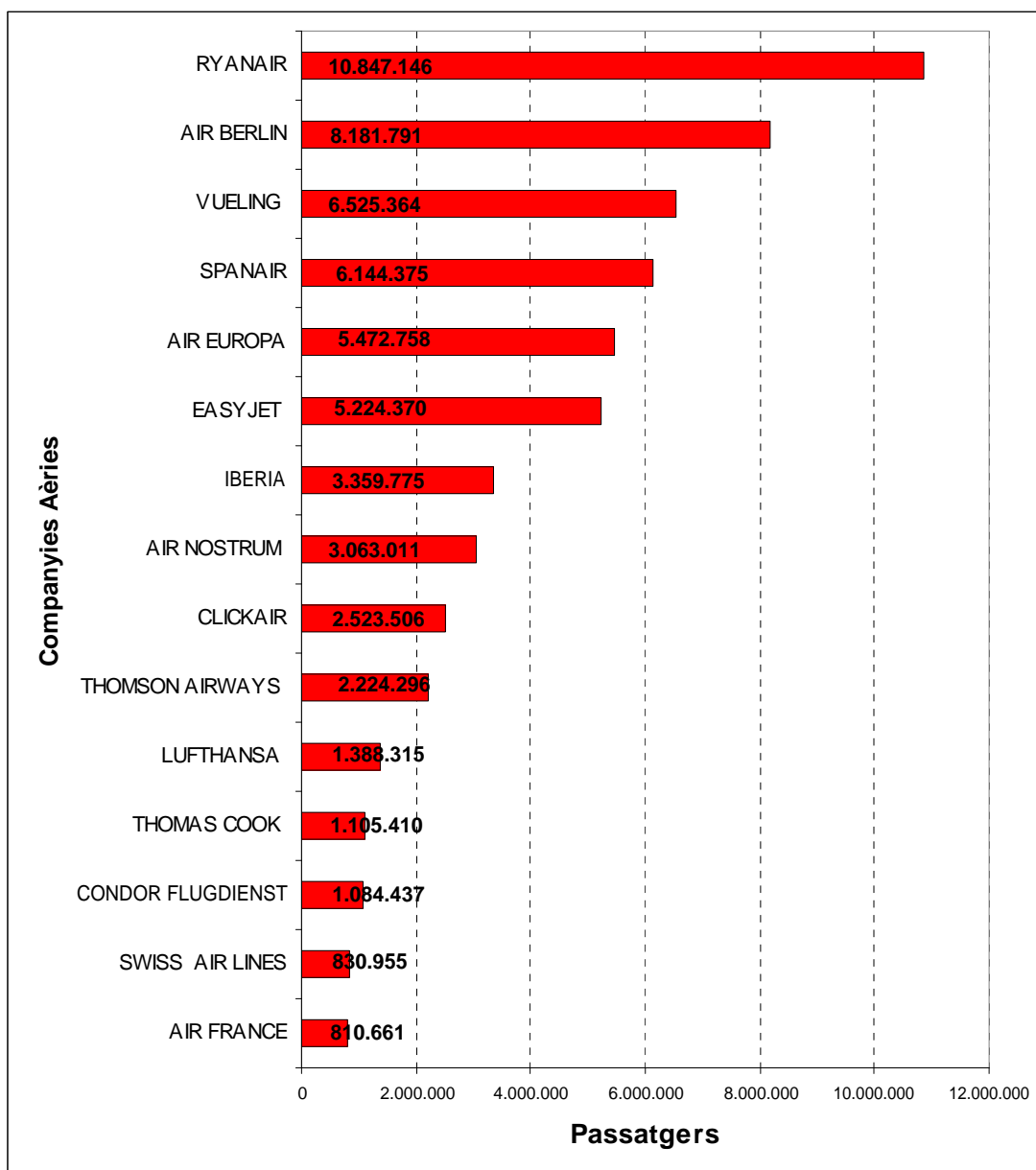
En darrer lloc, esmentar que des de la Secretària de Política Lingüística existeixen ajuts per tal d'incloure i emprar el català als webs, a més de totes les facilitats per fer les traduccions i correccions pertinents.

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 2009 per les companyies aèries dels següents aeroports: Aeroport de Barcelona, 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*, que malgrat no operar a l'Aeroport de Barcelona ha transportat un total de 10.847.146 passatgers l'any 2009. *Ryanair* és la primera companyia en nombre de passatgers als aeroports de Girona, Reus, Alacant i València. En segon lloc, trobem la companyia alemanya *Air Berlin* que ha transportat un total de 8.181.791 passatgers. En tot cas, cal esmentar que aquesta companyia mostra un forta concentració a l'Aeroport de Palma, on és la primera companyia amb més de sis milions i mig de passatgers transportats. La tercera posició l'ocupa una companyia de capital espanyol, *Vueling*, amb 6.525.364 usuaris transportats. Cal recordar que durant el juliol del 2009 aquesta companyia es va fusionar amb *Clickair*, una altra de les companyies amb forta presència a les terres del domini lingüístic de la llengua catalana. La següent companyia és *Spanair*, que recentment ha estat adquirida en bona part per un grup d'empresaris catalans, durant l'any 2009 sumà un total de 6.144.375 passatgers a les terres de parla catalana. *Air Europa*, companyia amb seu radicada a Palma, ocupa el cinquè lloc en nombre de passatgers: 5.472.758. En sisè lloc, trobem la *low cost* britànica *Easyjet* amb un total de 5.224.370 passatgers.

Figura 3.1- Transport de passatgers segons la companyia aèria al domini lingüístic del català, 2009



Nota: Elaboració pròpia a partir de les dades estadístiques d'AENA <http://www.aena.es/csee/Satellite?pagenome=Estadisticas/Home>

La companyia hegemònica a l'Estat espanyol, *Iberia*, l'antic monopoli estatal en el món de la aeronàutica, tan sols ocupa la setena posició a les terres de parla catalana, amb 3.359.775 passatgers transportats. En vuitena posició, hi ha *Air Nostrum*, la filial de *Iberia* que ha transportat una mica més de 3 milions de passatgers en l'àrea geogràfica de la llengua catalana. La novena posició, l'ocupa

la desapareguda *Clickair*, que tal com hem comentat anteriorment va ser absorbida per *Vueling* durant l'any 2009. Per tant, els dos milions i mig de passatgers transportats van ser durant els sis primers mesos. En darrer lloc, trobem sis companyies estrangeres amb menys de 2.500.000 passatgers transportats: *Thomson Airways*, *Lufthansa*, *Thomas Cook*, *Condor Flugdienst*, *Swiss Air Lines* i *Air France*.

4- Metodologia

En aquest estudi s'analitzen dos inputs claus en la relació de les companyies aèries amb els clients dels territoris de parla catalana: els usos lingüístics en la megafonia dels vols que s'enlairen 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 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. **Així, 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. En la primera part, 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 juliol de 2009 i el gener de 2010. S'han aconseguit recopilar un total de 131 fitxes, que suposa un nombre prou considerable per a realitzar un primer informe sobre la qüestió. No descartem en un futur realitzar noves crides a la ciutadania per tal d'avaluar els canvis registrats en els usos lingüístics de les companyies aèries en aquest àmbit.

Taula 4.1: Fitxa d'observació dels usos lingüístics de 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 i estructurats amb el programa informàtic d'anàlisi estadístic SPSS i, posteriorment, s'ha realitzat una anàlisi univariable i

bivariable 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'ha analitzat la relació de llengües d'ús dels webs de les 15 companyies aèries amb major transport de passatgers en les terres de parla catalana durant l'any 2009.

La recollida de la informació s'ha realitzat mitjançant l'observació dels webs corporatius durant la setmana del 25 al 29 de gener de 2010. Per tal de copsar totes les llengües disponibles s'han seleccionat totes les opcions de països presents en les galetes, i s'han 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

En aquest apartat ens centrarem en l'anàlisi de les dades dels vols sotmesos a estudi, per tal de contextualitzar els trajectes que ens han fet arribar els usuaris de les companyies aèries. Per tant, estudiarem quins són els aeroports d'origen i els destinació, el tipus de desplaçament, els mesos en què s'han efectuat i les companyies aèries que els han realitzat.

Taula 5.1- Localitats d'origen dels vols analitzats

| Localitats | Freqüència | % | % acumulat |
|--------------------------|------------|-------|------------|
| Barcelona | 57 | 43,5 | 43,5 |
| Girona | 7 | 5,3 | 48,9 |
| Palma | 6 | 4,6 | 53,4 |
| Reus | 5 | 3,8 | 57,3 |
| Munic | 4 | 3,1 | 60,3 |
| Dublin | 3 | 2,3 | 62,6 |
| Milà | 3 | 2,3 | 64,9 |
| París | 3 | 2,3 | 67,2 |
| Roma | 3 | 2,3 | 69,5 |
| Berlín | 2 | 1,5 | 71,0 |
| L'Alguer | 2 | 1,5 | 72,5 |
| Londres | 2 | 1,5 | 74,0 |
| Madrid | 2 | 1,5 | 75,6 |
| Nova York | 2 | 1,5 | 77,1 |
| València | 2 | 1,5 | 78,6 |
| Alacant | 1 | 0,8 | 79,4 |
| Amsterdam | 1 | 0,8 | 80,2 |
| Astúries | 1 | 0,8 | 80,9 |
| Atenes | 1 | 0,8 | 81,7 |
| Bilbao | 1 | 0,8 | 82,4 |
| Bogotà | 1 | 0,8 | 83,2 |
| Bolonya | 1 | 0,8 | 84,0 |
| Bournemouth | 1 | 0,8 | 84,7 |
| Brussel·les | 1 | 0,8 | 85,5 |
| Copenhaguen | 1 | 0,8 | 86,3 |
| Dusseldorf | 1 | 0,8 | 87,0 |
| Eivissa | 1 | 0,8 | 87,8 |
| Estocolm | 1 | 0,8 | 88,5 |
| Filadèlfia | 1 | 0,8 | 89,3 |
| Ginebra | 1 | 0,8 | 90,1 |
| Leeds | 1 | 0,8 | 90,8 |
| Liverpool | 1 | 0,8 | 91,6 |
| Lubeck | 1 | 0,8 | 92,4 |
| Maó | 1 | 0,8 | 93,1 |
| Marraqueix | 1 | 0,8 | 93,9 |
| Montreal | 1 | 0,8 | 94,7 |
| Nador | 1 | 0,8 | 95,4 |
| Oslo | 1 | 0,8 | 96,2 |
| Santiago de compostel·la | 1 | 0,8 | 96,9 |
| Sevilla | 1 | 0,8 | 97,7 |
| Varsòvia | 1 | 0,8 | 98,5 |
| Venècia | 1 | 0,8 | 99,2 |
| Zuric | 1 | 0,8 | 100 |
| Total | 131 | 100,0 | |

Font: Elaboració pròpia.

Tal com podem observar en la taula 5.1 els vols que tenen com a origen Barcelona, en concret 57 trajectes, representen el 43,5% del total de vols estudiats. Seguidament, a molta distància, trobem d'altres aeroports del domini lingüístic de la llengua catalana: Girona, 7 vols, Palma, 6 vols, i Reus, 5 vols. Munic, és la primera destinació internacional, amb 4 vols i d'altres ciutats europees com Roma, París o Milà en tenen 3. La resta de destinacions agrupen entre 2 i 1 sortides.

