



El català als telèfons mòbils
A partir dels usuaris

Plataforma per la Llengua, 2003
Rocafort, 242 bis, 3r pis
T. 93 321 18 03
08029 Barcelona
www.plataforma-llengua.org
info@plataforma-llengua.org

SUMARI

1. Introducció	2
2. Metodologia	2
3. Ús del català per part de les marques fabricants de telèfons mòbils	4
3.1. Models de telèfons mòbils analitzats	4
3.2. Presència del català en el menú i el llibret d'instruccions dels models analitzats	6
4. Ús del català per part de les companyies de telefonia	11
5. Observacions dels usuaris	16
6. Conclusions	20
7. Annex	23

1. INTRODUCCIÓ

El sector de la telefonia mòbil té una importància capital en les societats actuals. Catalunya, amb 77 telèfons mòbils per cada 100 habitants (1 de gener de 2001)¹, està molt per sobre de la mitjana europea en la compra i ús de telèfons mòbils, i se situa al nivell d'alguns dels països més avançats com Itàlia, Finlàndia o el Regne Unit. Ara bé, malgrat aquesta dada en molts casos el català no és present en les prestacions del telèfon i en les diverses vies d'interacció entre l'empresa i/o la companyia de telefonia amb l'usuari. Arran de la informació rebuda per part d'usuaris de telèfons mòbils, la Plataforma per la Llengua ha decidit elaborar un estudi per analitzar la presència del català en aquest sector. Per una banda, s'ha estudiat si les marques que fabriquen aquests aparells inclouen el català en el menú del telèfon i en el llibret d'instruccions i per l'altra, s'ha estudiat si les companyies a través de les quals operen els telèfons mòbils analitzats fan ús del català en 5 aspectes molt importants: el contracte o factura, la interacció amb l'usuari a través dels missatges informatius o promocionals, la bústia de veu i l'atenció als usuaris que s'adrecen al servei d'atenció al client en català.

2. METODOLOGIA

El camp de la telefonia mòbil és enormement complex i a l'hora de realitzar un estudi relatiu a la presència del català, pot ser difícil definir els criteris de selecció de les marques i dels models de telèfons mòbils a partir dels quals és convenient extreure la informació. Ara bé, en l'estudi que es proposa aquesta dificultat és menor. Per una banda, aquest estudi se centra en l'observació de la presència del català en diferents serveis que ofereixen les marques fabricants de telèfons mòbils i les principals companyies de telefonia de l'Estat espanyol, però per l'altra també dóna molta importància a les facilitats que té l'usuari per accedir a aquests serveis en català. És a dir, no només és important que l'empresa fabricant del telèfon o que la companyia de telefonia contempli el català en els serveis que ofereix sinó que l'usuari tingui coneixement que aquests serveis poden ser oferts en català, i que se li proporcionin les facilitats necessàries per accedir-hi. Per obtenir aquest segon tipus d'informació, la Plataforma per la Llengua ha elaborat una fitxa d'obtenció de dades en la qual es demana als usuaris de telèfons mòbils que indiquin si el català és present o no en diversos aspectes o serveis del telèfon, i és a partir de les respostes d'aquestes fitxes que s'han seleccionat els models de telèfon mòbil a estudiar i que s'han estudiat els objectius plantejats.

La fitxa d'obtenció de dades s'ha distribuït des del mes de novembre per Internet, donant-la a conèixer a diverses associacions perquè la fessin arribar als seus associats i penjant l'enllaç a diverses pàgines d'Internet perquè qualsevol altra persona també hi pogués accedir. A partir de les respostes a aquesta fitxa s'ha obtingut la següent informació: 1) llengües que contemplen els diferents models de telèfon mòbil en

¹ Estadístiques de la Societat de la Informació, Catalunya 2001.

el menú i el llibret d'instruccions, 2) llengües que contempnen les companyies de telefonia mòbil en les diferents vies d'interacció que mantenen amb els usuaris (contracte o factura, missatges informatius o promocionals, servei de bústia de veu i servei d'atenció al client) i 3) observacions que els usuaris han cregut convenient comunicar. En aquest tercer apartat, l'usuari ha pogut manifestar de forma detallada situacions en què la llengua catalana és discriminada per part de les empreses o les companyies de telefonia mòbil, complementant i/o matisant així les informacions obtingudes en els dos apartats anteriors.

Igual que la fitxa d'obtenció de dades, l'estudi també s'ha estructurat en tres parts. La primera part ha consistit en l'anàlisi de l'ús del català per part de les empreses fabricants dels telèfons mòbils, observant si inclouen aquesta llengua en el menú del telèfon i en el llibret d'instruccions. La segona part, s'ha centrat en l'estudi de l'ús del català per part de les companyies de telefonia en la interacció que mantenen amb l'usuari. I la tercera part s'ha basat en el processament de les observacions extretes de la fitxa d'obtenció de dades. L'estudi finalitza amb unes conclusions.

Les tres parts de l'estudi s'han elaborat en base a la informació obtinguda a partir de les respostes a la fitxa d'obtenció de dades, si bé per a cada una d'aquestes parts s'ha fet una selecció prèvia de només aquelles fitxes que contenen informació vàlida per als aspectes que s'hi pretenien analitzar. Així, la primera part s'ha elaborat a partir de la selecció d'aquelles fitxes amb informació referent al model de telèfon mòbil sobre el qual s'ha obtingut més informació de cada una les 5 marques sobre les quals s'ha obtingut més resposta en el total de fitxes (vegeu les taules I i II de l'estudi). Un cop feta la selecció, s'ha processat la informació rebuda, i posteriorment s'ha contrastat i ratificat a partir de l'observació directa dels aparells estudiats i de la consulta a l'empresa o a la companyia de telefonia en qüestió. En tots els casos, els models de telèfons mòbils seleccionats a partir del procediment esmentat tenen o han tingut un pes important dins la marca a la qual pertanyen. La segona part, s'ha realitzat a partir de la informació del total de fitxes d'obtenció de dades rebudes, independentment de la marca i el model de telèfon mòbil. Les llengües que s'inclouen en els menús dels telèfons mòbils i en els llibrets d'instruccions d'aquests aparells varien d'una marca a una altra i, en certs casos, dins d'una mateixa marca d'un model a un altre, però l'actitud de la companyia de telefonia envers l'ús del català en les vies d'interacció amb els clients és uniforme en totes les marques i models. I la tercera part, s'ha elaborat només a partir d'aquelles fitxes en les quals l'usuari ha anotat observacions que aportaven informació complementària a les dades estudiades en els apartats anteriors.

