

LA LLENGUA DE RESPOSTA A INTERPEL·LACIONS TELEFÒNIQUES EN ESTABLIMENTS COMERCIALS. AGÈNCIES IMMOBILIÀRIES

Margalida Peña Manresa

Universitat de les Illes Balears

1. INTRODUCCIÓ

Actualment la situació lingüística de les Illes Balears es pot considerar complexa, diversa, i fins i tot rica en matisos (sobretot en comparació a altres comunitats autònomes espanyoles, o altres comunitats en general). Tot això a causa de diferents circumstàncies que marquen no només la llengua pròpia de la comunitat sinó tots els àmbits de la societat, com és la immigració, el turisme, mitjans de comunicació, noves tecnologies...

La realització d'aquest treball de recerca s'ha dut a terme a establiments immobiliaris de diferents pobles de Mallorca, això ens ha permès, amb una vista prou general i totalment objectiva, observar no tan sols l'ús de la llengua catalana a Mallorca sinó també el servei que reben tots aquells que telefonen a una immobiliària cercant informació. Per tant en quina/es llengua/es es pot proporcionar aquesta informació

2. INTRODUCCIÓ

La informació que es pretén aconseguir amb aquest treball és saber la disponibilitat d'atenció en català i les actituds davant una interpel·lació feta en llengua catalana que el clients poden trobar telefonant a immobiliàries de distintes localitats de Mallorca. Es tracta de saber si en la majoria de casos atenen els clients potencials en la llengua pròpia de les Illes (i per tant, la primera llengua de moltes persones que poden telefonar a aquest tipus d'establiments), el català, o si no ho fan, i les persones catalanoparlants es veuen obligades a canviar de llengua per poder continuar la conversa.

La situació que esperava trobar-me abans de començar el treball era que en alguns llocs fossin capaços d'atendre'm en català i amb una actitud prou positiva, però també que en altres casos els treballadors

de les immobiliàries estiguessin en condicions per poder atendre els clients en llengua castellana o en llengües estrangeres i no pas en català.

3. ASPECTES METODOLÒGICS

Per a la realització d'aquest estudi s'han utilitzat les Pàgines Grogues de Telefònica de 2005-2006 (pàg. 316-320), en aquest cas, concretament l'apartat d'immobiliàries, de forma repartida entre els diferents enquestadors. Es va telefonar a cada un dels números de telèfon i ens hi adreçàvem a ells en català, de forma simple i cordial ("hola", "bon dia"), a continuació s'exposava la consulta i es demanava, també en català, informació per llogar un pis a Palma; a partir d'aquí ja es podia comprovar si el treballador de la immobiliària que atenia les telefonades entenia el català i si hi responia o no.

L'estudi de camp s'ha dut a terme durant la segona quinzena de març i la primera quinzena d'abril de 2006. S'ha realitzat a 65 immobiliàries de tot Mallorca, escollides aleatòriament entre totes les que tenen, d'alguna manera, destacat el nom en la guia telefònica i el dugueren a terme tres enquestadors: Joan Brunet Vallespir, Jéssica Garcías Vargas i Margalida Peña Manresa.

4. LA SITUACIÓ DE LA LLENGUA CATALANA A LES ILLES BALEARS

A partir de la segona meitat del segle XX, la població ha experimentat una forta expansió, deguda sobretot a la immigració, i per tant, a la vegada aquest creixement de població també evidencia la reducció del pes relatiu de la població autòctona.

La causa d'aquest increment demogràfic és l'expansió de la indústria turística a partir dels anys seixanta, la qual va generar un important moviment

immigratori, que procedia principalment del sud de la península ibèrica i acudia a la recerca dels llocs de feina que la nova indústria creava.

Al continuat creixement de població d'origen espanyol s'hi ha d'afegir la població, d'origen majoritàriament europeu que –sobretot durant els mesos d'estiu– passa les vacances a les Balears.