Taula 5.2 – Localitats de destinació dels vols analitzats

| Localitats | Freqüència | % | % acumulat |
|--------------------------|------------|------------|------------|
| Barcelona | 44 | 33,6 | 33,6 |
| Girona | 10 | 7,6 | 41,2 |
| Londres | 5 | 3,8 | 45,0 |
| Palma | 5 | 3,8 | 48,9 |
| Munic | 4 | 3,1 | 51,9 |
| Nova York | 4 | 3,1 | 55,0 |
| Roma | 4 | 3,1 | 58,0 |
| Madrid | 3 | 2,3 | 60,3 |
| París | 3 | 2,3 | 62,6 |
| Reus | 3 | 2,3 | 64,9 |
| Zuric | 3 | 2,3 | 67,2 |
| Berlín | 2 | 1,5 | 68,7 |
| Dublin | 2 | 1,5 | 70,2 |
| Dusseldorf | 2 | 1,5 | 71,8 |
| Eivissa | 2 | 1,5 | 73,3 |
| L'Alguer | 2 | 1,5 | 74,8 |
| Milà | 2 | 1,5 | 76,3 |
| Oslo | 2 | 1,5 | 77,9 |
| Sevilla | 2 | 1,5 | 79,4 |
| Venècia | 2 | 1,5 | 80,9 |
| Amsterdam | 1 | 0,8 | 81,7 |
| Astúries | 1 | 0,8 | 82,4 |
| Atenes | 1 | 0,8 | 83,2 |
| Bilbao | 1 | 0,8 | 84,0 |
| Brussel·les | 1 | 0,8 | 84,7 |
| Copenhaguen | 1 | 0,8 | 85,5 |
| Estocolm | 1 | 0,8 | 86,3 |
| Filadèlfia | 1 | 0,8 | 87,0 |
| Frankfurt | 1 | 0,8 | 87,8 |
| Istanbul | 1 | 0,8 | 88,5 |
| Liverpool | 1 | 0,8 | 89,3 |
| Lubeck | 1 | 0,8 | 90,1 |
| Maó | 1 | 0,8 | 90,8 |
| Marraqueix | 1 | 0,8 | 91,6 |
| Montreal | 1 | 0,8 | 92,4 |
| Nador | 1 | 0,8 | 93,1 |
| Nàpols | 1 | 0,8 | 93,9 |
| Santiago de compostel·la | 1 | 0,8 | 94,7 |
| Seattle | 1 | 0,8 | 95,4 |
| Tanger | 1 | 0,8 | 96,2 |
| Tenerife Nord | 1 | 0,8 | 96,9 |
| València | 1 | 0,8 | 97,7 |
| Vancouver | 1 | 0,8 | 98,5 |
| Varsòvia | 1 | 0,8 | 99,2 |
| Viena | 1 | 0,8 | 100 |
| Total | 131 | 100 | |

Font: Elaboració pròpia.

Els trajectes analitzats aterren en un total de 45 localitats diferents. També trobem una àmplia majoria de vols que tenen com a destinació l'aeroport de Barcelona. Per consegüent, una gran part dels vols analitzats tenen l'origen o la destinació a l'Aeroport del Prat. En concret, més d'un terç dels vols analitzats aterren en aquest aeroport. Girona és el segon aeroport que concentra un major nombre d'arribades, amb 10 arribades. Seguidament, trobem els aeroports de Londres que concentren 5 arribades i el de Palma, Nova York, Munic i Roma en concentren 4 i Reus, Madrid, París i Zuric 3 cadascun.

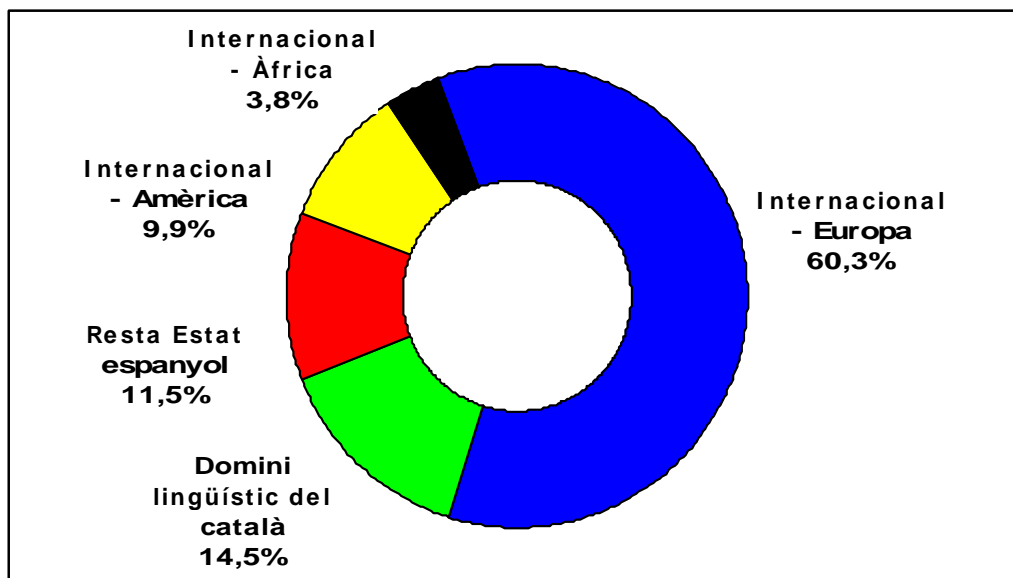
Per tal de tenir una idea més sintètica de les dimensions territorials dels trajectes analitzats els hem agrupat en 5 categories:

- 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 Àfrica o viceversa.
- 5- Trajectes entre els territoris de parla catalana i Amèrica o viceversa.

Els resultats ens mostren que més d'un 60% dels trajectes analitzats es realitzen entre els territoris de parla catalana i la resta d'Europa, que en xifres absolutes representa 79 vols. En segon lloc, trobem els trajectes que es realitzen dins l'espai del domini lingüístic de la llengua catalana, que sumen un total de 19 vols, que suposa el 14,5% del total.

Figura 5.1- Vols segons la dimensió territorial dels trajectes estudiats

| Tipus de vols | Freqüència | % | % acumulat |
|-------------------------------------|------------|------|------------|
| Internacional - Europa | 79 | 60,3 | 60,3 |
| Domini lingüístic del català | 19 | 14,5 | 74,8 |
| Restat Estat espanyol | 15 | 11,5 | 86,3 |
| Internacional - Amèrica | 13 | 9,9 | 96,2 |
| Internacional - Àfrica | 5 | 3,8 | 100 |
| Total | 131 | 100 | |



Font: Elaboració pròpia.

Posteriorment, trobem els trajectes realitzats entre els territoris de parla catalana i els de la resta de l'Estat espanyol, que agrupa l'11,5% del total amb 15 vols. En les darreres posicions, hi ha els vols entre els territoris catalanoparlants i Amèrica, que representen el 9,9%, o el que és el mateix 13 vols, i, per últim, 5 trajectes entre les terres de parla catalana i el continent Africà, que representen el 3,8% del total.

Tal com apuntàvem a la metodologia les dades dels vols han estat recollides entre el juliol de 2009 i gener de 2010, tot i que pot passar, en algun cas, que els vols s'hagin realitzat en dates anteriors a les esmentades dates, atès que els usuaris poden haver viatjat anteriorment i enviar-nos les dades després.

Com era d'esperar, els mesos d'estiu, juntament amb el mes de desembre, són els que concentren un major nombre de vols; fet normal, per altra banda, atès que aquests mesos coincideixen amb els períodes de vacances d'estiu i de Nadal. L'agost encapçala el rànquing amb 30 trajectes, seguit del desembre amb 28, del juliol amb 26 i del gener amb 23. A molta distància, hi ha els mesos d'octubre, setembre, juny, maig i abril, que concentren entre 6 i 1 trajecte. Cal apuntar que en 7 dels 131 vols analitzats no disposàvem de la data del vol, per això el total no concorda amb els altres resultats.

Taula 5.3- Data de realització dels vols analitzats (mesurat en mesos)

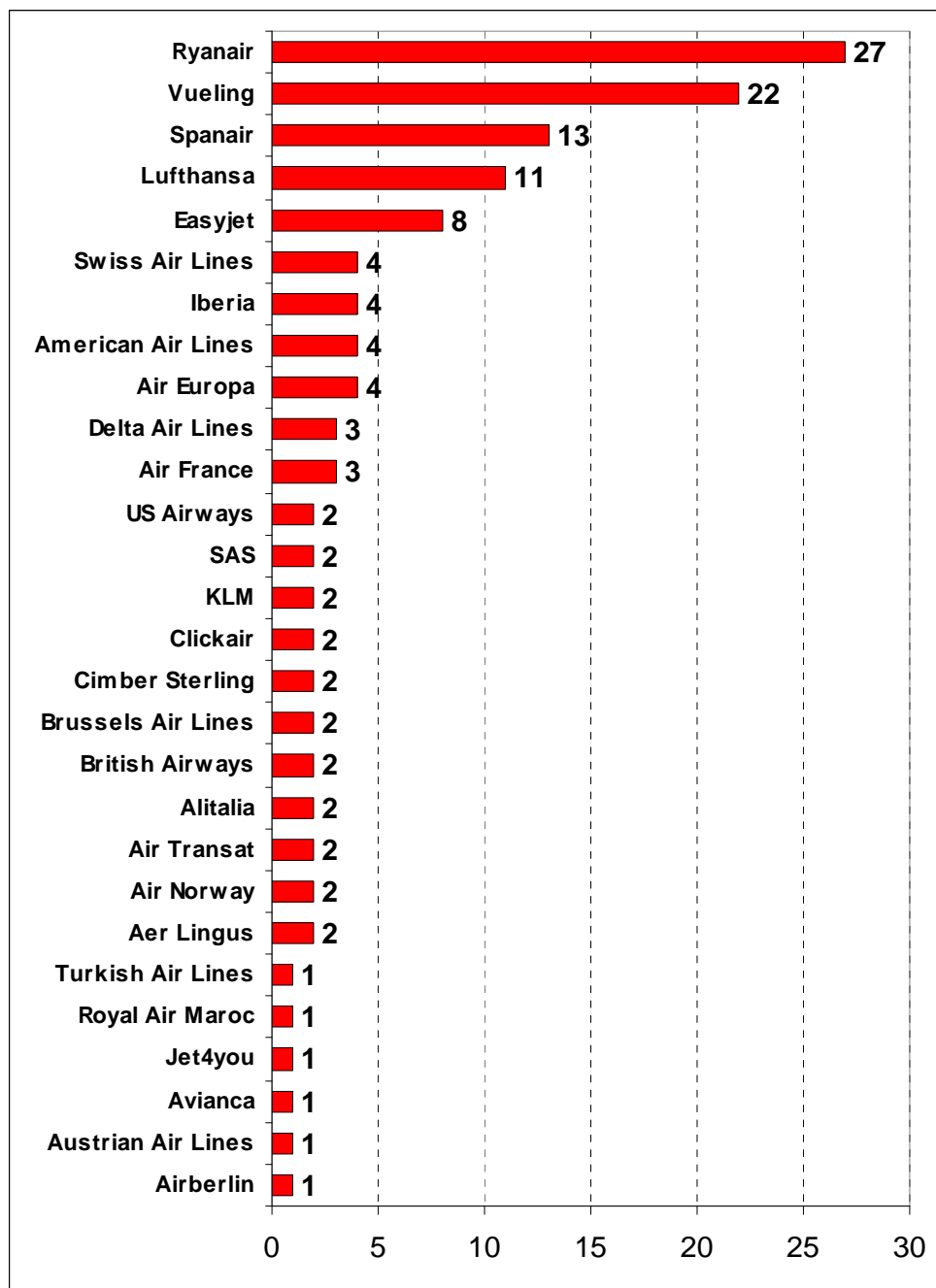
| Mes | Freqüència | % | % acumulat |
|----------|------------|-------|------------|
| Agost | 30 | 24,2 | 24,2 |
| Desembre | 28 | 22,6 | 46,8 |
| Juliol | 26 | 21,0 | 67,7 |
| Gener | 23 | 18,5 | 86,3 |
| Octubre | 6 | 4,8 | 91,1 |
| Setembre | 5 | 4,0 | 95,2 |
| Juny | 3 | 2,4 | 97,6 |
| Maig | 2 | 1,6 | 99,2 |
| Abril | 1 | 0,8 | 100,0 |
| Total | 124 | 100,0 | |

Font: Elaboració pròpia.

La darrera dada que analitzem en aquest apartat són les companyies aèries que han operat els vols analitzats; aquests 131 vols han estat operats per 28 companyies diferents.

Figura 5.2- Companyies aèries operadores dels vols analitzats

| Companyia aèria | Freqüència | % | % acumulat |
|--------------------|------------|------|------------|
| Ryanair | 27 | 20,6 | 20,6 |
| Vueling | 22 | 16,8 | 37,4 |
| Spanair | 13 | 9,9 | 47,3 |
| Lufthansa | 11 | 8,4 | 55,7 |
| Easyjet | 8 | 6,1 | 61,8 |
| Air Europa | 4 | 3,1 | 64,9 |
| American Air Lines | 4 | 3,1 | 67,9 |
| Iberia | 4 | 3,1 | 71,0 |
| Swiss Air Lines | 4 | 3,1 | 74,0 |
| Air France | 3 | 2,3 | 76,3 |
| Delta Air Lines | 3 | 2,3 | 78,6 |
| Aer Lingus | 2 | 1,5 | 80,2 |
| Air Norway | 2 | 1,5 | 81,7 |
| Air Transat | 2 | 1,5 | 83,2 |
| Alitalia | 2 | 1,5 | 84,7 |
| British Airways | 2 | 1,5 | 86,3 |
| Brussels Air Lines | 2 | 1,5 | 87,8 |
| Cimber Sterling | 2 | 1,5 | 89,3 |
| Clickair | 2 | 1,5 | 90,8 |
| KLM | 2 | 1,5 | 92,4 |
| SAS | 2 | 1,5 | 93,9 |
| US Airways | 2 | 1,5 | 95,4 |
| Airberlin | 1 | 0,8 | 96,2 |
| Austrian Air Lines | 1 | 0,8 | 96,9 |
| Avianca | 1 | 0,8 | 97,7 |
| Jet4you | 1 | 0,8 | 98,5 |
| Royal Air Maroc | 1 | 0,8 | 99,2 |
| Turkish Air Lines | 1 | 0,8 | 100 |
| Total | 131 | 100 | |



Font: Elaboració pròpia.