En data 15 de gener del 2003 s'han recollit un total de 433 fitxes i és sobre aquestes fitxes que s'ha elaborat l'estudi que es presenta a continuació.

3. ÚS DEL CATALÀ PER PART DE LES MARQUES FABRICANTS DE TELÈFONS MÒBILS

3.1. Models de telèfons mòbils analitzats

Tal i com s'ha explicat en el punt anterior, la selecció dels telèfons mòbils analitzats s'ha fet en dues parts: una primera, seleccionant les 5 marques de telefonia sobre les quals s'ha rebut més informació a través de les fitxes d'obtenció de dades una segona, seleccionant el model de cada marca més representat en aquestes fitxes. La taula següent presenta informació sobre la quantitat de fitxes que s'han rebut de cada marca i sobre les fitxes rebudes de cada model de telèfon. Respecte al total de fitxes, n'hi ha hagut algunes d'errònies pel que fa al model, ja que es tracta de models mal especificats. Tot i això, s'ha conservat i utilitzat la informació inclosa en aquestes fitxes, ja que exceptuant l'estudi específic dels cinc models de telèfon mòbils seleccionats, per a la resta de dades analitzades la informació referent al model concret de telèfon mòbil és una dada irrellevant. Per aquest mateix motiu, també s'ha conservat i utilitzat la informació provinent de fitxes que ja directament no especificaven el model de telèfon mòbil al qual feien referència. Aquests dos grups de fitxes s'han agrupat dins de cada marca sota les categories "Model erroni" i "No especifica el model", respectivament.

Taula I- Fitxes rebudes segons les marques de telèfon mòbil i els models

Marca i model	Total	Marca i model	Total	Marca i model	Total
Nokia	155	One Touch 301	6	t29s	4
(no especifica el model)	5	One Touch 311	16	t65	1
(model erroni)	4	One Touch 501	1	t68i	1
3210	16	One Touch 511	13	Philips	9
3310	57	One Touch 525	6	(no especifica el model)	5
3330	18	One Touch Club+	4	(model erroni)	1
3410	5	One Touch Easy	6	Diga	1
5110	8	One Touch Easy db	2	Savvy	1
5210	3	One Touch Pocket	2	Xenium 9@9	1
5510	1	One Touch View	1	Samsung	6
6210	6	One Touch View db	1	(no especifica el model)	1
6310	2	Motorola	32	(model erroni)	2
6510	2	(no especifica el model)	6	r210	1
7110	1	(model erroni)	2	a300	2
7210	1	acompli A008	1	Trium	6
7650	3	Cd930	2	(no especifica el model)	1
8210	14	d520	1	Geo Mitsubishi	2
8310	8	t192m	1	Mitsubishi	2
tots els models	1	T191	1	odysey	1
Siemens	93	Talkabout 192	2	Panasonic	5
(no especifica el model)	5	Talkabout	2	(no especifica el model)	2
(model erroni)	1	Timeport	2	ED-Gd90	1
a36	5	Triband	2	g92	1
a50	3	V3680	1	gd90	1
c25	7	v50	6	NEC	2
c35	5	V60	2	(no especifica el model)	1
c35i	3	V66	1	db4000	1
c45	42	Ericsson	30	Bosch	1
c55	3	(model erroni)	1	(no especifica el model)	1
m35	6	a1018s	1	Epsilon	1
Me45	4	a2628s	1	(no especifica el model)	1
mt50	2	R600	4	Maxon	1
s35	3	t10s	4	(no especifica el model)	1
s42	1	t20	2	Sagem	1
s45	3	t20e	1	(model erroni)	1
Alcatel	89	t20s	2	Sony	1
(no especifica el model)	22	t28 World	1	(model erroni)	1
(model erroni)	8	t200	2	Visor-phone	1
300	1	t28s	5	(no especifica el model)	1

A partir d'aquestes dades, s'han seleccionat les empreses Nokia, Siemens, Alcatel, Motorola i Ericsson, i dins d'aquestes marques, els models dels quals s'ha obtingut un major nombre de respostes: Nokia 3310, Siemens C45, Alcatel One Touch 311, Motorola v50 i Ericsson t28s. D'aquests 5 models, Ericsson T28s i Motorola v50 són els més obsolets actualment, però els tres restants encara són vigents. A continuació s'ha elaborat una taula amb la relació de les marques i els models de telèfons mòbils analitzats.

Taula II- Relació de marques i models de mòbils analitzats

Marca	Model	Fitxes obtingudes
Nokia	3310	57
Siemens	C45	42
Alcatel	One Touch 311	16
Motorola	v50	6
Ericsson	t28s	5

3.2. Presència del català en el menú i el llibret d'instruccions dels models analitzats

La tria de les llengües que s'inclouen als menús i als llibrets d'instruccions dels telèfons mòbils és una qüestió que depèn directament de les marques fabricants d'aquests aparells ². És per això que sobre els 5 models de telèfon mòbils seleccionats, s'ha estudiat la presència del català al menú i al llibret d'instruccions de cada un d'ells. Per una banda, s'ha observat si el català és present en aquests dos serveis, i per l'altra, en el cas dels menús s'ha comparat la presència d'aquesta llengua en relació a la resta d'idiomes que hi apareixen. Pel que fa als llibrets d'instruccions, s'editen en molt pocs idiomes i és per això que només s'ha elaborat una taula especificant quines empreses hi contemplen el català i quines no.

² Les empreses fabricants dels telèfons mòbils inclouen unes llengües determinades en el menú dels aparells que fabriquen. Ara bé, en el moment que una companyia de telefonia compra el model de telèfon, pot efectuar canvis en aquesta selecció de llengües, així com també pot canviar l'idioma seleccionat per l'empresa fabricant com a idioma automàtic. És per això que les respostes relatives a les llengües dels menús dels telèfons mòbils d'usuaris que disposen d'un mateix aparell poden patir variacions. La informació rebuda a través de les fitxes d'obtenció de dades no ha permès diferenciar entre la informació provinent de telèfons lliures (comprats directament a l'empresa) o de telèfons comprats a través de companyies de telefonia, i és per això que la informació recollida a les fitxes sobre les llengües incloses als menús dels 5 models de telèfons mòbils estudiats s'ha contrastat consultant-la directament a l'empresa en qüestió (Alcatel, Ericsson, Motorola, Nokia i Siemens).