Aquesta situació, a part d'altres problemes, provocà un retrocés ambiental de la presència social de la cultura i la llengua pròpies de les Illes Balears.

Fent referència a l'àmbit de les immobiliàries podem dir que els factors dels que he parlat (la immigració i el turisme) es reflecteixen en gran mesura, ja que, en primer lloc, una part important dels destinataris de la informació que transmeten els treballadors de les immobiliàries va destinada a gent de fora de les illes. A la vegada, també en nombroses ocasions és probable que aquests treballadors siguin procedents de fora del territori de parla catalana.

Això explica en gran mesura que en aquest àmbit es tendeixi molt a limitar-se a parlar el castellà; és habitual que la gent de fora del territori de parla catalana recorri al castellà com a llengua d'integració.

Un altre desavantatge per al català és que durant molt temps, a les Illes Balears i a la resta del territori de parla catalana, s'ha promocionat des del poder l'obligació o conveniència que els catalanoparlants usin el castellà a l'hora parlar amb els castellanoparlants, encara que entenguin el català, perquè aquella és la llengua de tots.

Pel que fa als coneixements de la llengua catalana a les Illes Balears cal esmentar que la distribució territorial d'aquests coneixements és inversament propor-

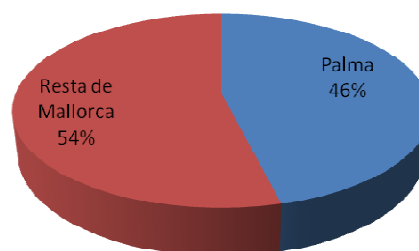
cional als valors relatius de la immigració. Així, els majors nivells de coneixements de català es localitzen a Menorca i als pobles de Mallorca, mentre que els inferiors es troben entre la població resident a Eivissa i a Palma. Així mateix es donen diferències importants entre els pobles de Mallorca de la costa, orientats sobretot al sector turístic, i els de l'interior de l'illa, com també se'n donen entre les diverses barriades de Palma.

5. RESPOSTA LINGÜÍSTICA DELS ESTABLIMENTS O ORGANITZACIONS EN SER INTERPEL·LATS PER TELÈFON EN LLENGUA CATALANA

5.1. Mostra

Taula 1. Distribució de la mostra		
	Nre. de telefonades	Percentatge
Palma	30	46,15%
Resta Mallorca	35	53,85%
Total	65	100%

Gràfic 1. Distribució de la mostra



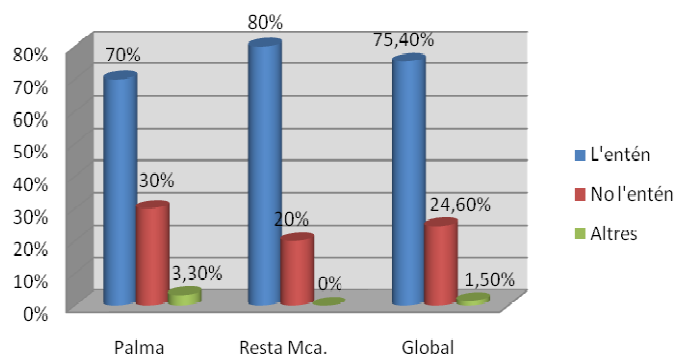
Les telefonades s'han realitzat a trenta immobiliàries de Palma i a trenta-cinc de la resta de Mallorca.