La companyia aèria irlandesa *Ryanair* és la que ha operat un major nombre de vols dins la mostra recollida, amb 27 vols. Per tant, més d'1 de cada 5 dels trajectes estudiats han estat realitzats per *Ryanair*. La segona companyia en nombre de vols és *Vueling*, que compta amb 22 trajectes realitzats, un 16,8% del total. *Spanair* ocupa la tercera posició amb 13 vols (9,9%), seguida de l'alemanya *Lufthansa* que compta amb 11 vols (8,4%). La britànica *Easyjet* està

en el cinquè lloc amb 8 vols. Quatre companyies comptem amb 4 vols analitzats: *Swiss Air Lines*, *Iberia*, *American Air Lines* i *Air Europa*.

Les 19 companyies restants compten amb entre 3 i 1 trajectes estudiats: en 2 casos s'analitzen 3 vols, *Delta Air Lines* i *Air France*, en 11 més se n'estudien 2 vols diferents i, finalment, trobem 5 companyies de les quals se n'analitza un sol vol. Cal tenir en compte que la companyia *Clickair*, es va fusionar amb *Vueling*, quedant absorbida la marca comercial de la primera.

De les 15 companyies amb un major nombre de passatgers transportats a les terres de parla catalana durant el 2009, hem obtingut dades sobre els usos lingüístics emprats en la megafonia d'11, entre les quals les 5 primeres en nombre de passatgers; *Ryanair*, *Air Berlin*, *Vueling*, *Spanair* i *Air Europa*.

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

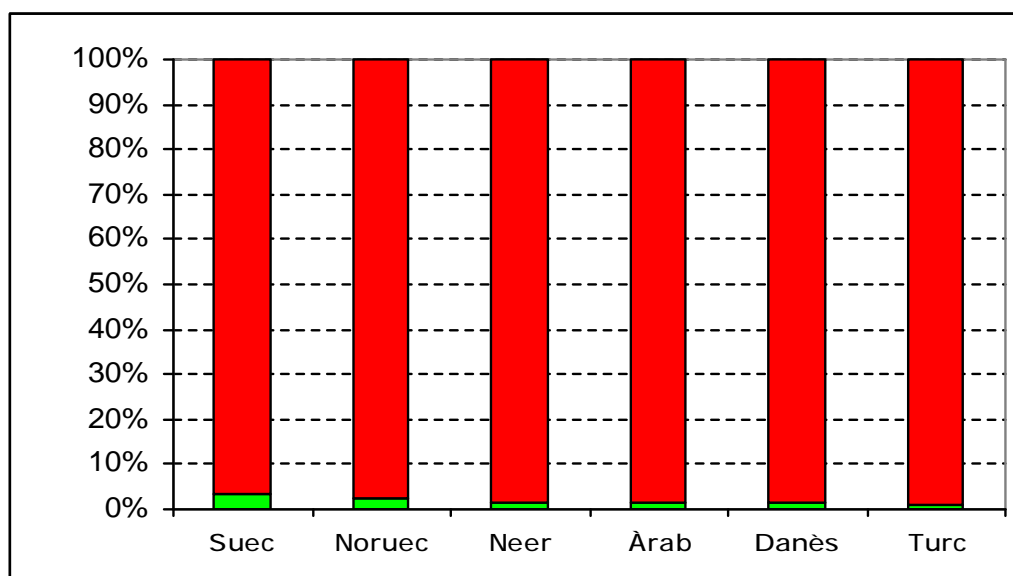
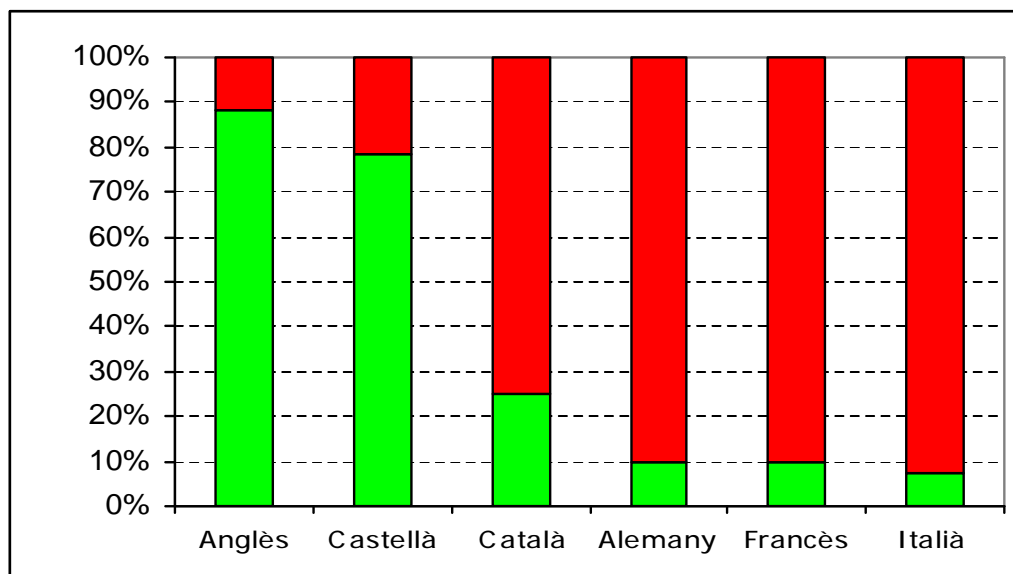
En aquest apartat analitzarem els usos lingüístics de la megafonia gravada emprats per les diferents companyies aèries sotmeses a estudi. Hem de ressaltar que el nombre total de trajectes no és de 131 sinó de 125. Aquesta diferència és conseqüència, segons els usuaris, que en diferents vols, en concret 6, no hi va haver megafonia gravada. Així doncs, el número de vols estudiats en aquest apartat és de 125.

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.

Tal com observem, a través de la figura 6.1, l'anglès, principal llengua franca en l'àmbit internacional, és emprada en el 88% dels casos sotmesos a estudis i és la que presenta una major presència. En segon posició, trobem la llengua castellana, que és usada en més de 3 de cada 4 comunicacions megafòniques gravades, en concret, en el 78,4%.

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

| Llengües d'ús | SI | | NO | |
|---------------|----------|--------|----------|---------|
| | Absoluts | % | Absoluts | % |
| Anglès | 110 | 88,00% | 15 | 12,00% |
| Castellà | 98 | 78,40% | 27 | 21,60% |
| Català | 31 | 24,80% | 94 | 75,20% |
| Alemanys | 12 | 9,60% | 113 | 90,40% |
| Francès | 12 | 9,60% | 113 | 90,40% |
| Italià | 9 | 7,20% | 116 | 92,80% |
| Suec | 4 | 3,20% | 121 | 96,80% |
| Noruec | 3 | 2,40% | 122 | 97,60% |
| Neerlandès | 2 | 1,60% | 123 | 98,40% |
| Àrab | 2 | 1,60% | 123 | 98,40% |
| Danès | 2 | 1,60% | 123 | 98,40% |
| Turc | 1 | 0,80% | 124 | 99,20% |
| Portuguès | 0 | 0,00% | 125 | 100,00% |



Font: Elaboració pròpia.

El català és la tercera llengua més emprada en les comunicacions megafòniques dels vols analitzats, molt lluny de les anteriorment esmentades, essent present en el 24,8% dels trajectes. Així doncs, tot i les reserves amb què s'han d'agafar aquestes dades, se'ns mostra la relativa presència del català en aquest àmbit. L'alemany i el francès ocupen les següents places, amb 12 vols on s'empren aquestes llengües europees, que representa gairebé el 10% dels trajectes. L'italià és emprat en 9 trajectes (7,2%).

La resta d'idiomes tenen una presència molt reduïda, essent utilitzats entre 4 i 1 vols, tals com el suec, el noruec, el neerlandès, l'àrab, el danès i el turc.

Una vegada contextualitzades les llengües d'ús relacionarem l'ús del català en la megafonia gravada amb la companyia aèria. La companyia aeronàutica irlandesa *Ryanair* n'ha operat un total de 27, d'aquests en 14 s'empra la llengua catalana en les comunicacions megafòniques gravades, mentre que en les 13 restants no s'utilitza. Cal recordar que *Ryanair* ha subscrit un conveni de col·laboració amb la Generalitat de Catalunya, en què es compromet a usar la llengua catalana en les instruccions i les informacions donades als usuaris dels vols amb origen i destinació a Catalunya. Així doncs, en una part dels vols analitzats, *Ryanair* no l'està acomplint.

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

| Companyia aèria | Sí | | No | | Total |
|--------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------|
| | Absoluts | % | Absoluts | % | |
| Ryanair | 14 | 51,9 | 13 | 48,1 | 27 |
| Vueling | 0 | 0 | 18 | 100 | 18 |
| Spanair | 6 | 54,5 | 5 | 45,5 | 11 |
| Lufthansa | 0 | 0 | 11 | 100 | 11 |
| Easyjet | 0 | 0 | 8 | 100 | 8 |
| Swiss Air Lines | 1 | 25 | 3 | 75 | 4 |
| Iberia | 3 | 75 | 1 | 25 | 4 |
| American Air Lines | 4 | 100 | 0 | 0 | 4 |
| Air Europa | 0 | 0 | 4 | 100 | 4 |
| Delta Air Lines | 0 | 0 | 3 | 100 | 3 |
| Air France | 0 | 0 | 3 | 100 | 3 |
| US Airways | 0 | 0 | 2 | 100 | 2 |
| SAS | 0 | 0 | 2 | 100 | 2 |
| KLM | 0 | 0 | 2 | 100 | 2 |
| Clickair | 2 | 100 | 0 | 0 | 2 |
| Cimber Sterling | 0 | 0 | 2 | 100 | 2 |
| Brussels Air Lines | 0 | 0 | 2 | 100 | 2 |
| British Airways | 0 | 0 | 2 | 100 | 2 |
| Alitalia | 0 | 0 | 2 | 100 | 2 |
| Air Transat | 0 | 0 | 2 | 100 | 2 |
| Air Norway | 0 | 0 | 2 | 100 | 2 |
| Aer Lingus | 0 | 0 | 2 | 100 | 2 |
| Turkish Air Lines | 0 | 0 | 1 | 100 | 1 |
| Royal Air Maroc | 0 | 0 | 1 | 100 | 1 |
| Jet4you | 0 | 0 | 1 | 100 | 1 |
| Avianca | 0 | 0 | 1 | 100 | 1 |
| Austrian Air Lines | 1 | 100 | 0 | 0 | 1 |
| Airberlin | 0 | 0 | 1 | 100 | 1 |
| Total | 31 | 24,8 | 94 | 75,2 | 125 |

Font: Elaboració pròpia.

Segons les informacions facilitades pels passatgers la companyia *Vueling*, segona en nombre de vols analitzats, no empra la llengua catalana en la megafonia gravada en cap dels vols sotmesos a estudi. Altrament, *Vueling* utilitza de forma regular i generalitzada el castellà i l'anglès en aquest tipus de megafonia. *Spanair*, una companyia que recentment ha canviat de mans, i que ara compta amb una part important de capital català, empra el català en 6 dels 11 trajectes estudiats, fet que suposa una tendència positiva d'aquesta companyia envers la llengua catalana. Ni a la companyia alemanya *Lufthansa* ni a la britànica *Easyjet* hi trobem cap rastre de la llengua catalana en la megafonia gravada.

La companyia espanyola *Iberia*, una de les més potents en l'àmbit mundial i que va gaudir del monopoli del mercat espanyol durant un llarg període, sí que empra la llengua catalana en 3 dels 4 vols analitzats. Tanmateix, hem tenir en compte que els vols analitzats d'aquesta companyia són de curt i mitjà recorregut (vols estatals), ja que aquesta companyia no opera, gairebé, vols intercontinentals des de l'Aeroport de Barcelona. Una altra companyia que emprava el català en aquest àmbit era *Clickair*, filial de baix cost d'*Iberia*, però va ser absorbida per *Vueling* durant l'estiu de 2009.