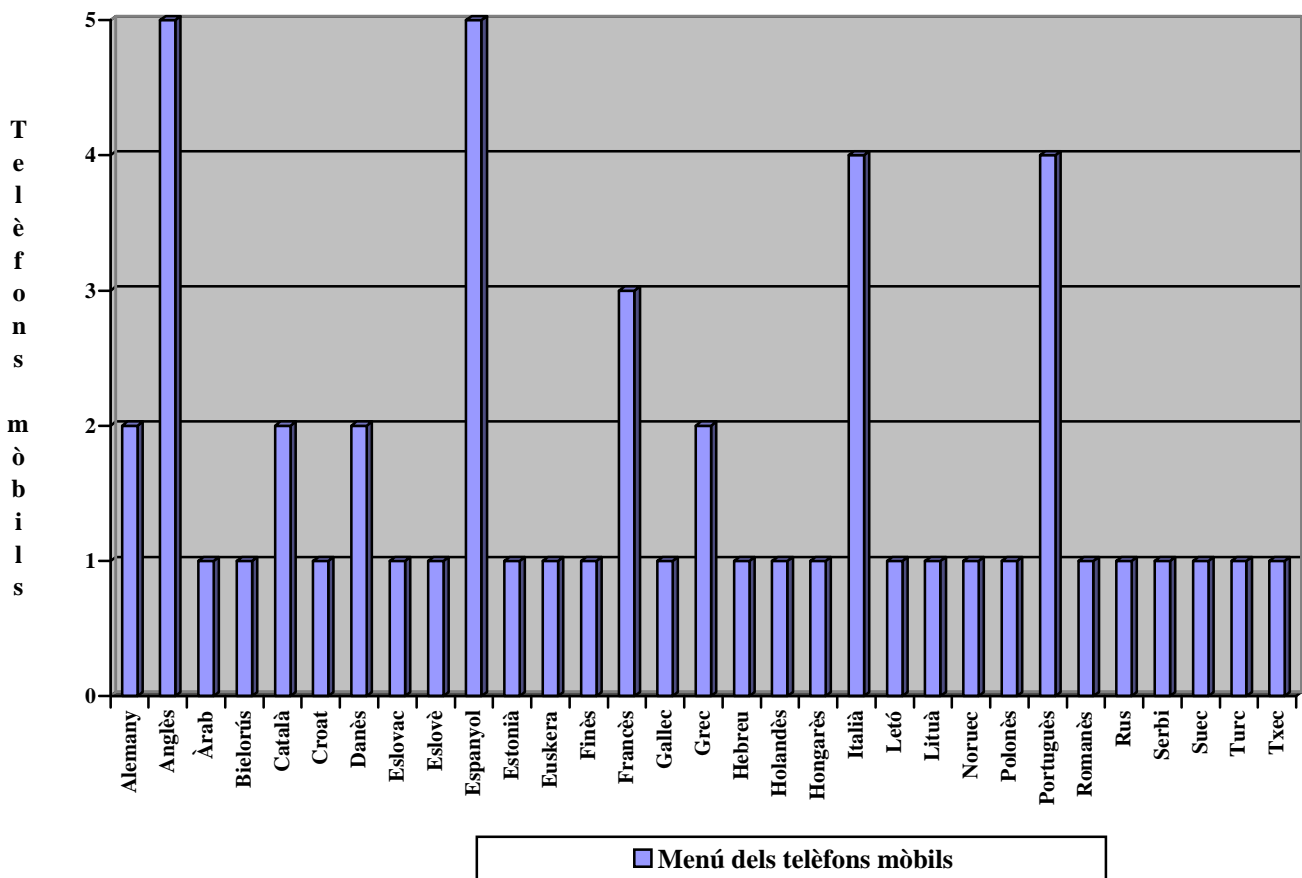
Taula III – Idiomes inclosos al menú

	NOKIA	SIEMENS	ALCATEL	MOTOROLA	ERICSSON
	3310	C45	One Touch 311	V50 ³	T28s
Alemany				X	X
Anglès	X	X	X	X	X
Àrab					X
Bielorús					X
Català		X	X		
Croat					X
Danès			X		X
Eslovac					X
Eslovè					X
Espanyol	X	X	X	X	X
Estonià					X
Euskera			X		
Finès					X
Francès			X	X	X
Gallec			X		
Grec	X				X
Hebreu					X
Holandès					X
Hongarès					X
Italià	X		X	X	X
Letó					X
Lituà					X
Noruec					X
Polonès					X
Portuguès	X	X		X	X
Romanès					X
Rus					X
Serbi					X
Suec					X
Turc					X
Txec					X

³ El model de telèfon Vodafone v50 és un model antic que ja no es ven i la informació relativa a les llengües que inclou en el menú no s'ha pogut obtenir a partir de les fitxes d'obtenció de dades. És per això que en aquest cas, les dades relatives a les llengües que inclou al menú s'han obtingut només a partir de la consulta a l'empresa.

Com es pot veure a la taula anterior, dels 5 models analitzats el català només és present com a opció idiomàtica del menú del telèfon en dues ocasions, als models de Siemens i Alcatel. A la resta de models no només no es contempla aquesta llengua en el menú del telèfon sinó que se'n contemplen d'altres com el grec, el txec o l'hongarès, llengües totes elles que es podrien equiparar al català pel que fa al nombre de parlants i que, evidentment, a Catalunya i a l'Estat espanyol (territori de distribució dels models de telèfons estudiats) tenen un nombre realment baix de parlants. Si bé dels cinc models de telèfons mòbils estudiats Ericsson t28s és l'únic que inclou llengües d'aquestes característiques en el menú, altres models de telèfon de Nokia i Motorola també ho fan, eludint sempre el català. El cas del finès és força rellevant, ja que es tracta d'una llengua amb menys parlants que el català però que s'inclou a un nombre molt elevat de models de telèfons mòbils. Si bé és cert que Finlàndia és un dels països més avançats en el sector de la telefonia mòbil, com a consumidor i com a fabricant, també ho és que Catalunya se situa en una situació molt propera a aquest país pel que fa als índexs de vendes d'aquests aparells. Tenint en compte aquest factor, l'absència del català en els menús d'aquests aparells adquireix una rellevància encara major. A continuació s'ha elaborat un gràfic amb la informació recollida a la taula anterior.

Gràfic I – Idiomes inclosos en els menús dels telèfons mòbils estudiats



Respecte als llibrets d'instruccions dels models de telèfon analitzats, la situació és similar i fins i tot pitjor. Tal i com mostra la taula que es presenta a continuació, Siemens és l'única empresa que inclou el català al llibret d'instruccions. La resta d'empreses no ho fan, ja que segons han afirmat elles mateixes, editen els llibrets d'instruccions en una o altra llengua en funció del territori on es distribuiran els aparells, considerant que per a tot l'Estat espanyol aquesta llengua és únicament el castellà.

