

EL TELÈFON LINGÜÍSTIC

Marta XIRINACHS I CODINA

Cap de la Secció d'Assessorament i Llenguatges d'Especialitat
de la Direcció General de Política Lingüística

INTRODUCCIÓ

La progressiva extensió del català en tots els àmbits de la societat ha donat una nova orientació a les necessitats d'assessorament lingüístic tant dels particulars com del món professional.

En un principi les demandes d'assessorament lingüístic es limitaven força a la traducció i revisió de textos i a l'atenció de consultes puntuals sobre la llengua. Amb el pas del temps i com a acció de suport de les actuacions encaminades a estendre el coneixement i l'ús del català en diferents sectors de la societat, les demandes d'assessorament lingüístic s'han incrementat, diversificat i especialitzat. Durant l'any 1992, el nombre de consultes lingüístiques ateses, bàsicament per telèfon, per la Direcció General de Política Lingüística, el TERMCAT, Centre de Terminologia, i el Consorci per a la Normalització Lingüística va ser de 62.000.

Per atendre aquestes necessitats i resoldre-les de manera coordinada i efectiva, la Direcció General de Política Lingüística i el Consorci per a la Normalització Lingüística, xarxa de serveis lingüístics territorial, van decidir col·laborar en un projecte d'automatització de l'assessorament lingüístic.

L'objectiu principal del projecte d'automatització de l'assessorament lingüístic és difondre per diferents mitjans telemàtics (telèfon, fax, audiotex, videotex, correu electrònic, etc.) criteris, informació i materials lingüístics al màxim nombre de persones, i garantir la unitat de criteris entre els diferents serveis lingüístics.

Així, doncs, cal situar el Telèfon Lingüístic dins d'aquest projecte més ampli i cal considerar-lo una eina més al servei de la qualitat de la llengua.

OBJECTIUS

Per mitjà del sistema de seguiment de les consultes lingüístiques que duen a terme els organismes esmentats, s'ha pogut determinar que hi ha unes consultes, relativament senzilles, que es repeteixen sovint. Per a aquest tipus de consultes, el que avui és el Telèfon Lingüístic va semblar un mitjà adequat per atendre-les de manera automatitzada i millorar, a la vegada, l'accés a l'assessorament lingüístic.

No podem dir que partíssim de zero pel que fa al projecte del Telèfon Lingüístic, perquè coneixíem un sistema semblant elaborat per l'Oficina de la Llengua Francesa del Govern de Quebec, que funciona satisfactòriament, i que ens ha servit de gran ajuda.

Pel que fa als objectius, el sistema pretén que el nombre de telefonades als serveis lingüístics disminueixi i, consegüentment, que la dedicació del personal d'assessorament lingüístic augmenti per a aquelles consultes que necessiten atenció directa o personalitzada. A més, el servei d'assessorament lingüístic puntual que s'ofereix per aquest mitjà permet que tothom hi pugui accedir a qualsevol hora, funciona les vint-i-quatre hores del dia, set dies a la setmana i sense cap més cost que el d'una telefonada normal.

FUNCIONAMENT I CONTINGUT

El Telèfon Lingüístic es basa en un sistema automatitzat de resposta audible (audiotex) i per fax de textos preenregistrats. El sistema funciona a partir del reconeixement de veu en català, que es limita a les paraules *sí* i *no* i al nom de les xifres del zero al nou. Els codis d'accés als textos són combinacions de tres xifres, que cal indicar una per una després de cada to acústic.

Un cop establerta la connexió (93-482 02 02), el sistema va guiant l'usuari fins a l'opció escollida: escoltar un text o rebre'l per fax. Si es vol rebre el text per fax, cal telefonar des del telèfon connectat al fax. A més, a partir d'una única telefonada i abans d'acomiar-se, el sistema permet tornar a escoltar el text tantes vegades com es vulgui, fer altres consultes, rebre el text per fax i enregistrar comentaris.

Com hem dit, per accedir als textos, cal que en coneguem el codi. La informació sobre el contingut del Telèfon Lingüístic i els codis apareixen a les Pàgines Grogues de la Companyia Telefònica, entitat col·laboradora en el projecte (edició de 1993 per a la província de Barcelona i

de 1994 per a la resta d'edicions provincials i de Barcelona i l'Hospitalet). Aquesta informació també es pot trobar a tots els centres, els serveis i les oficines del Consorci per a la Normalització Lingüística o bé es pot demanar per fax al Telèfon Lingüístic sol·licitant els textos 707 i 708.

Pel que fa al contingut, el Telèfon Lingüístic consta de 181 textos sobre diferents aspectes de la llengua que són objecte de moltes consultes. Tots els 181 textos es poden consultar automàticament per fax i 129 d'aquests textos es poden escoltar. És a dir, només 52 textos es poden consultar únicament per fax.