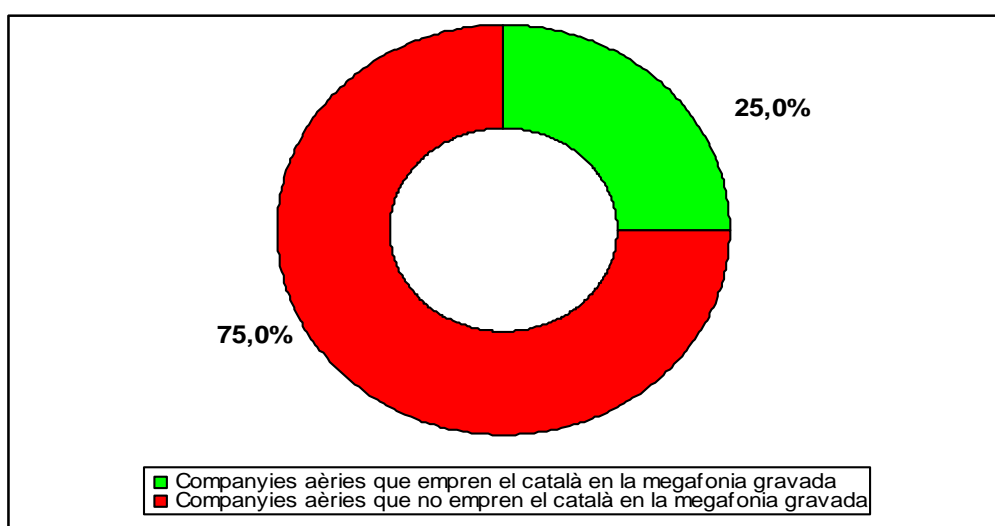
La resta de companyies no utilitzen el català en els vols estudiats, a excepció de tres companyies internacionals: *Austrian Air Lines*, *Swiss Air Lines* i *American Air Lines*, aquesta darrera es caracteritza per ser la companyia internacional que més empra el català de forma normalitzada, al mateix nivell que el castellà i l'anglès. Les informacions de seguretat són donades, també, en català i els vídeos informatius disposen de versió català. En el cas d'*Austrian Air Lines* tan sols disposem d'un cas, en el qual sí que s'utilitzava el català. El cas de *Swiss Air Lines* mereix un atenció especial, atès que aquesta companyia emprava el català de forma generalitzada en aquest àmbit. Les queixes formulades a la companyia contra la presència de la llengua per grupuscles contraris al català sembla que han fet efecte i en els vols més recents d'aquesta companyia el català hi ha desaparegut, un fet molt preocupant.

De les 28 companyies de què disposem de dades un total de 7 empen el català en algun dels vols analitzats, que suposa un 25% del total, mentre que el 75%

restant no l'utilitza, almenys en els vols que en tenim dades. En la figura 6.2 es pot observar quines companyies se situen en cada grup.

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

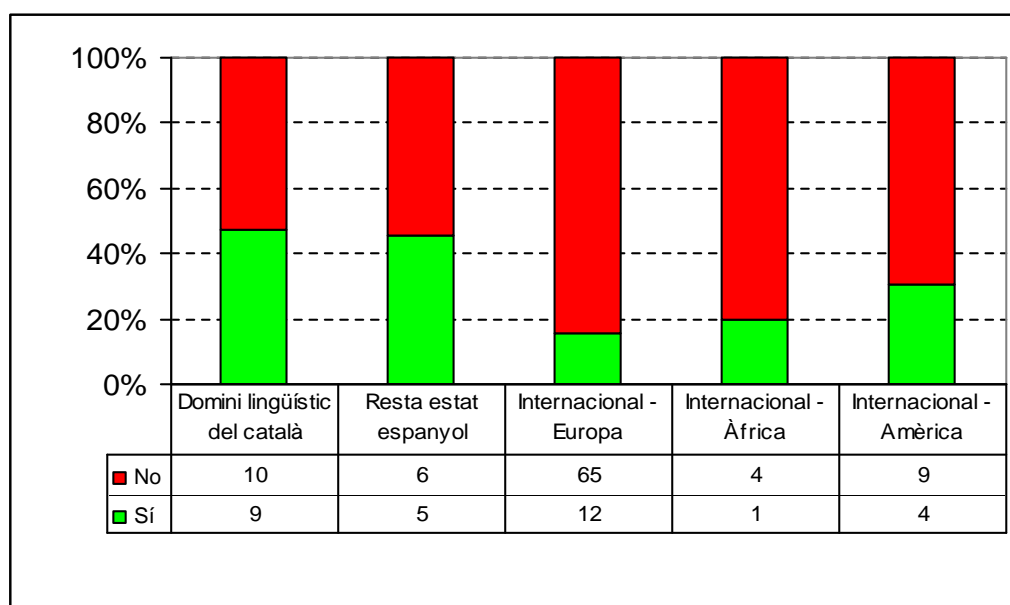
| <i>Companyies aèries que utilitzen el català en la megafonia gravada en algun vol</i> | <i>Companyies aèries que no utilitzen el català en la megafonia gravada en cap vol</i> |
|---|--|
| Ryanair | Vueling |
| Spanair | Lufthansa |
| Swiss Air Lines | Easyjet |
| Iberia | Air Europa |
| American Air Lines | Delta Air Lines |
| ClickAir | Air France |
| Austrian Air Lines | US Airways |
| | SAS |
| | KLM |
| | Cimber Sterling |
| | Brussels Air Lines |
| | British Airways |
| | Alitalia |
| | Air Transat |
| | Air Norway |
| | Aer Lingus |
| | Turkish Air Lines |
| | Royal Air Lines |
| | Jet4you |
| | Avianca |
| | Air Berlin |



Font: Elaboració pròpia.

També analitzem la presència del català segons el tipus de vol (dimensió geogràfica del desplaçament), per tal d'observar en quin tipus de vols s'empra de forma més generalitzada. Malgrat que les proporcions no gaudeixen de significació estadística, per la menudesa de la mostra, creiem que són un indicador interessant per fer-ne una primera aproximació. Cal dir que hem hagut de restar els vols que no tenien megafonia gravada i aclarir a quin tipus de vols pertanyien per tal de realitzar correctament la proporció.

Figura 6.3- Ús del català en la megafonia gravada segons el tipus de vol.

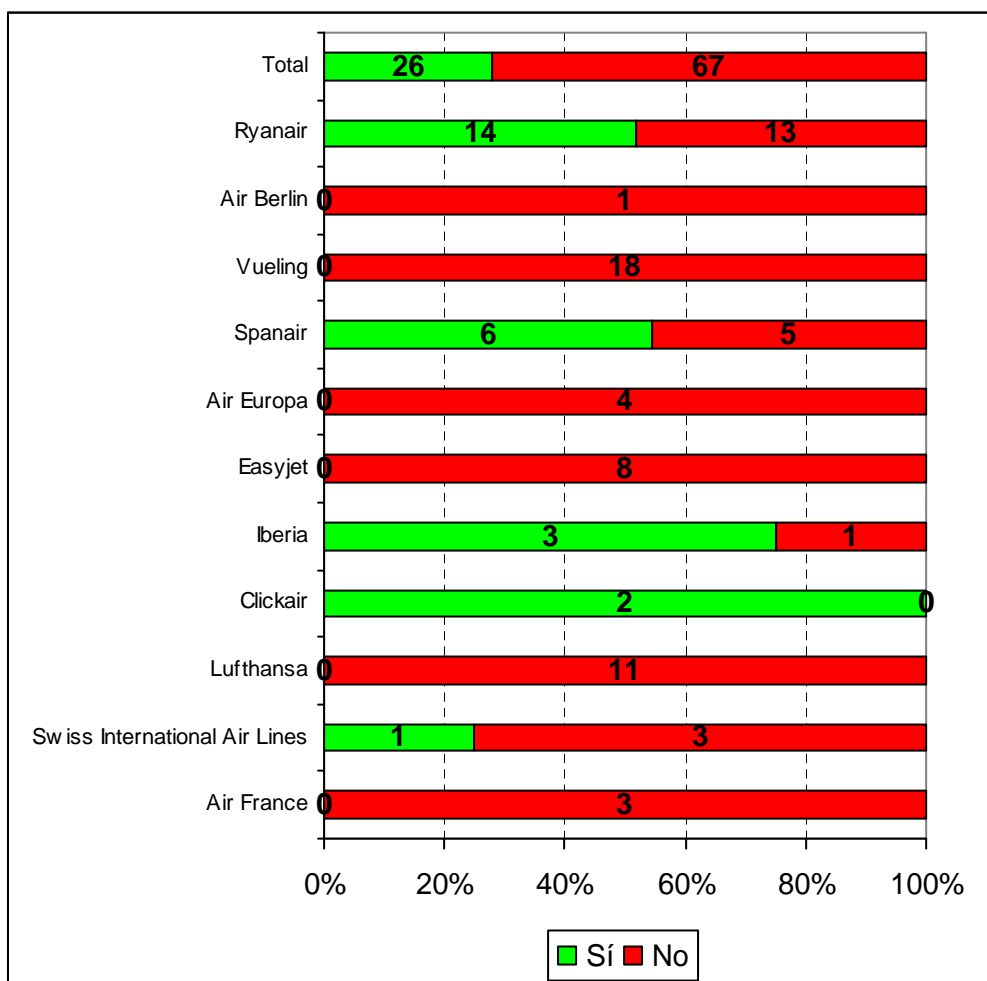


Font: Elaboració pròpia.

Els resultats ens mostren com els trajectes que es desenvolupen dins el domini lingüístic del català i entre aquest i la resta de l'Estat espanyol són els que presenten una major proporció d'ús del català, en concret, el 47,4% i el 45,5% respectivament. Contràriament, en els vols amb destinació a Europa és on menys s'empra el català en la megafonia gravada: tant sols en el 15,6%. En el cas dels vols amb destinació a Àfrica, el nombre total és molt reduït, però en tot cas, en 1 dels 5 trajectes s'utilitza el català. Finalment, en el cas dels vols en direcció a Amèrica, el percentatge se situa al voltant del 30%, bàsicament com a conseqüència de l'ús del català per part de la companyia *American Air Lines*.

En darrer lloc, farem esment de la presència del català en la megafonia gravada de les 11 companyies de què disposem de dades del grup de 15 companyies amb un major nombre de passatgers transportats dins els territoris de parla catalana durant l'any 2009. D'aquests 11 companyies només 5 empren el català en la megafonia gravada d'algun dels vols analitzats, i en el cas de *Swiss Air Lines* cal posar-ho en quarantena, atès que sembla que han renunciat a emprar-la en aquest àmbit. En el cas de la companyia irlandesa, *Ryanair*, la companyia que ha transportat més passatgers l'any 2009 i que manté un conveni amb la Generalitat, hi ha un ús important del català, però insuficient en virtut del conveni subscrit.

Figura 6.4- Presència del català en la megafonia gravada d'11 de les 15 companyies amb major nombre de passatgers transportats a les terres de parla catalana, 2009



Font: Elaboració pròpia.

La posició d'*Air Berlin* en relació al català és sobradament coneguda; un ús inexistent del català en tots els àmbits, malgrat ser la segona companyia dels territoris de parla catalana en volum de passatgers. En la resta de casos, només la cinquena, vuitena i novena en nombre de passatgers empren el català en la megafonia gravada, i la darrera, *Clickair*, ha estat absorbida per *Vueling*, que en cap dels casos l'empra. La resta de companyies capdavanteres tampoc l'empren.