5.2. Nivell de comprensió de les interpel·lacions i actitud

Taula 2. Comprensió

Taula 2. Comprensió											
		1. Entén l'enquestador		2. No l'entén							
				2. Total		2.1 Demana amb correcció que li parlin en una altra llengua		2.2 Informa d'això asprament		2.3 Altres situacions	
	Total	Global	%	Global	%	Global	%	Global	%	Global	%
Palma	30	21	70%	9	30%	9	30%	0	0%	1	1,5%
Reste Mca.	35	28	80%	7	20%	7	20%	0	0%	0	0%
Global	65	49	75,4%	16	24,6%	15	23,1%	0	0%	1	1,5%

Gràfic 2. Valors segons la situació de l'establiment.
Percentatges



La majoria dels qui contestaren al telèfon entenen l'enquestador quan se'ls parlava en català (75,4%). El 23'1% informava que no ens entenia o bé ho feia entendre d'alguna manera, però sempre de forma educada. L'1,5% que resta correspon a un enquestat que parlava alemany i quan va veure que no ens entenia va penjar el telèfon.

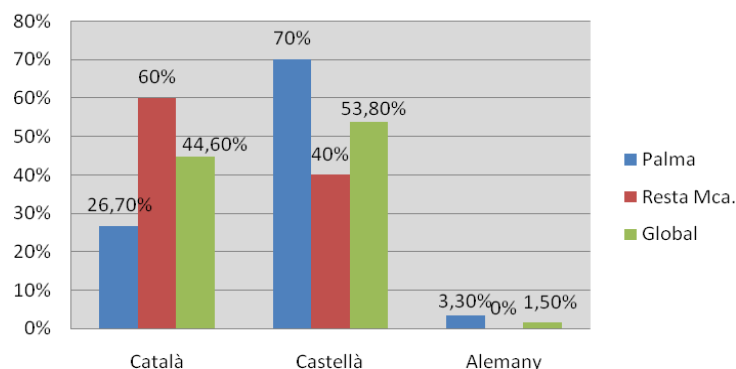
Els resultats de la comprensió dels treballadors d'immobiliàries de Palma i de la resta de Mallorca ens reflecteixen que la comprensió de la nostra llengua no varia molt si telefonam a un poble o a Palma, tot i que la comprensió és més alta als pobles. A Palma un 70% dels treballadors han entès el català i a la resta de Mallorca l'han entès un 80%.

5.3. Llengua de resposta

Taula 3. Llengua de resposta

		Català		Castellà		Alemany	
		Global	%	Global	%	Global	%
Global	65	29	44,6%	35	53,8%	1	1,5%
Palma	30	8	26,7%	21	70%	1	3,3%
Reste Mca.	35	21	60%	14	40%	0	0%

Gràfic 3. Llengua de resposta: valors distribuïts per zona



Amb un simple cop d'ull a aquest gràfic podem observar que la majoria de gent a qui hem trucat ha respost en castellà (53,8%). A nou punts de distància se situen els qui han respost en català (44,6%). Quan observem les barres que representen la llengua de resposta de Palma i les de la resta de Mallorca per separat hi ha una considerable diferència, ja que a Palma la gran majoria de treballadors responien en castellà (un 70%), i a la resta de Mallorca la majoria ho feia en català (un 60%).

A causa de la situació de diversitat de procedència de la gent que ve a les nostres illes també es va tenir en compte la possibilitat que alguns dels treballadors responguessin en una altra llengua, com per exemple en anglès o alemany, i de fet una persona de Palma ens va contestar en alemany, però tot d'una que va veure que no entenia el que li deien va penjar el telèfon.

6.CONCLUSIONS

Entre les conclusions que he extret d'aquest treball d'investigació és que en una àmplia majoria de casos podem ser atesos quan contestem per telèfon en català amb les immobiliàries establertes a Mallorca. Així i tot, però, les possibilitats de ser atesos en aquesta llengua baixa considerablement, sobretot a Palma, on la proporció de respostes en castellà és àmpliament superior a les respostes en català. Aquests valors corresponen a situacions en què el client intervé en primer lloc i ho fa en català; si es deixes que la primera intervenció la fes l'empleat de la immobiliària els usos de català, sens dubte, disminuirien. Això mostra com és de determinant la tria de llengua per fer la primera intervenció en comunicacions interpersonals entre persones desconegudes.