Taula IV – Presència del català als llibrets d'instruccions dels models de telèfon estudiats

Empresa	Model	Inclou el català
Nokia	3310	No
Siemens	C45	Sí
Alcatel	One Touch 311	No
Motorola	v50	No
Ericsson	T28s	No

Si bé en aquest estudi només s'han contemplat els llibrets d'instruccions en paper que l'usuari obté amb la compra del telèfon mòbil, cal no oblidar la possibilitat cada cop més gran d'obtenir el manual d'instruccions per Internet. En aquest estudi s'ha decidit no entrar en l'anàlisi de la presència del català a les pàgines web de les empreses i les companyies de telefonia mòbil, però en el cas dels llibrets d'instruccions s'ha cregut convenient fer un breu apunt sobre el que hi succeeix. Internet supera en gran part les limitacions del paper a l'hora d'incloure idiomes en els llibrets d'instruccions dels telèfons mòbils però fins i tot així, el català és absent en aquests llibrets. Destaca el cas del llibret d'instruccions a Internet del telèfon mòbil d'Alcatel One Touch 311, el qual contempla fins a 26 llengües (inclòs el basc, el danès, l'eslovè o el finès, per esmentar-ne algunes amb menys parlants que el català) i no inclou el català. En el cas de Nokia 3310, si el manual d'instruccions es descarrega des de la pàgina espanyola d'aquesta companyia és automàticament en castellà, sense opció a triar cap altra llengua, mentre que si es descarrega des de la pàgina www.nokia.com hi ha la possibilitat d'obtenir-lo en 29 idiomes però no en català. Els models T28s d'Ericsson i v50 de Motorola no disposen de manuals d'instruccions descarregables des d'Internet, si bé altres models més nous d'aquesta marca sí que en tenen i tampoc inclouen el català. I finalment, en el cas de de Siemens C45, des de la pàgina espanyola d'aquesta empresa no ha estat possible accedir als manuals d'instruccions de cap dels models de telèfons mòbils que promociona.

Deixant de banda Internet i per finalitzar aquest primer apartat, s'ha cregut interessant elaborar una darrera taula per establir, a grans trets, la pauta que segueixen les 5 empreses estudiades en l'ús del català en els menús i els llibrets d'instruccions dels telèfons mòbils que fabriquen. Aquesta informació s'ha extret de les respostes de totes les fitxes d'obtenció de dades que han proporcionat informació sobre algun model de telèfon mòbil de les empreses en qüestió, de manera que s'han hagut de descartar aquelles fitxes que o bé no especificaven el model al qual feien referència o bé especificaven un model erroni. A partir d'aquí, les fitxes restants s'han agrupat per marca i model i és així com s'han determinat les marques i els models de telèfon sobre els quals s'ha observat la inclusió del català en el menú i el llibret d'instruccions.

Taula V – Inclusió del català en el menú i els llibrets d'instruccions de les marques fabricants de telèfons mòbils en els models sobre els quals s'ha obtingut informació a partir de la fitxa d'obtenció de dades

EMPRESA	Models diferents de telèfons sobre els quals s'ha obtingut informació	Menú			Llibret d'instruccions		
		<i>Inclou el català</i>	<i>No inclou el català</i>	<i>% d'inclusió del català</i>	<i>Inclou el català</i>	<i>No inclou el català</i>	<i>% d'inclusió del català</i>
Nokia	16	0	16	0 %	0	16	0 %
Siemens	14	14	0	100 %	14	0	100 %
Alcatel	11	11	0	100 %	0	10	0 %
Motorola	12	0	12	0 %	0	12	0 %
Ericsson	13	0	13	0 %	0	13	0 %

Com ja s'ha vist anteriorment, de les 5 empreses estudiades només Siemens i Alcatel respecten el català en els menús dels telèfons que fabriquen, mentre que Nokia, Motorola i Ericsson adopten una actitud absolutament discriminatòria envers aquesta llengua. Respecte als llibrets d'instruccions, només Siemens es manté en la decisió d'incloure el català en els serveis que ofereix al client. La taula elaborada a continuació resumeix de forma ben visual aquesta informació.

Taula VI - Inclusió del català en el menú i els llibrets d'instruccions de les marques fabricants de telèfons mòbils en els models diferents sobre els quals s'ha obtingut informació

MARCA	MENÚ	LLIBRET D'INSTRUCCIONS
Nokia	No	No
Siemens	Sí	Sí
Alcatel	Sí	No
Motorola	No	No
Ericsson	No	No

4. ÚS DEL CATALÀ PER PART DE LES COMPANYIES DE TELEFONIA

A l'Estat espanyol els telèfons mòbils operen, principalment, a través de 3 companyies: Amena, Movistar i Vodafone. Aquestes companyies interactuen amb l'usuari del telèfon en 5 qüestions bàsiques: contracte, factura, bústia de veu, missatges informatius i promocionals que la companyia envia a l'usuari i servei telefònic d'atenció al client. A continuació, s'ha elaborat una taula per cada una de les companyies analitzant la presència del català en aquests 5 aspectes.

Taula VII- Número de fitxes rebudes segons les companyies de telefonia

Companyia	Número de respostes
Amena	85
Movistar –Telefónica	233
Vodafone – Airtel	97
TOTAL	415 *

** De les 433 fitxes recollides, a 18 no s'ha indicat a través de quina companyia opera el telèfon mòbil al qual es fa referència, i és per això que el total de fitxes sobre les quals s'extreu la informació d'aquest segon apartat és de 415.*

En aquesta taula s'ha comptabilitzat el total de fitxes d'obtenció de dades que han proporcionat informació sobre cada una de les 3 companyies de telefonia. Ara bé, sovint ha succeït que una fitxa ha proporcionat informació sobre la presència del català en algunes de les vies d'interacció de la companyia amb el client, però no en totes. A continuació s'ha elaborat una taula amb el nombre de respostes que hi ha hagut per a cada una de les vies d'interacció, en funció de la companyia i en total, i és a partir d'aquestes xifres que s'han calculat les dades de les taules que conformen aquesta segona part de l'estudi.