En conclusió, del conjunt de vols analitzats de les companyies capdavanteres, 93, en un 28% dels casos, s'empra el català en la megafonia. D'aquestes onze companyies més importants, 4 l'empren en alguns vols i en les 7 restants la seva presència en aquest àmbit és inexistent. **Per tant, tot i tenir encara un ús insuficient, el català ja té una certa presència en la megafonia gravada de les principals companyies operadores presents a les terres de parla catalana.**

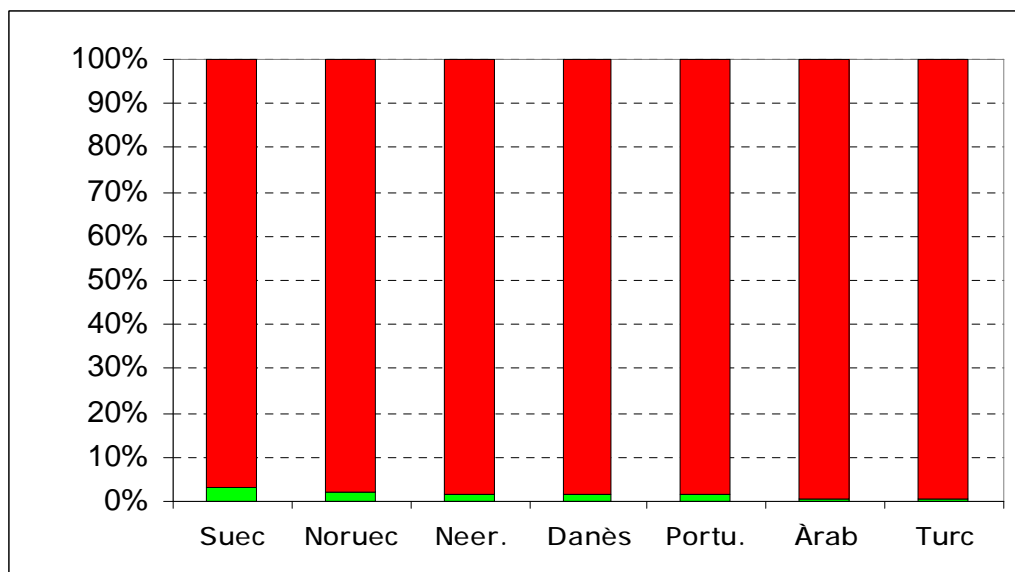
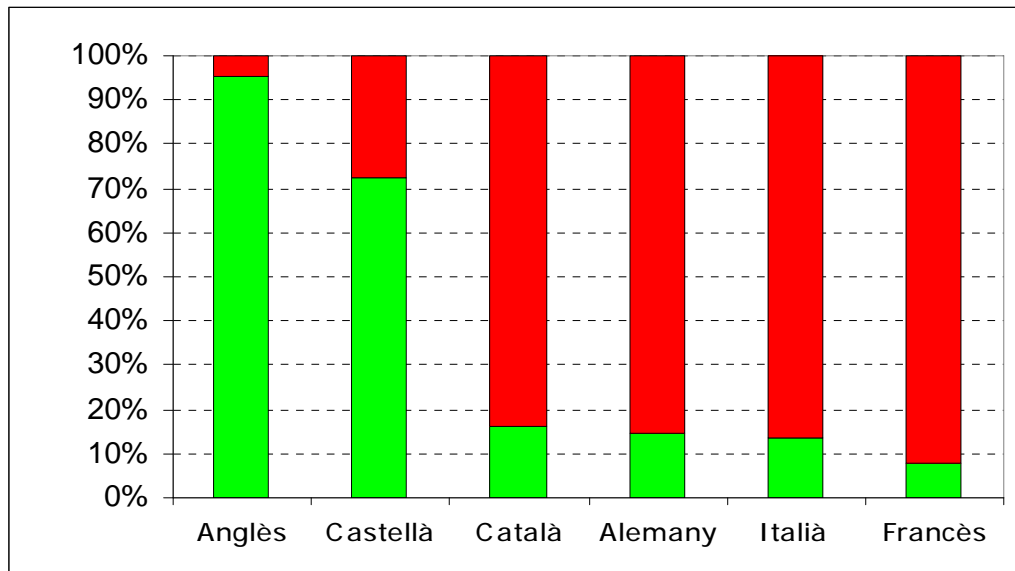
7- Llengües d'ús i presència del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació

En l'apartat següent ens centrarem en analitzar les llengües emprades en les comunicacions megafòniques de la tripulació adreçades als usuaris. En aquests càlculs prenem com a base el conjunt de vols estudiats, 131 trajectes, atès que en tots els vols analitzats s'han produït aquest tipus de comunicacions.

La llengua anglesa continua sent la més utilitzada, en concret, en el 95,42% de casos (125 vols) s'utilitza. La segona llengua amb una major presència és el castellà, que és utilitzat en 95 vols (72,52%). A molta distància, en tercer lloc, trobem la llengua catalana, que és utilitzada en 21 vols (16,03%), una proporció inferior, però, que en la megafonia gravada. Seguidament, trobem les llengües alemanya i italiana, que són presents en 19 i 18 trajectes respectivament. El francès és emprat en 10 vols. A continuació, hi ha diverses llengües que tenen una presència molt minoritària, entre 4 i 1 vols, en ordre descendent són: suec, noruec, neerlandès, danès, portuguès, àrab i turc.

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

| Llengües d'ús | SI | | NO | |
|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
| | Absoluts | % | Absoluts | % |
| Anglès | 125 | 95,42% | 6 | 4,58% |
| Castellà | 95 | 72,52% | 36 | 27,48% |
| Català | 21 | 16,03% | 110 | 83,97% |
| Alemanya | 19 | 14,50% | 112 | 85,50% |
| Italià | 18 | 13,74% | 113 | 86,26% |
| Francès | 10 | 7,63% | 121 | 92,37% |
| Suec | 4 | 3,05% | 127 | 96,95% |
| Noruec | 3 | 2,29% | 128 | 97,71% |
| Neerlandès | 2 | 1,53% | 129 | 98,47% |
| Danès | 2 | 1,53% | 129 | 98,47% |
| Portuguès | 2 | 1,53% | 129 | 98,47% |
| Àrab | 1 | 0,76% | 130 | 99,24% |
| Turc | 1 | 0,76% | 130 | 99,24% |



Font: Elaboració pròpia.

La presència del català en les comunicacions megafòniques realitzades per la tripulació són sensiblement inferiors a les de la megafonia gravada; el percentatge de presència del segon és sensiblement inferior al primer.

En relació a l'ús del català segons les companyies aèries (veure taula 7.1), visualitzem que només en 3 dels 27 vols de *Ryanair* les comunicacions megafòniques de la tripulació i el pilot d'avió van realitzar-se, almenys, en català. Per consegüent, s'està incomplint un dels articles del conveni entre la companyia irlandesa i les autoritats catalanes, que estableix que: "Usar la llengua catalana en les instruccions i les informacions que donen les persones auxiliars de vol dins

de l'avió en tots els vols amb sortida o destinació a Girona", i en el cas de Reus: "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)".

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

| Companyia aèria | Sí | | No | | Total |
|--------------------|----------|------|----------|-------|-------|
| | Absoluts | % | Absoluts | % | |
| Ryanair | 3 | 11,1 | 24 | 88,9 | 27 |
| Vueling | 8 | 36,4 | 14 | 63,6 | 22 |
| Spanair | 7 | 53,8 | 6 | 46,2 | 13 |
| Lufthansa | 0 | 0,0 | 11 | 100,0 | 11 |
| Easyjet | 0 | 0,0 | 8 | 100,0 | 8 |
| Swiss Air Lines | 0 | 0,0 | 4 | 100,0 | 4 |
| Iberia | 0 | 0,0 | 4 | 100,0 | 4 |
| American Air Lines | 2 | 50,0 | 2 | 50,0 | 4 |
| Air Europa | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 | 4 |
| Delta Air Lines | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 | 3 |
| Air France | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 | 3 |
| US Airways | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 2 |
| SAS | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 2 |
| KLM | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 2 |
| Clickair | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 2 |
| Cimber Sterling | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 2 |
| Brussels Air Lines | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 2 |
| British Airways | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 2 |
| Alitalia | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 2 |
| Air Transat | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 2 |
| Air Norway | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 2 |
| Aer Lingus | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 2 |
| Turkish Air Lines | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Royal Air Maroc | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Jet4you | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Avianca | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Austrian Air Lines | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Airberlin | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Total | 21 | 16,0 | 110 | 84,0 | 131 |

Font: Elaboració pròpia.

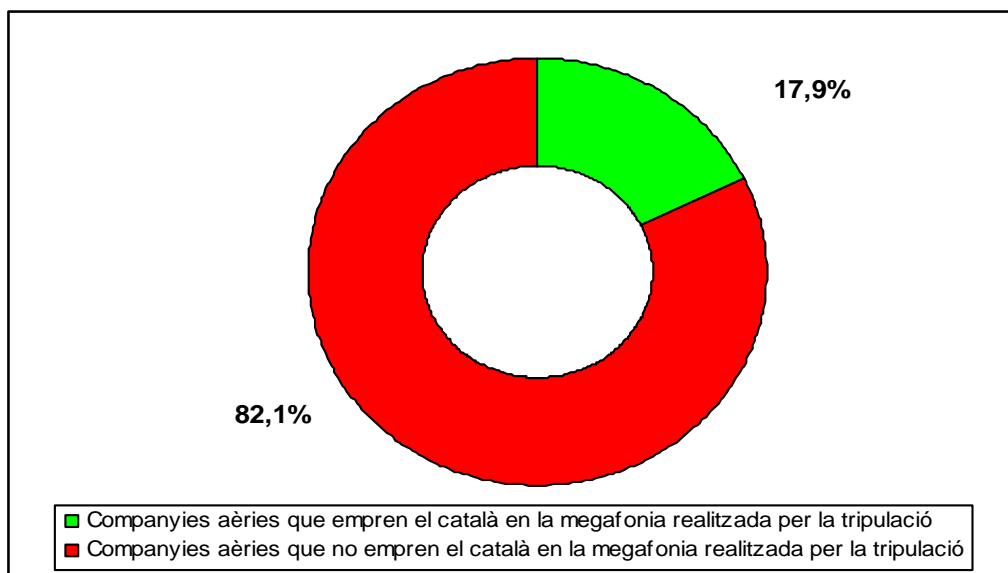
En canvi, els resultats ens mostren que *Vueling* fa un ús no gens menyspreable de la llengua catalana en aquest àmbit: més d'1 de cada 3 vols analitzats d'aquesta companyia empren el català en les comunicacions megafòniques de la tripulació, fet que contrasta amb la nul·la presència d'aquesta llengua en la megafonia gravada. Dels vols analitzats de *Spanair* més de la meitat també la utilitzen en aquest àmbit, fet que comporta que aquesta companyia empri la

llengua pròpia de Catalunya tant en la megafonia gravada com en les comunicacions de la tripulació, encara que no de forma generalitzada en tots els vols estudiats.

Finalment, també és emprat en un vol d' *Air Europa* i en 2 dels 4 d' *American Air Lines*. En la resta de companyies no s'ha detectat la presència del català en aquest tipus de comunicacions.

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

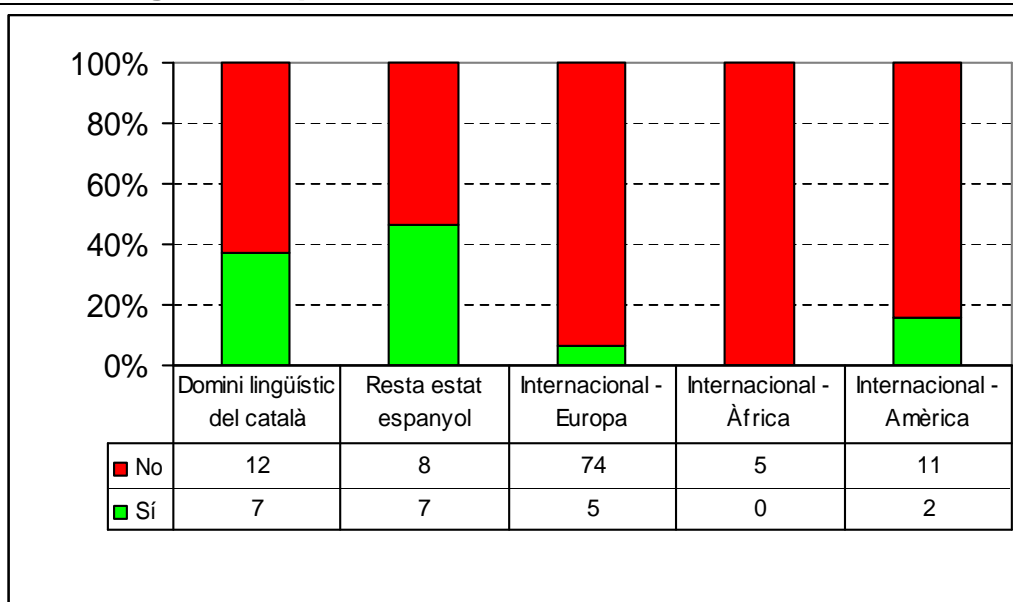
| <i>Companyies aèries que utilitzen el català en les comunicacions megafòniques de la tripulació</i> | <i>Companyies aèries que no utilitzen el català en les comunicacions megafòniques de la tripulació</i> |
|--|---|
| Ryanair | Swiss Air Lines |
| Spanair | Lufthansa |
| Vueling | Easyjet |
| Air Europa | Iberia |
| American Air Lines | Delta Air Lines |
| | Air France |
| | US Airways |
| | SAS |
| | KLM |
| | Cimber Sterling |
| | Brussels Air Lines |
| | British Airways |
| | Alitalia |
| | Air Transat |
| | Air Norway |
| | Aer Lingus |
| | Turkish Air Lines |
| | Royal Air Lines |
| | Jet4you |
| | Avianca |
| | Austrian Air Lines |
| | ClickAir |
| | Air Berlin |



Font: Elaboració pròpia.