Pel que fa als aspectes lingüístics, la distribució per temes que presenta el Telèfon Lingüístic és la següent:

- lèxic, terminologia i fraseologia (43 textos)
- sintaxi (32 textos)
- morfologia (11 textos)
- ortografia (13 textos)
- convencions: abreviatures, majúscules o minúscules, tractaments protocol·laris criteris de traducció, signes de puntuació, etc. (35 textos)
- documentació administrativa (21 textos)
- informació: bibliografia, serveis de traducció i correcció, cens lingüístic, centres d'autoaprenentatge, certificats de català, etc. (14 textos)
- drets lingüístics (11 textos)
- pronunciació (1 text)

Tenint en compte els destinataris i el fet que la comunicació s'estableix principalment per via oral, en la redacció dels textos s'ha adoptat un to formal i un nivell de divulgació, s'ha seguit una estructura que en facilita la comprensió i la memorització i s'ha procurat que fos breu (la durada màxima d'un text entre els missatges del Telèfon i l'explicació no supera els tres minuts, temps corresponent a la tarifa mínima d'una telefonada). Així, doncs, es presenta la informació rellevant sobre cada aspecte o consulta a partir d'un títol o d'una pregunta, es descriu el cas, és a dir, es dona una resposta pràctica més que no pas una argumentació gramatical, es donen exemples i s'acaba amb una conclusió o repetició del que s'ha dit.

Els canvis entre la versió oral d'un mateix text i la versió escrita que es rep per fax només fan referència a aspectes que per mitjà oral cal fer explícits d'una altra manera: lletrejar com s'escriu un mot, indicar els signes de puntuació, etc. Els textos que només es poden consultar per fax corresponen bàsicament a models de documents administratius, llistes de

municipis de Catalunya, criteris d'ús de majúscules, llistes d'abreviacions, dades estadístiques, etc. Són textos que, o bé per la llargada o bé per la complexitat de la informació, no es recomana de reproduir oralment.

La locució dels textos també és un aspecte que s'ha tingut en compte per aconseguir que aquests fossin àgils i entenedors. En cada text intervien un locutor i una locutora professionals. Una veu identifica el problema i ressalta els exemples que corresponen a les solucions bones o proposades, i l'altra veu fa les explicacions i comenta les formes errònies. Aproximadament la meitat dels textos han estat enregistrats per una parella de locutors procedents del català occidental i l'altra meitat, per una parella de locutors procedents del català oriental.

ESTADÍSTICA D'ÚS

El sistema dóna informació estadística sobre diferents aspectes d'ús: nombre total de telefonades, durada mitjana d'una telefonada, freqüència de consultes per text, nombre total de comentaris enregistrats, índex d'ús dels sistema segons l'horari i els dies, nombre de consultes per fax, etc. Per raons pràctiques, deixarem de banda les dades més tècniques i ens centrarem en la informació que ens sembla més rellevant des d'un punt de vista lingüístic.

La informació que tot seguit presentem fa referència als mesos d'agost, setembre i octubre de 1993. Les dades corresponents al mes de juliol (el Telèfon es va posar en funcionament el dia quatre de juliol) no es tenen en compte, perquè no es tracta d'un mes sencer i, a més, reflecteixen la curiositat que va suscitar aquest nou mitjà:

Total de consultes fetes	11.045	
— Consultes orals	8.049	
— Consultes per fax	2.996	
Mitjana de consultes per dia	122	(inclosos dissabtes, diumenges i festius)

Percentatges de consultes segons l'àrea temàtica

Lèxic, terminologia i fraseologia	30,3 %	(23,75 %)
Sintaxi	25,4 %	(17,67 %)
Ortografia	10,3 %	(7,18 %)

Documentació	7,4 %	(11,60 %)
Convencions	8,6 %	(19,33 %)
Drets lingüístics	6,6 %	(6,07 %)
Morfologia	6,6 %	(6,07 %)
Informació	4,3 %	(7,73 %)
Pronunciació	0,2 %	(0,55 %)

La xifra entre parèntisi correspon al tant per cent de textos que conté el Telèfon Lingüístic segons l'àrea temàtica.

Com podem observar, el 55,7 % de les consultes se centren en les àrees de lèxic i sintaxi, a partir de les quals hi ha un gran salt. La resta d'àrees són força homogènies pel que fa a les consultes.

Hi ha tres àrees que destaquen pel fet que el tant per cent de consultes és força inferior al tant per cent de textos que presenta el Telèfon Lingüístic. Aquestes àrees són: documentació, convencions i informació. Una explicació possible d'aquest fet pot ser que bona part d'aquests textos només es poden consultar per fax i, per tant, no es poden consultar per telèfon.

Textos més consultats segons les àrees:

- Lèxic, terminologia i fraseologia: «berberecho», «Papá Noel», *autocola o autoescola*, «barra» (*d'un bar*).
- Sintaxi: *a + complement directe*, *cognoms units per i, per o per a, a o en* (*fent referència a un lloc*).
- Morfologia: *gerundi en «guent»*, *verb + pronom* (*digue'm o digues-me*), *plural de noms acabats en -x o -xt* (*textos o textos*).
- Ortografia: *apostrofació* (*la*), *apostrofació* (*el, de*), *dièresi* (*confii, veïna*).
- Convencions: *pesseta* (*abreviatura i símbol*), *càrrecs* (*majúscula o minúscula*), *abreviatures de senyor -a, doctor -a, llicenciat -ada*.
- Documentació: *carta*, «*En/Na*» (*tractament*), *felicitations* (*Nadal, Cap d'Any, aniversari*).
- Informació: *correccions i traduccions* (*informació*), *noms de persona en català* (*bibliografia*).

- Drets lingüístics: *catalanització de noms de persona, catalanització dels cognoms.*
- Pronunciació: *pronunciació d'estrangerismes* (aquesta àrea només té un sol text).