Taula VIII - Número de respostes rebudes per cada via d'interacció de la companyia amb el client

Companyia	Contracte	Factura	Bústia de veu	Missatges informatius o promocionals	Servei telefònic d'atenció al client
Amena	72	67	72	80	76
Movistar	176	162	212	222	211
Vodafone	78	73	82	85	82
TOTAL	326	302	366	387	369

Tal i com indica la taula anterior, hi ha hagut un total de 326 respostes relatives a la presència del català al contracte del telèfon, un total de 302 relatives a la factura, un total de 366 relatives a la bústia de veu, un total de 387 relatives als missatges informatius o promocionals i un total de 369 relatives al servei telefònic d'atenció al client. Aquesta taula també especifica la distribució d'aquestes respostes en les tres companyies estudiades.

A continuació es presenten dues taules referents a la presència del català en les 5 vies d'interacció de les companyies estudiades amb els usuaris dels telèfons. La primera, presenta la informació en números absoluts, mentre que la segona ho fa en percentatges, extrets d'aquests números absoluts respecte al número total de respostes obtingudes que s'han especificat a la taula número VIII.

Taula IX- Comparació de l'ús del català a les vies d'interacció amb el client segons la companyia de telefonia

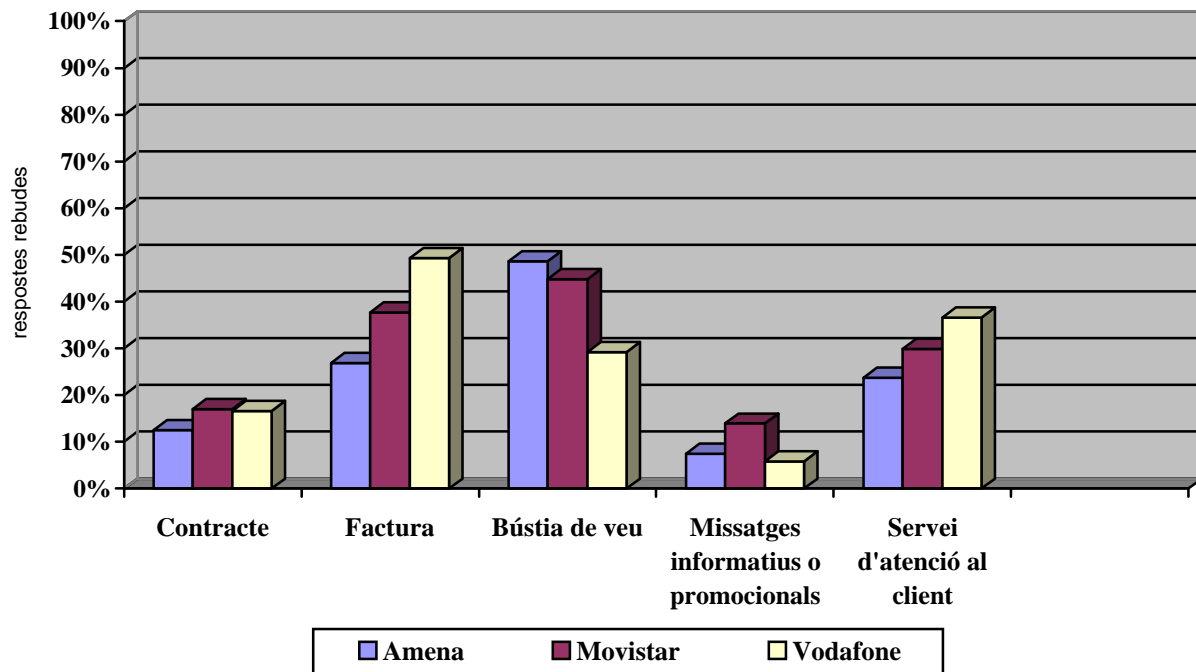
	Inclusió del català...	... al contracte	... a la factura	... a la bústia de veu	... als missatges informatius o promocionals	... al servei telefònic d'atenció al client
Amena	<i>Sí</i>	9	18	35	6	18
	<i>No</i>	63	49	35	72	49
	<i>A vegades</i>	0	0	2	2	9
	Total	72	67	72	80	76
Movistar	<i>Sí</i>	30	61	95	31	63
	<i>No</i>	146	101	113	184	135
	<i>A vegades</i>	0	0	4	7	13
	Total	176	162	212	222	211
Vodafone	<i>Sí</i>	13	36	24	5	30
	<i>No</i>	65	37	58	80	49
	<i>A vegades</i>	0	0	0	0	3
	Total	78	73	82	85	82

Taula X- Comparació sobre l'ús del català en les vies d'interacció amb el client segons la companyia de telefonia, en percentatges

	Possibilitat de tenir en català...	... el contracte	... la factura	... la bústia de veu	... els missatges informatius o promocionals	... el servei telefònic d'atenció al client
Amena	<i>Sí</i>	12,5 %	26,87 %	48,61 %	7,5 %	23,68 %
	<i>No</i>	87,5 %	73,13 %	48,61 %	90 %	64,47 %
	<i>A vegades</i>	0 %	0 %	2,78 %	2,5 %	11,84 %
	Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Movistar	<i>Sí</i>	17,05 %	37,65 %	44,8 %	13,96 %	29,86 %
	<i>No</i>	82,95 %	62,35 %	53,3 %	82,88 %	63,98 %
	<i>A vegades</i>	0 %	0 %	1,89 %	3,15 %	6,16 %
	Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Vodafone	<i>Sí</i>	16,67 %	49,32 %	29,27 %	5,88 %	36,59 %
	<i>No</i>	83,33 %	50,68 %	70,73 %	94,12 %	59,76 %
	<i>A vegades</i>	0 %	0 %	0 %	0 %	3,66 %
	Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tal i com es pot observar en aquesta taula, és difícil accedir al català en les vies d'interacció de la companyia amb el client. En alguns casos, com ara la bústia de veu d'Amena o Movistar o les factures de Vodafone, pràcticament la meitat dels usuaris afirmen saber que aquests serveis es poden obtenir en català i haver-hi pogut accedir en aquesta llengua, però l'altra meitat desconeix aquesta possibilitat. Per una banda, es tracta d'incloure el català en tots els serveis, però per l'altra es tracta de proporcionar la informació necessària als usuaris per tal que ho coneguin i que hi puguin accedir. Sobre aquesta premissa, les xifres anteriors constaten com la informació que ofereixen les diferents companyies als usuaris sobre la possibilitat d'accedir als diversos serveis en català és encara insuficient. El gràfic que es presenta a continuació il·lustra les dades de la taula anterior.