Com en l'apartat anterior en aquest també realitzem un anàlisi de l'ús del català segons el tipus de vol, però en aquest cas el denominador de la proporció serà de 131 casos, atès que en tots els vols estudiats s'hi ha observat comunicacions megafòniques de la tripulació.

Figura 7.3- Ús del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació segons el tipus de vol.

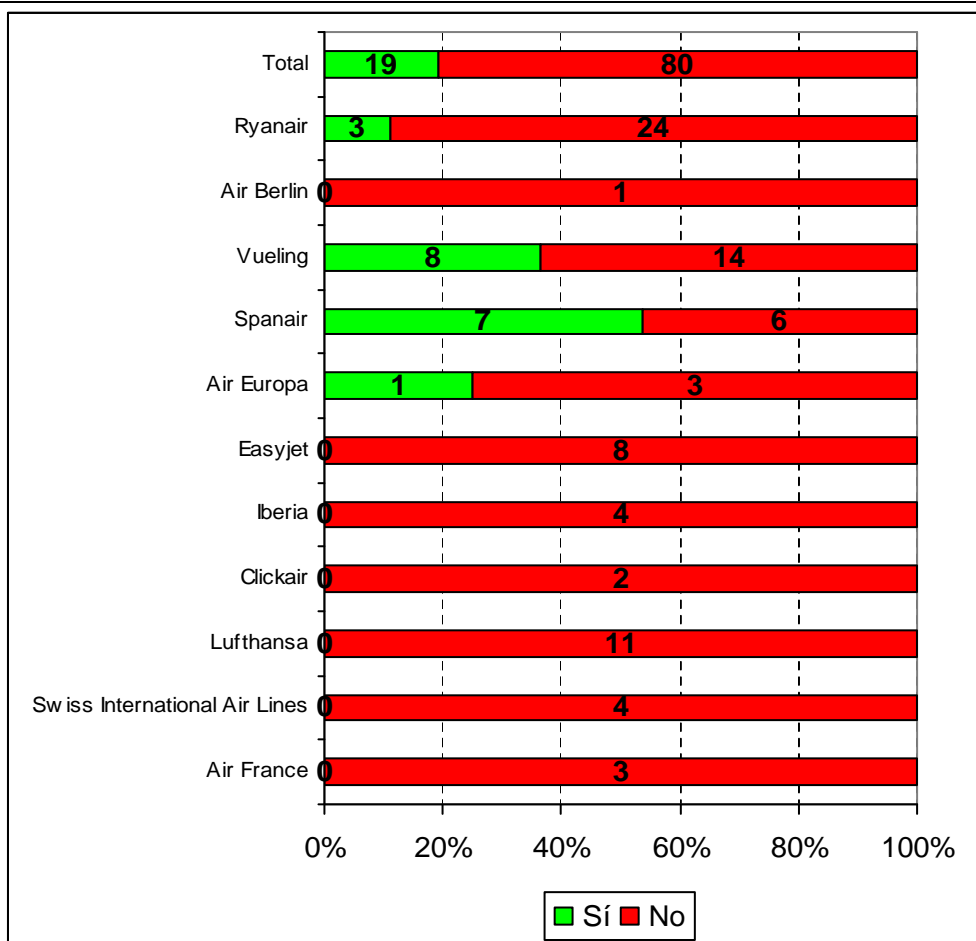


Font: Elaboració pròpia.

Els tipus de vols amb major presència del català són els de dins del domini lingüístic català i els que tenen com a destinació la resta de l'Estat espanyol, amb un 36,8% i un 46,7% respectivament. En canvi, en la resta la presència del català és molt minsa o inexistent: 6,3% en els vols amb origen o destinació a Europa, 0% en els d'Àfrica i un 15,4% els d'Amèrica, gràcies, bàsicament, a l'ús que en fa *American Air Lines*.

En darrer lloc analitzem la presència del català en les 11 companyies de què disposem de dades del grup de 15 companyies amb un major nombre de passatgers transportats dins els territoris de parla catalana durant l'any 2009.

Figura 7.4- Presència del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació d'11 de les 15 companyies amb major nombre de passatgers transportats a les terres de parla catalana, 2009



Font: Elaboració pròpia.

Tal com podem observar la presència del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació en aquestes companyies aèries és també escassa,

tanmateix, és lleugerament superior al total global; sent el 19,2% dels vols analitzats que l'empren. Les empreses que l'utilitzen en alguna ocasió són les més importants del mercat, així 4 de les 5 primeres companyies en volum de passatgers l'utilitzen en algun dels vols analitzats: *Ryanair*, *Vueling*, *Spanair* i *Air Europa*. Com era d'esperar, la bel·ligerant companyia alemanya que s'enorgulleix de vulnerar els drets lingüístics dels catalanoparlants, *Air Berlin*, no l'utilitza. En la resta de companyies més importants no hi ha rastre de la llengua catalana en aquest àmbit.

8- Usos lingüístics i presència del català en els llocs web de les companyies estudiades

En aquest segon bloc de l'informe passem a analitzar els usos lingüístics en els llocs web de les companyies aèries de les quals hem estudiat la megafonia d'algun vol. Hem sotmès a estudi un total de 27 companyies, atès que la companyia *Clickair* va ser absorbida per *Vueling* el darrer estiu. Aquesta aproximació ens permetrà apropar-nos a la gestió del multilingüisme de diferents empreses d'un sector de caràcter eminentment internacional, que fa una utilització intensiva de les noves tecnologies de la informació. En aquest sentit, cal tenir en compte la importància dels llocs web per aquest sector, ja que representa el mitjà preferent d'interrelació entre empresa i consumidor.

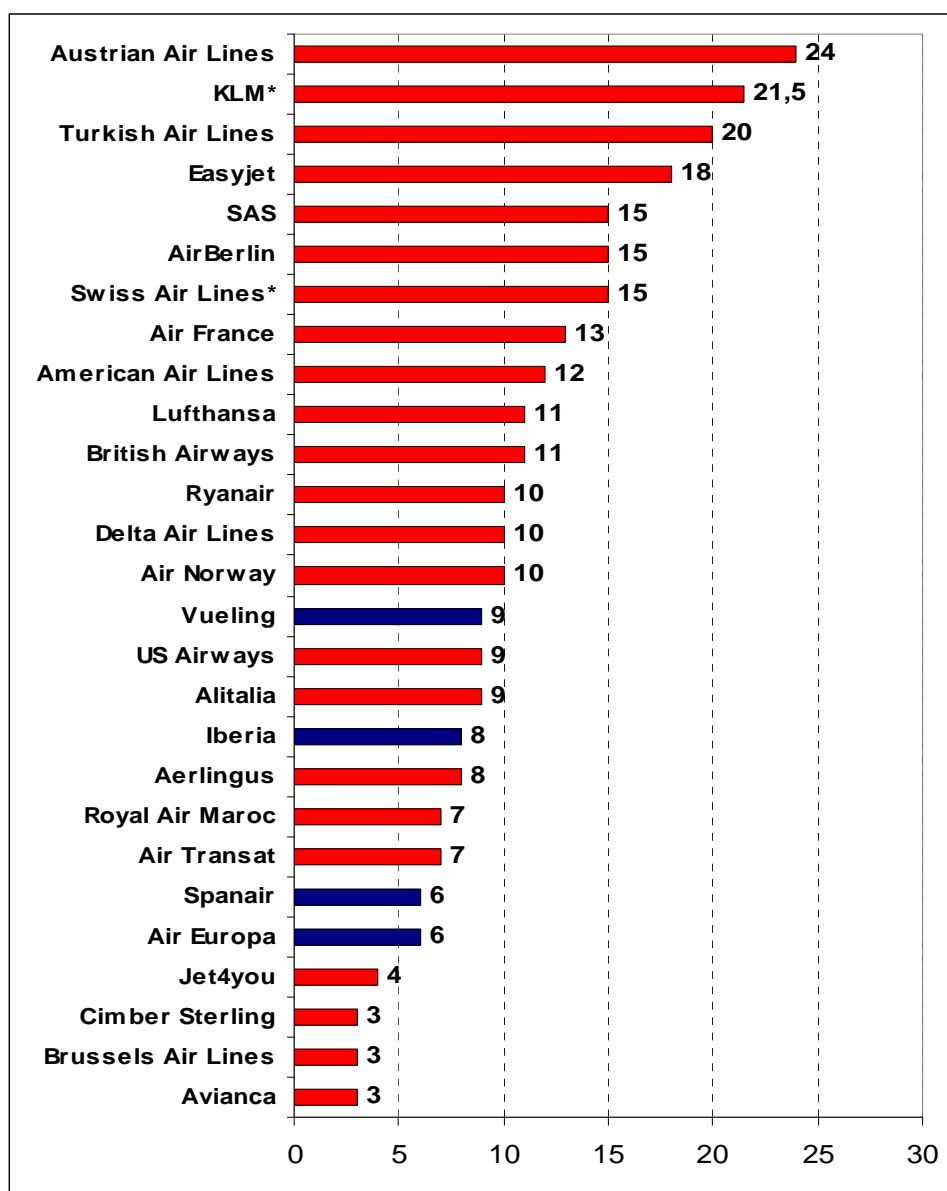
Cal apuntar que dues companyies aèries tenen algunes versions idiomàtiques de caràcter parcial: algunes informacions apareixen en les llengües anunciades i una altra part resta escrites en llengua anglesa. Alhora de comptabilitzar les llengües d'ús aquestes versions parcials els hi hem assignat un valor de 0,5 mentre que les versions completes en qualsevol llengua s'han comptabilitzat com a 1.

La mitjana de versions lingüístiques emprades en els 27 llocs web analitzats és de 10,6 llengües per web, la companyia amb un major nombre de versions lingüístiques és *Austrian Air Lines* que en disposa de 24 i les que ofereixen un nombre més reduït, amb 3 versions idiomàtiques, són *Climber Sterling*, *Brussels Air Lines* i *Avianca*. Així mateix, també hem distingit entre aquelles companyies que tenen seu social a l'Estat espanyol i la resta. La mitjana de versions lingüístiques en el cas de les companyies amb seu a l'Estat Espanyol és de 7,3 idiomes, mentre que en el cas de les altres companyies aquesta mitjana s'eleva fins als 11,2 idiomes.

En el cas de les companyies aèries amb seu a l'Estat espanyol, el web que compta amb major nombre de versions lingüístiques és el de *Vueling* que conté la informació en 9 llengües, seguida del d'*Iberia* amb 8, i els d'*Air Europa* i *Spanair* amb 6 opcions idiomàtiques. Finalment, voldríem destacar que les companyies internacionals que compten amb un major nombre de versions idiomàtiques són

Austrian Air Lines (24 idiomes), *KLM* (21,5 idiomes), *Turkish Air Lines* (20 idiomes) i *Easyjet* (18 idiomes).

Figura 8.1- Companyies aèries segons el nombre de llengües emprades en el lloc web



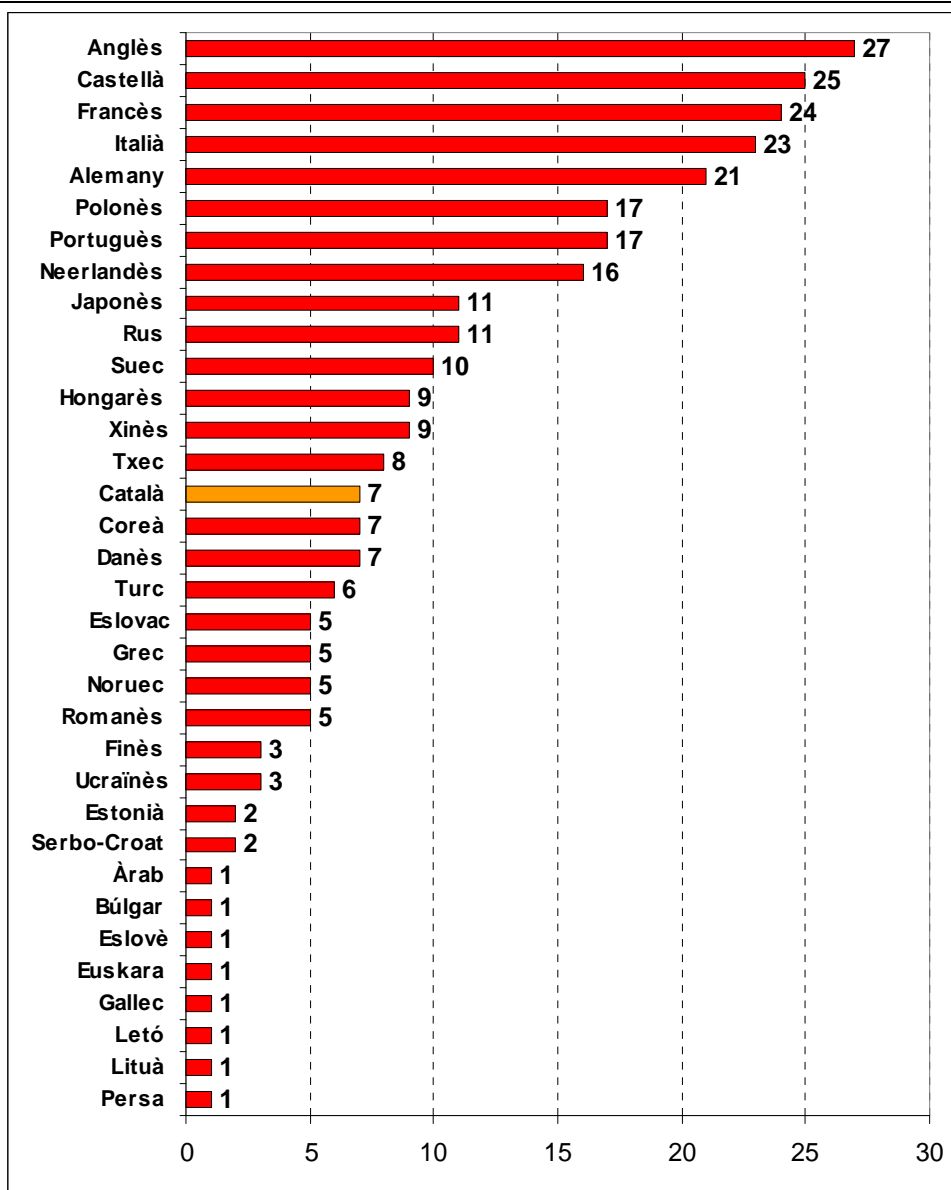
■ Companyies amb seu social a l'Estat espanyol
■ Companyies amb seu social fora de l'Estat espanyol