Gràfic II- Presència del català al contracte, a la factura, a la bústia de veu, als missatges informatius o promocionals i al servei d'atenció al client dels telèfons mòbils estudiats



Si bé aquest gràfic permet comparar les facilitats que tenen els usuaris de cada companyia de telefonia per disposar dels 5 serveis estudiats en català, el que és realment destacable són les escasses facilitats existents en totes les companyies per tal que aquests usuaris puguin accedir als serveis que se'ls ofereix en la seva llengua.

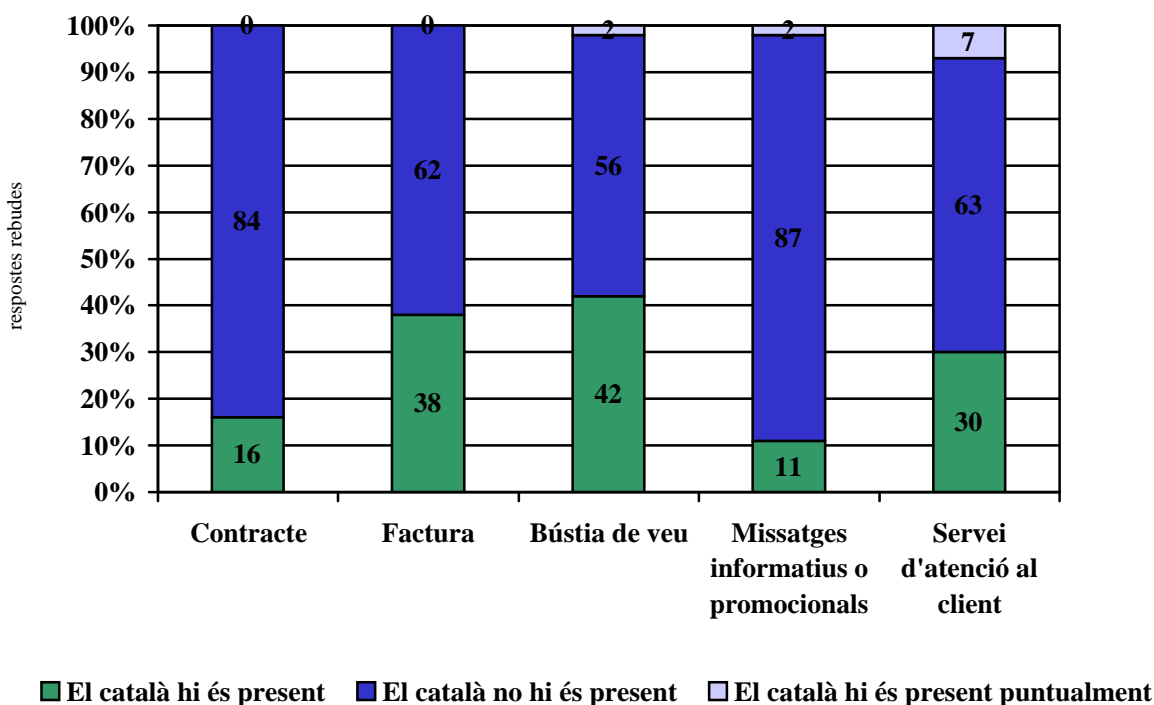
A banda de l'anàlisi companyia per companyia de la possibilitat d'accedir als serveis que presten en català, també s'ha considerat interessant elaborar una taula on, independentment de la companyia, s'estableixin els percentatges de presència del català en les 5 vies estudiades d'interacció amb el client.

Taula XI- Resultats globals de l'ús del català en les 5 vies d'interacció amb el client

	El català hi és present		El català no hi és present		Algunes vegades el català hi és present	
	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage
Contracte	52	15,95 %	274	84,05 %	0	0 %
Factura	115	38,08%	187	61,92%	0	0 %
Bústia de veu	154	42,08%	206	56,28%	6	1,64%
Missatges informatius o promocionals	42	10,85%	336	86,82%	9	2,33%
Servei telefònic d'atenció al client	111	30,08%	233	63,14%	25	6,78%

Igual que en el cas anterior, les dades són prou evidents. Segons les dades proporcionades pels usuaris de telefonia mòbil que han respost la fitxa d'obtenció de dades, només un 10,85 % dels usuaris reben missatges informatius o promocionals en català, i només un 15,95 % disposen del contracte en català. Són una mica més alts els percentatges de gent que afirma que disposa del servei telefònic d'atenció al client en català (30,08 %), de la factura en català (38,08 %) i de la bústia de veu en català (42,08 %), però en tots els casos es tracta de xifres realment insuficients.

Gràfic III- Resultats globals de l'ús del català en les 5 vies d'interacció amb el client



A banda dels usuaris que han declarat poder accedir o no als serveis en català, també és important ressaltar el percentatge d'usuaris que afirmen que només a vegades poden accedir a certs serveis en català. Aquests casos, que suposen un 1,64 % en el cas de la bústia de veu, un 2,33 % en el cas dels missatges informatius o promocionals i un 6,78 % en el cas del servei telefònic d'atenció al client, sovint són comentats en l'espai de la fitxa reservat per a les observacions, que s'analitzen en el següent apartat.

5. OBSERVACIONS DELS USUARIS

Les dades estadístiques presentades en els punts anteriors permeten establir unes línies generals respecte a les possibilitats que tenen els usuaris d'accedir als serveis estudiats en català, però la complexitat del món de la telefonia mòbil fa necessària la possibilitat de matisar i/o complementar aquesta informació amb observacions diverses. La fitxa d'obtenció de dades ha contemplat un espai per a aquestes observacions, que en la seva majoria s'han centrat en realitzar matisos sobre la possibilitat de ser atès en català des del servei telefònic d'atenció al client i sobre la possibilitat de disposar de la bústia de veu en català.

Respecte al primer punt, la possibilitat de rebre atenció en català per part del servei telefònic d'atenció al client, diversos usuaris afirmen que només es pot accedir a aquest servei amb certes condicions: en uns horaris determinats, havent d'esperar molta més estona per ser atesos que no si acceptessin ser atesos en castellà, en funció de la zona geogràfica des d'on s'atén la trucada... És a dir, la possibilitat de ser atès en català existeix, però amb moltes més traves que si un accepta ser atès en castellà. I amb la bústia de veu la situació és similar. En aquest cas, diversos usuaris afirmen que hi ha ocasions en què la bústia de veu només pot ser en català en funció del tipus de contracte del telèfon (contracte o tarjeta), i altres casos en els quals la companyia de telefonia pot efectuar canvis en aquesta bústia afegint-hi llengües o eliminant-ne un cop el telèfon mòbil ja està operatiu. Per tant, pot ser que el dia de la compra del telèfon mòbil l'usuari disposi de la bústia de veu en català però que al cap d'un temps la companyia realitzi canvis en els idiomes i això ja no sigui així.

Davant la importància d'aquestes observacions, s'ha elaborat una taula que agrupa, a grans trets, aquesta informació.

Taula XII – Observacions dels usuaris agrupades per temes

Companyia	Supressió del català a la bústia de veu	Atenció al client més lenta	Atenció al client en català només en certs horaris	Atenció al client en català segons la zona geogràfica	Per informacions especialitzades, atenció al client en castellà	En cap cas el servei és en català per defecte
Amena	X	X	X	X	X	X
Movistar	X	X	X	X	X	X
Vodafone	-	X	X	-	X	X

En aquesta taula s’han recollit els sis tipus d’observacions que s’han repetit més a les fitxes d’obtenció de dades i s’ha indicat les companyies a les quals, en alguna ocasió, han fet referència aquestes observacions. A través d’aquesta informació, s’ha pogut veure com les facilitats ofertes per les 3 companyies de telefonia a l’hora que l’usuari pugui gaudir dels serveis d’aquestes en català són pràcticament nul·les, alhora que s’ha pogut conèixer, a grans trets, a través de quines vies obstaculitzen la possibilitat que els usuaris de telèfons mòbils puguin disposar dels serveis del telèfon en català.

A banda d’aquests sis tipus d’observacions, hi ha hagut altres comentaris que han proporcionat informació diferent l’anterior. Com que s’ha tractat de comentaris puntuals –la majoria efectuats per un únic usuari, no s’han afegit a la taula anterior, però s’ha considerat interessant adjuntar-les a continuació.

1. Comentaris relatius a les companyies de telefonia

Amena

- Supressió del català en el servei d’atenció al client.
- Manca d’informació sobre els serveis en català.
- Supressió del català de la pàgina web, actualment només està en anglès i espanyol.
- Tracte despectiu per part del personal d’atenció al client :“Et tracten de tio raro i miserable”.
- Promocions normalment en castellà.
- “Si vols ser atès en català has de demanar-ho cada cop que truques i et fan esperar una bona estona (a més, es queden com estranyats, sense entendre gaire que vulguis parlar en la teva llengua). Alguns dels serveis automàtics es poden posar en català, però s’hi posen després de l’anglès... (...) la web també està únicament en castellà i anglès (...) a més, un cop fet el canvi moltes coses les diu amb accent castellà, no se ben bé per què (GPRS, Targeta, etc.).”
- Tenen un servei bàsic d’atenció al client en català, però quan es tracta de temes més complicats ha de ser en castellà.
- Els assistents per escriure SMS (t9) no són en català, encara que tinguis el telèfon configurat en aquest idioma. Les úniques marques que incorporen el català com a opció són SIEMENS i ALCATEL

Movistar

- No hi ha missatge de bústia de veu predeterminat en català.

- Els missatges promocionals de la companyia estan exclusivament en espanyol.
- Només una part dels serveis de la companyia que es poden activar estan en català.
- El missatge de saldo és en castellà.
- “Cada cop que truco he hagut d’exigir el servei telefònic en català i no sempre l’he aconseguit”.
- Per defecte, el contracte i factura estan en castellà
- Hi ha dificultats per accedir a opcions en català (promocions, SMS).
- El català de la bústia de veu és increïblement dolent.
- “Puntualment et pregunten si vols ésser atès en català; quan dius que sí, et responen en castellà i després et diuen que no entenen el català”.
- “Jo soc teleoperador a Movistar i m'agradaria molt que es comences a fer campanya per un bon servei en català. Quan t'entra una trucada tu has de mirar la centraleta on t'apareix si la trucada ha de ser atesa en català (a més d'altres informacions). La majoria no es preocupen en atendre les trucades en català, i dels que ho fan són ben pocs els qui ho fan de manera mínimament correcta.”
- Hi ha faltes d'ortografia.
- “Al teclat no hi ha la ç, i quan demanes el saldo el missatge sempre és en castellà”.
- “Aconseguir realitzar qualsevol tràmit en català és una cursa d'obstacles”.
- “Amb tarja de prepagament, la bústia de veu podia ser en català, però amb contracte no. Pel que fa als missatges que m'envia telefònic i al redactat del contracte, tot és en castellà”.
- El diccionari hi és en totes les llengües, fins i tot portugués del Brasil, però no en català.

Vodafone

- Les promocions que envien com a missatge als mòbils és només en espanyol.
- Tracte despectiu per part del personal d’atenció al client, dient que no tenen el servei en “dialecto”, o bé que el servei és “de àmbito nacional” i que per tant, no hi ha l’opció català.
- “A la meva demanda va respondre que de seguida em posaria amb algú que parlés el DIALECTE”.
- Quan el contestador automàtic del servei d’atenció al client et dóna l’opció de parlar, si ho fas en català no t’entén.
- Al servei d'atenció al client et respon una operadora virtual que reconeix la veu només en castellà, i no pots dir res en català.
- Siemens dóna l'opció del català en tots els casos, i sense gaires faltes d'ortografia, i conté totes les grafies. En canvi, Vodafone és un desastre en aquest sentit.
- Si s'utilitza tarjeta, no és possible que l'atenció al client sigui en català.
- La ç només és possible utilitzar-la en majúscula, i alguns accents són erronis (i, ù).

2. Comentaris relatius a empreses de telefonia

Alcatel

- Malgrat que té el menú en català, no pots escriure missatges amb text predictiu (t9). Això passa amb models com 311 o 511.
- Hi ha dificultats per escriure els accents (l'apartat d'escriptura automàtica no contempla la versió catalana).

Nokia

- És vergonyós que no tingui res en català i sí en altres llengües.
- Es produeix un tracte discriminatiu quan s'adrecen queixes a l'empresa. Per exemple, una resposta de l'empresa quan un usuari demana algun servei en català és que “no estan incluidos los dialectos”.

6. CONCLUSIONS

La telefonia mòbil avança a ritmes accelerats i cada cop més, els telèfons mòbils estan esdevenint imprescindibles per a molts ciutadans. Ara bé, el català està relegat a una posició absolutament marginal en aquest terreny. Exeptuant Siemens i Alcatel, que inclouen el català en els serveis dels telèfons mòbils que produeixen, la major part de les empreses fabricants de telèfons mòbils no mostren cap predisposició a incloure aquesta llengua amb normalitat als serveis que ofereixen als usuaris, i en general, tampoc ho fan les companyies de telefonia. Tenint en compte que les vendes de telèfons mòbils al Principat se situen al nivell de països com ara Itàlia, Finlàndia o el Regne Unit, aquesta discriminació del català adquireix encara una rellevància més gran.