* Les companyies KLM i Swiss Air Lines tenen 7 i 4 versions en què les informacions tan sols estan en la llengua anunciada de manera parcial, essent la resta d'informació en llengua anglesa. En aquests casos se li ha donat un valor de 0,5.

Font: Elaboració pròpia.

Ara toca analitzar quines són les llengües emprades en els diferents llocs web d'aquestes companyies, durant la recerca realitzada hem detectat un total de 34 llengües d'ús.

Figura 8.2- Llengües d'ús en els llocs web de les companyies aèries analitzades



Font: Elaboració pròpia.

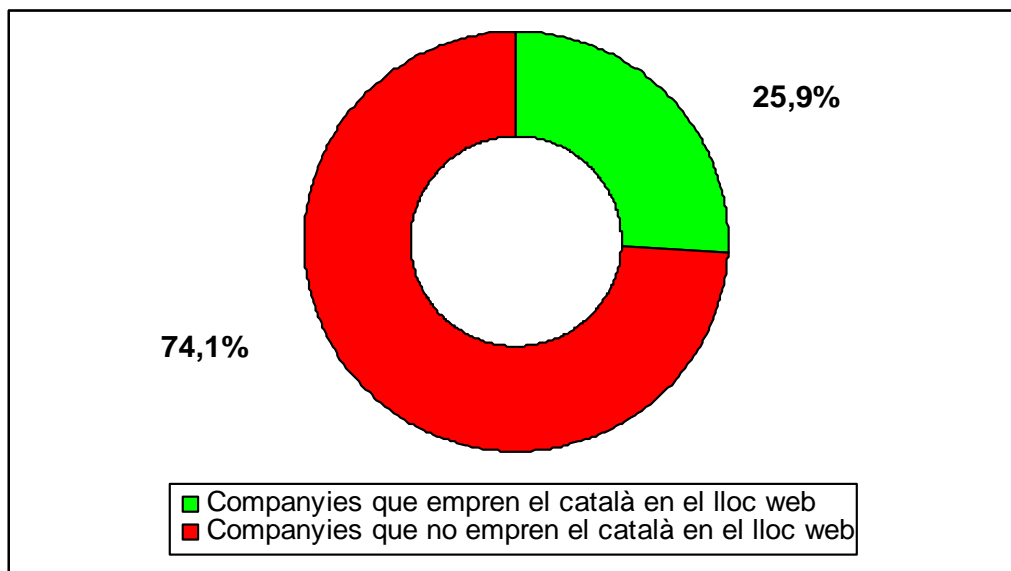
Tal com era d'esperar l'anglès, principal llengua franca en l'àmbit internacional, és llengua d'ús en tots els webs sotmesos a estudi. Seguidament, la segona llengua que compta amb una major presència és el castellà, que és present en 25 llocs web (92,6%). En tercer lloc trobem el francès, que compta amb presència

en 24 webs (88,9%), en quart i cinquè lloc hi trobem l'italià i l'alemany, amb presència en 23 (85,2%) i 21 (77,8%) llocs web respectivament. A certa distància, amb una presència entre 17 i 10 webs, trobem el polonès (17), el portuguès (17), el neerlandès (16), el japonès (11), el rus (11) i el suec (10).

El català és la quinzena llengua més emprada en el conjunt de llocs web analitzats, fet que suposa un ús notable, si tenim en compte que no és llengua oficial de l'estat en el marc espanyol, on hi té la gran majoria de parlants. Tot i així, diverses companyies aèries estatals i internacionals l'empren en les seves versions web, atès que és una llengua amb una notable fortalesa demogràfica: més de 9 milions de parlants, per sobre de llengües com el danès, el suec, el noruec, l'eslovac o el finès, i és oficial en un territori que supera els 13 milions de persones.

Figura 8.3- Companyies aèries segons l'ús del català en els llocs web

| <i>Companyies aèries que utilitzen el català en el lloc web</i> | <i>Companyies aèries que no utilitzen el català en el lloc web</i> |
|--|---|
| Ryanair | Swiss Air Lines |
| Spanair | Lufthansa |
| Vueling | Airberlin |
| Air Europa | Austrian Air Lines |
| American Air Lines | Delta Air Lines |
| Easyjet | Air France |
| Iberia | US Airways |
| | SAS |
| | KLM |
| | Cimber Sterling |
| | Brussels Air Lines |
| | British Airways |
| | Alitalia |
| | Air Transat |
| | Air Norway |
| | Aer Lingus |
| | Turkish Air Lines |
| | Royal Air Lines |
| | Jet4you |
| | Avianca |



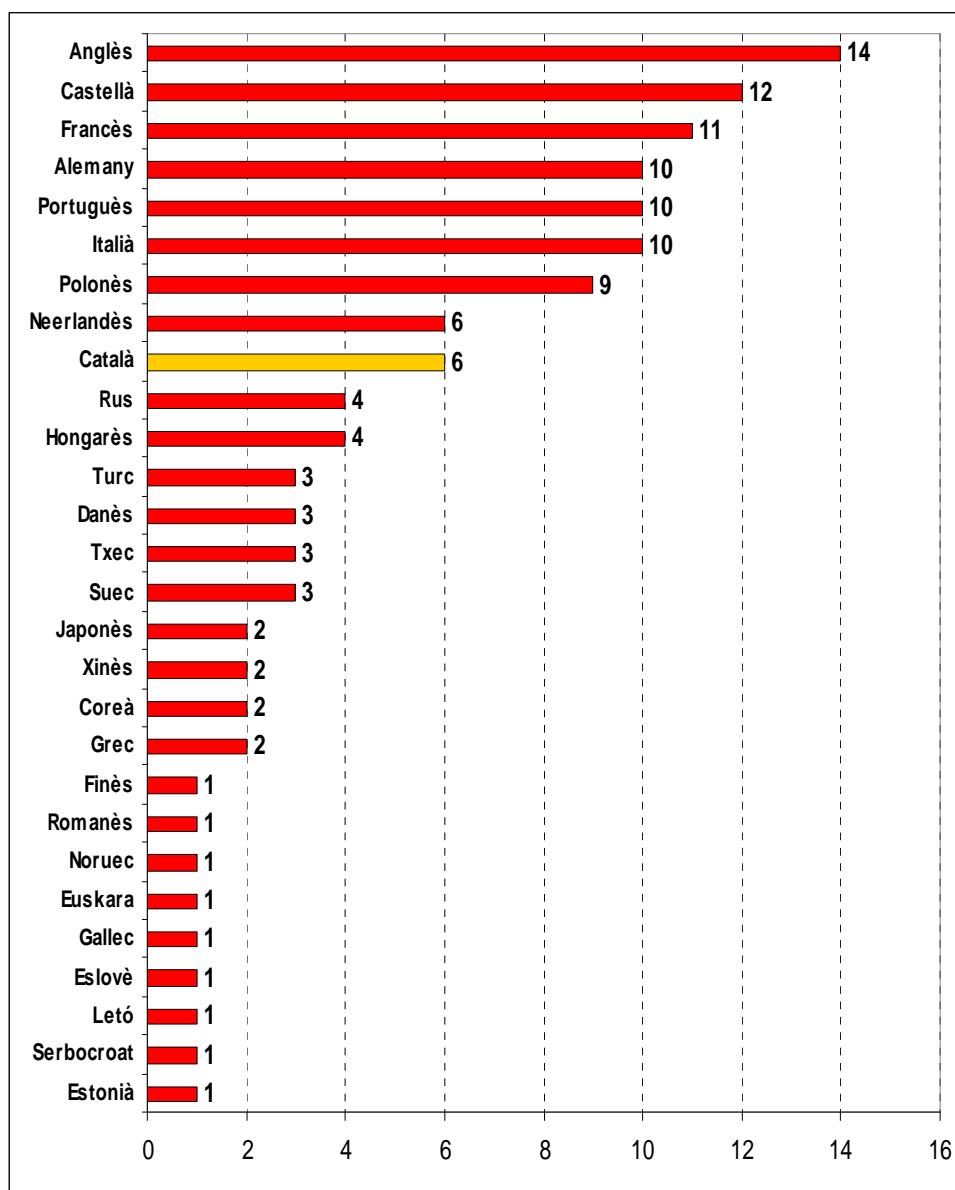
Font: Elaboració pròpia.

A través de la figura 8.3 podem observar com del conjunt de companyies aèries analitzades un 25,9% disposa de versió catalana al lloc web. Podria semblar un percentatge relativament baix, però cal tenir en compte la posició d'aquestes companyies dins el mercat català i estatal.

De manera complementària, passem a estudiar les llengües d'ús i la presència del català en els llocs web de les 15 companyies amb major trànsit de passatgers a les terres de parla catalana. Tanmateix, només en podem analitzar 14 atès que *Clickair* ha desaparegut i no compta amb lloc web.

En relació a la presència de versions lingüístiques als llocs web analitzats, tal com es pot observar en la figura 8.4, la llengua predominant és l'anglès, que hi és present en tots els casos. Seguidament, trobem el castellà, que és present en 12 d'aquests webs. El francès, amb versió en 11 webs, i l'alemany, portuguès i l'italià, amb presència en 10 llocs web, ocupen les següents posicions. El català compta amb presència en 6 llocs web i ocupa la vuitena posició en aquest rànquing, conjuntament amb el neerlandès. Per tant, encara queda camí per normalitzar la llengua catalana en els llocs web, atès que totes aquestes 14 companyies tenen una forta presència en l'oferta aeronàutica de les terres de parla catalana.

Figura 8.4- Llengües d'ús en els llocs web de les 14 companyies aèries amb major nombre de passatgers transportats a l'Estat Espanyol durant el 2008.



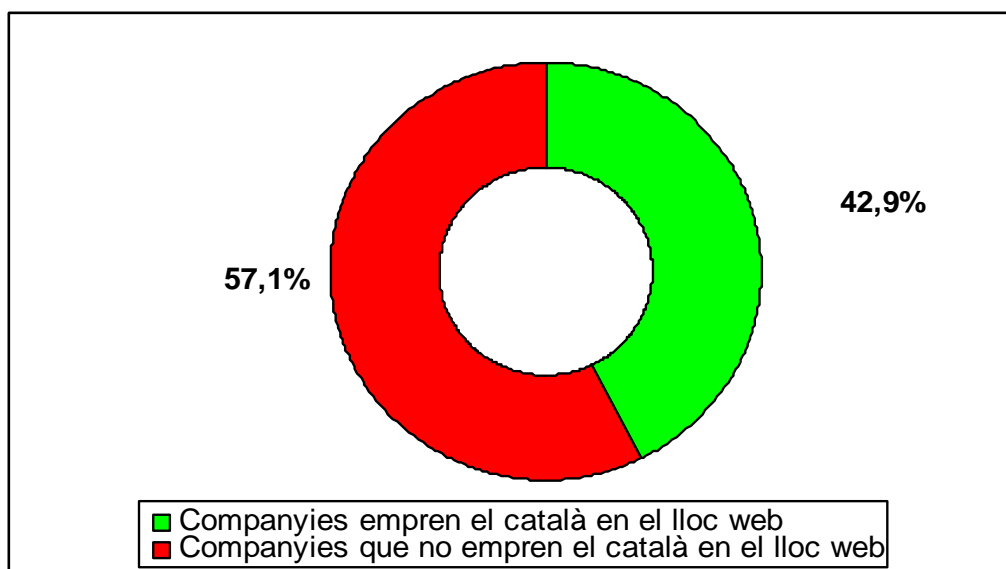
Font: Elaboració pròpia.