Davant d'aquesta actitud discriminatòria de la major part d'empreses i companyies de telefonia envers el català juntament amb la manca de legislació clara regulant la qüestió lingüística en el sector de la telefonia mòbil, l'usuari esdevé totalment indefens a l'hora de reclamar els seus drets. Les queixes rebudes a la Plataforma per la Llengua en els darrers mesos mostra aquesta indefensió, i confirma l'existència d'una preocupació per part dels usuaris sobre l'absència del català en les prestacions de la major part dels telèfons mòbils. Alhora, també permet posar al descobert les principals traves que posen les companyies de telefonia per oferir els serveis en català, que són una mostra de com les grans empreses de la telefonia mòbil poden actuar amb tota llibertat i impunitat en qüestió lingüística. Situacions com ara que al comprar el telèfon t'ofereixin la possibilitat de ser atès en català però que després no sigui possible rebre atenció en aquesta llengua, que els menús o els llibrets d'instruccions contemplin un gran número de llengües però no el català, que un telèfon mòbil només disposi de la bústia de veu en català si aquest funciona amb tarja de prepagament i no amb contracte o que, en casos que s'inclou el català en alguns dels serveis, es faci de manera gens rigorosa i gens seriosa (accent dolent si es tracta de gravacions, faltes d'ortografia, absència de grafies catalanes...) són alguns dels molts exemples que mostren la poca predisposició de les companyies de telefonia i les empreses fabricants de telèfons a l'hora de respectar els ciutadans catalans que desitgen rebre els serveis del telèfon en el seu idioma.

Ara bé, malgrat tot cal destacar que en els casos dels telèfons mòbils fabricats per Siemens i Alcatel la situació és diferent. A diferència de la resta d'empreses del sector, ja des d'un principi aquestes dues marques han pres en consideració la importància d'incloure el català als aparells que fabriquen, incloent-lo als menús dels telèfons i, en el cas de Siemens, també als llibrets d'instruccions. Amb aquesta actitud, Siemens i Alcatel han demostrat ser conscients del perfil d'una part dels clients als quals pretenen arribar i ser capaços d'adaptar-se a la realitat lingüística d'aquests clients.

A continuació, i a mode de conclusió final, es presenten els punts més rellevants de l'estudi.

- Catalunya, amb 77 telèfons mòbils per cada 100 habitants (1 de gener de 2001), està molt per sobre de la mitjana europea en la compra i ús de telèfons mòbils, i se situa al nivell d'algun dels països més avançats com Itàlia, Finlàndia o el Regne Unit. Ara bé, malgrat aquesta dada en molts casos el català no és present en les prestacions del telèfon i en les diverses vies d'interacció entre l'empresa i/o la companyia amb l'usuari.
- Només Siemens i Alcatel respecten els ciutadans catalans usuaris de telèfons mòbils. En el cas dels models de Siemens sobre els quals s'ha obtingut informació a través de la fitxa d'obtenció de dades, els índexs de presència del català en els menús i els llibrets d'instruccions dels telèfons que fabrica són del 100 %, i passa el mateix amb els menús dels telèfons mòbils fabricats per Alcatel. Ericsson, Nokia i Motorola en cap cas inclouen el català als menús i llibrets d'instruccions dels models de telèfons analitzats.
- Alguns models de telèfon no només no contemplen el català en el menú sinó que hi contemplen altres llengües com el grec, el txec o l'hongarès, entre d'altres, llengües totes elles que es podrien equiparar al català pel que fa al nombre de parlants i que, evidentment, a Catalunya, el País Valencià i les Illes Balears (territoris de parla catalana on es distribueixen els models de telèfons sobre els quals s'ha rebut informació) tenen un nombre realment baix de parlants.
- Encara que hi ha casos en què les companyies de telefonia inclouen el català en els serveis que ofereixen, les ocasions en què això succeeix són una minoria. La inclusió del català en tots els serveis del camp de la telefonia mòbil no va en detriment de cap de les altres llengües que s'hi contemplen, sinó que es tracta que en el 100 % dels casos l'usuari pugui **optar** entre disposar de la informació en català o en alguna altra llengua. A partir d'aquí, és un fet molt precari que en cada un dels serveis oferts per les 3 companyies analitzades el català hi sigui absent en més del 50 % dels casos.
- Independentment de la companyia amb què operen, només un 10,85 % dels usuaris de telefonia mòbil que han respost la fitxa d'obtenció de dades reben missatges informatius o promocionals en català, només un 15,95 % disposen del contracte en català, només un 30,08 % poden ser atesos en català pel servei telefònic d'atenció al client en català, només un 38,08 % reben la factura en català i només un 42,08 % disposen de la bústia de veu en català.
- No només és important que les empreses fabricants dels telèfons o les companyies de telefonia contemplin el català en els serveis que ofereixen sinó que els usuaris tinguin coneixement que aquests serveis poden ser oferts en català, i que se'ls proporcionin les facilitats necessàries per accedir-hi.

A partir de tots els elements anteriors, es pot afirmar que la presència del català en els serveis de les empreses i companyies de telefonia estudiades és insuficient. Malgrat actituds tan positives com les de Siemens i Alcatel, el català encara és molt absent del terreny de la telefonia mòbil, i és per això que la Plataforma per la Llengua insta a les empreses fabricants de telèfons mòbils i a les companyies de telefonia a millorar el servei en aquest sentit.

Elisabet Villalta, sociòloga

febrer 2003

6. ANNEX

MODEL DE LA FITXA D'OBTENCIÓ DE DADES

Estem fent una enquesta sobre la presència del català en els telèfons mòbils per tal de tenir un llistat de les marques que tenen o no tenen en compte el català en els seus serveis.

Responen sisplau el màxim nombre de les preguntes següents

Model del mòbil		Marca del mòbil	
Any de compra		Té l'opció idiomàtica català ?	
Opcions idiomàtiques a:			
Menú del Mòbil			
Instruccions d'ús (llibret)			
Nom de la companyia de telefonia			
Tipus de servei			
Són en català ?			
Contracte	<input type="checkbox"/>	Factura	<input type="checkbox"/>
Serveis de bústia de veu	<input type="checkbox"/>	Missatges rebuts al mòbil de la companyia	<input type="checkbox"/>
Servei telefònic d'informació al client	<input type="checkbox"/>		
Observacions (dificultats per accedir als serveis en català, informacions de promocions, altres tipus de contractes, problemes...)			