Finalment, a través de la figura 8.5 podem observar com el 42,9% dels principals operadors aeris que actuen dins el domini lingüístic del català disposen d'una versió del lloc web en llengua catalana. És important remarcar, que de les set primeres empreses en volum de passatgers, tan sols *Air Berlin* no disposa de

versió catalana en el web. Pel que fa a les empreses estatals, tan sols *Air Nostrum*, filial de Iberia, no compta amb el web en català.

Figura 8.5- Ús del català als llocs web de les principals companyies aèries segons el volum de passatgers de les terres de parla catalana l'any 2009

| Companyies aèries que utilitzen el català en el lloc web | Companyies aèries que no utilitzen el català en el lloc web |
|---|--|
| Ryanair | Air Berlin |
| Spanair | Air Nostrum |
| Vueling | Thomson Airways |
| Air Europa | Lufthansa |
| Easyjet | Thomas Cook |
| Iberia | Condor |
| | Swiss Air Lines |
| | Air France |



Font: Elaboració pròpia.

Podem concloure, doncs, que la presència del català en els llocs web de les companyies amb major volum de trànsit de passatgers a l'Estat espanyol no és gens menyspreable, tot i que altres companyies estrangeres importants, a més d'*Air Berlin*, no aconsegueixen els drets lingüístics dels consumidors catalans, atès que no ofereixen una versió web en llengua catalana.

Conclusions: El català compta amb una presència significativa en la megafonia i als llocs web de grans empreses del sector del transport aeri, tot i que encara continua lluny de la normalització

Els resultats de l'informe ens han mostrat que tot i la desprotecció legal que pateix la llengua catalana, el seu ús en la megafonia d'algunes de les principals empreses és una realitat, tot i que moltes vegades ocupa un lloc subordinat respecte a d'altres llengües (el català s'empra en un espai temporal menor o només en part de les explicacions). Per tant, algunes de les principals empreses del sector aeri tenen en compte els usuaris catalanoparlants i emprèn amb normalitat la llengua d'aquesta comunitat.

L'anàlisi de la megafonia gravada ens ha permès observar que companyies aèries com *Ryanair*, *Spanair*, *Iberia*, *American Air Lines*, *Austrian Air Lines* o *Swiss Air Lines* emprèn el català en alguns dels seus vols. Hem de tenir present que les tres primeres companyies ocupen els llocs primer, quart i setè dins el rànquing de companyies amb més passatgers transportats durant l'any 2009 a les terres de parla catalana, fet que en reforça encara més la importància. També les dades que tenim de l'antiga *Clickair*, ara absorbida per *Vueling*, mostren que empraven el català en aquest àmbit.

El cas de ***Swiss Air Lines*** mereix un comentari a part: les dades que disposem ens assenyalen que en un vol es va emprar el català, però en els altres no. Cal recordar que l'ús del català en aquesta companyia, que l'emprava d'una forma normalitzada des de feia anys, va ser centre d'una polèmica, quan una persona en van denunciar l'ús. I sembla ser que la companyia li ha fet cas, deixant-lo d'utilitzar en la megafonia gravada. Creiem que aquesta és una actitud intolerable, atès que **en cap cas una empresa ha de sacrificar els drets bàsics de les persones consumidores en benefici d'actituds puntuals de caire racista o xenòfob.** Per això, exhortem a la companyia suïssa a tornar a respectar els drets dels consumidors catalans, emprant el català amb tota normalitat.

En l'àmbit de les comunicacions megafòniques de la tripulació l'ús del català és menor, tot i així, també és emprada per companyies

d'importància com *Ryanair*, *Spanair*, *Vueling*, *Air Europa* i *American Air Lines*, de les quals les quatre primeres ocupen el primer, tercer, quart i cinquè lloc en el rànquing de companyies amb un major nombre de passatgers l'any 2009.

No podem acabar aquest repàs sobre els usos lingüístics en la megafonia sense fer un esment especial a la companyia ***American Air Lines***. Aquesta companyia aèria americana **compta amb una política d'usos lingüístics exemplar respecte al català**. L'empren en els seus vols internacionals amb origen i/o destinació a Barcelona, juntament amb el castellà i l'anglès. Pensem que és molt important que una companyia aèria internacional de la importància d'*American Air Lines* usi el català de manera normalitzada en aquest àmbit, ja que representa un exemple per altres companyies que ignoren la llengua d'una part rellevant dels seus usuaris.

Un altre aspecte digne de menció és la constatació que l'ús de la llengua catalana fluctua considerablement segons el tipus de trajecte, així **el català és més emprat en els trajectes amb origen i destinació dins el domini lingüístic del català i també en els que tenen com a destinació la resta de l'Estat espanyol**. En canvi, la utilització d'aquesta llengua en els vols internacionals és molt més residual, malgrat algunes excepcions prou significatives.

La companyia irlandesa *Ryanair* està incomplint parcialment els acords subscrits amb la Generalitat de Catalunya, segons els resultats obtinguts, per emprar el català en les instruccions i les informacions que donen les persones auxiliars de vol dins de l'avió en tots els vols amb sortida o destinació a Girona i Reus, atès que en diversos dels vols estudiats de l'esmentada companyia no s'emprava el català. Emplacem a aquesta companyia irlandesa ha tenir més cura en l'acompliment dels acords subscrits.

En la segona part del treball ens hem centrat en analitzar els usos lingüístics dels webs de les companyies aèries de les quals hem rebut fitxes de megafonia, o sigui, de quantes versions lingüístiques disposa el web i quines llengües són emprades. En total hem analitzat un total de 27 webs de companyies aèries que operen dins el domini lingüístic català.

En un primer moment, hem analitzat el grau de multilingüisme dels webs corporatius, que ens ha permès copsar com les tres companyies amb un major nombre de versions: *Austrian Air Lines*, *KLM* i *Turkish Air Lines*, encara no disposen de versió catalana, malgrat operar en el territori lingüístic català. Ens hem de remuntar a la quarta companyia amb un major nombre de versions lingüístiques, *Easyjet*, per trobar-hi una versió en llengua catalana. Aquesta anàlisi ens ha permès constatar la vigència del multilingüisme en les relacions de les companyies aèries amb els seus usuaris; la mitjana de versions lingüístiques de les empreses analitzades és de 10,6. Per consegüent, la presència del català hi està més que justificada.

Tot i així, el català tan sols és present en 7 dels 27 webs analitzats, una proporció molt per sota del que seria normal, sota criteris estrictament demogràfics. Les companyies *Ryanair*, *Spanair*, *Vueling*, *Air Europa*, *American Air Lines*, *Easyjet* i *Iberia* són les que disposen d'una versió en aquesta llengua. Malauradament, moltes empreses de les analitzades encara no respecten els drets lingüístics de la comunitat lingüística catalana; hauran d'esmenar aquests dèficits si no volen perdre posicions en aquest mercat, davant de companyies més respectuoses amb els drets dels consumidors.

De manera complementària, hem sotmès a estudi els webs de **les 14 primeres companyies en nombre de passatgers del domini lingüístic de català durant l'any 2009**. Els resultats ens han mostrat **que 6 d'aquests 14 webs corporatius empren el català**. Tanmateix, cal destacar que d'aquestes **de les 7 primeres companyies en nombre de passatgers, tan sols *Air Berlin* no en disposa**, malgrat que en el seu web compta amb 15 versions lingüístiques, algunes d'elles d'idiomes amb menys parlants que el català.

En conclusió, malgrat que la presència del català és significativa, encara no resta ni molt menys normalitzada. Moltes de les empreses analitzades encara ignoren la llengua catalana en l'àmbit de la megafonia i en els llocs web, incomplint els drets lingüístics dels usuaris catalans. Tanmateix, creiem que l'existència d'aquests dèficits lingüístics es deuen més a la manca d'adequació al mercat, de desconeixement del potencial econòmic de la llengua catalana i a les pors i inèrcies no justificables des de un punt de vista

comercial. En definitiva, les companyies aèries que operen a les terres de parla catalana, han de tenir en compte el potencial econòmic del català i el gruix de persones usuàries que la tenen com a llengua pròpia, cal recordar que la llengua catalana és parlada per més 9 milions de persones. **Per tant, les companyies aèries han d'assumir l'ús del català com una inversió, una estratègia comercial i un punt de partida indefugible per garantir la responsabilitat social corporativa en qualsevol actuació dins la comunitat lingüística catalana.**

Finalment, voldríem assenyalar que les **actuacions de companyies com *Air Berlin***, que a més de negar-se a emprar català, menyspreen la llengua pròpia d'una comunitat de més de 9 milions de parlants i que és oficial en un territori que supera els 13 milions i mig de parlants, **són intolerables i representen un cas de xenofòbia i racisme, que cap país democràtic pot tolerar.** Bona prova d'aquest menyspreu són les declaracions realitzades per Joachim Hunold, director general de la companyia, a la revista corporativa de l'empresa el juny del 2008, en què deia textualment "la partició d'Espanya en nacionalismes regionals era un retorn als mini-estats medievals, que l'espanyol és la llengua oficial de l'Estat i per tant, Air Berlin, essent una companyia aèria internacional, ja en tenia prou d'utilitzar aquest idioma". Algú s'imagina aquestes mateixes declaracions referides a llengües com el finès, el suec, el txec o l'eslovac? Llengües amb menys parlants que el català i en països on el multilingüisme és un fet generalitzat entre la població.

Índex de taules

| | |
|---|--------|
| Taula 1.1- Nombre relatiu de web segons el nombre de parlants..... | Pàg 8 |
| Taula 3.1- Fitxa d'observació dels usos lingüístics de la megafonia..... | Pàg 16 |
| Taula 5.1- Localitats d'origen dels vols analitzats..... | Pàg 18 |
| Taula 5.2- Localitats de destinació dels vols analitzats..... | Pàg 19 |
| Taula 5.3- Data de realització dels vols analitzats (mesurat en mesos)..... | Pàg 20 |
| Taula 6.1- Ús del català en la megafonia gravada segons la companyia aèria..... | Pàg 22 |
| Taula 7.1- Ús del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació segons la companyia aèria..... | Pàg 22 |

Índex de figures

| | |
|---|--------|
| Figura 3.1- Transport de passatgers segons la companyia aèria al domini lingüístic del català, 2009..... | Pàg 13 |
| Figura 5.1- Vols segons la dimensió territorial dels trajectes estudiats..... | Pàg 20 |
| Figura 5.2- Companyies aèries dels vols analitzats..... | Pàg 22 |
| Figura 6.1- Llengües d'ús en la megafonia gravada dels vols..... | Pàg 25 |
| Figura 6.2- Companyies aèries segons l'ús del català en la megafonia gravada dels vols analitzats..... | Pàg 29 |
| Figura 6.3- Ús del català en la megafonia gravada segons el tipus de vol.... | Pàg 30 |
| Figura 6.4- Presència del català en la megafonia gravada d'11 de les 15 companyies amb major nombre de passatgers transportats a les terres de parla catalana, 2009..... | Pàg 31 |
| Figura 7.1- Llengües d'ús en les comunicacions megafòniques de la tripulació..... | Pàg 33 |
| Figura 7.2- Companyies aèries segons l'ús del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació en els vols analitzats..... | Pàg 36 |
| Figura 7.3- Ús del català en les comunicacions megafòniques de la tripulació segons el tipus de vol..... | Pàg 37 |
| Figura 7.4- Presència del català en les comunicacions megafòniques d'11 de les 15 companyies amb major nombre de passatgers transportats a les terres de parla catalana, 2009..... | Pàg 38 |
| Figura 8.1- Companyies aèries segons el nombre de llengües emprades en el lloc web..... | Pàg 41 |
| Figura 8.2- Llengües d'ús en els llocs web de les companyies aèries analitzades..... | Pàg 42 |
| Figura 8.3- Companyies aèries segons l'ús del català en els llocs web..... | Pàg 43 |
| Figura 8.4- Llengües d'ús en els llocs web de les 14 companyies aèries amb major nombre de passatgers transportats a l'Estat Espanyol durant el 2008..... | Pàg 45 |
| Figura 8.5- Ús del català als llocs web de les principals companyies aèries segons el volum de passatgers de les terres de parla catalana l'any 2009..... | Pàg 46 |

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