

Ofercat: indicadors sobre l'oferta de català a Santa Coloma de Gramenet

Aquest article és un resum de l'estudi sociolingüístic guardonat amb un accèssit al premi Antoni M. Badia i Margarit 1999 de la Direcció General de Política Lingüística. El text informa sobre la metodologia de treball i els principals resultats del projecte Ofercat com a sistema d'indicadors lingüístics amb la finalitat de conèixer l'oferta de llengua catalana a Santa Coloma de Gramenet.

Autors

Albert Fabà, Pilar López,
Joan Solé Camardons,
Noemí Ubach

La ciutat de Santa Coloma

Santa Coloma de Gramenet, amb més de 120.000 habitants, és la sisena ciutat més gran de Catalunya. Ubicada a la comarca del Barcelonès, Santa Coloma és una de les poblacions catalanes més afectades pel fet migratori. Certament, l'any 1915 era un petit poble pagès de 1.500 habitants, i a hores d'ara s'ha convertit en una gran ciutat metropolitana.

Aquest canvi demogràfic de la ciutat trasbalsà la realitat sociolingüística, atenant, és clar, que la gran majoria de la població immigrada no coneixia la llengua pròpia de Catalunya. Així, el 1975 només un 11 % de la població tenia el català com a llengua familiar, i més de la meitat ni tan sols l'entenia.¹ Segons les dades lingüístiques dels censos i els padrons, aquest panorama, en els últims vint anys, s'ha transformat a bastament, especialment pel que fa als coneixements lingüístics (vegeu gràfic 1).

A més de les dades sobre coneixements lingüístics es disposa també de dades sobre els usos interpersonals i les actituds lingüístiques, gràcies a l'estudi *Opinions, actituds i usos lingüístics de la població de Santa Coloma de Gramenet*, d'Albert Fabà i Noemí Ubach, 1994.²

Segons aquest estudi, només un 18% de la població colomenca afirmava que la seva llengua era el català, tot i que les persones que declaraven que l'usaven habitualment eren ja un 28 %. D'altra banda, un escàs 16% dels entrevistats afirmen que havien fet l'última conversa en català. Quant a les actituds respecte a l'ús del català, una majoria de colomencs (71,5 %) s'hi mostraven favorables, tot i que hi havia un grup minoritari (28 %) que s'hi manifestava reticent.

El treball sociolingüístic que es presenta a continuació té per objectiu completar la informació sobre coneixements i usos que tots aquests estudis ens aporten. L'Ofercat,

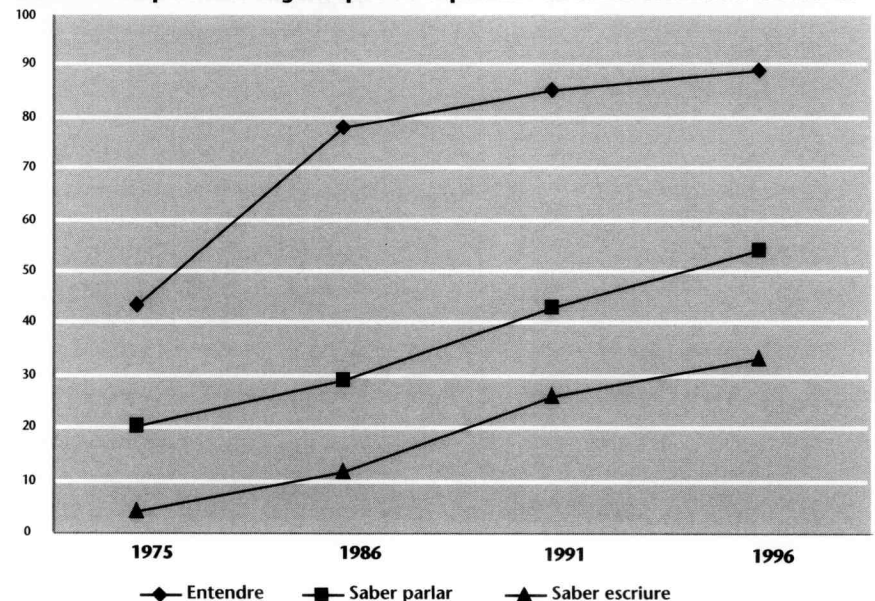
el nom amb què s'ha batejat l'estudi, pretén conèixer quina és l'oferta de català que la ciutat de Santa Coloma ofereix als seus ciutadans, a través de diverses entitats i organitzacions públiques o privades.

Característiques de l'Ofercat

L'Ofercat pretén obtenir —a partir d'uns indicadors lingüístics— una radiografia de l'oferta de català que rep la població de la ciutat, radiografia que, alhora, es resumirà en un índex global i en un conjunt de gràfics.

Per desenvolupar el projecte, l'equip de treball s'ha inspirat, en bona part, en l'Indexplà,³ que consisteix en un programa d'anàlisi lingüística d'una organització, mitjançant un sistema d'indicadors, agrupats en diversos factors. Recordem que el programa permet aconseguir un índex de

Gràfic 1. Competències lingüístiques de la població de Santa Coloma de Gramenet



normalització lingüística de l'entitat, i un gràfic que en resumeix la situació.

Les característiques principals de l'Ofercat són les següents:

a) L'Ofercat estudia els usos lingüístics que les persones fan en representació d'una organització, sigui pública o privada. Així doncs, s'observa l'oferta lingüística que tenen a la seva disposició els ciutadans de Santa Coloma de Gramenet quan s'adrecen a qual-sevol entitat, empresa o organització. En aquest sentit, l'Ofercat no es planteja observar les comunicacions que es produeixen entre els individus de manera privada, ni tampoc com s'adrecen els ciutadans a títol individual cap a aquestes organitzacions.

b) L'Ofercat recull la informació a través d'un nombre limitat d'indicadors. Per això, no pretén ser un estudi en profunditat de tots els àmbits de la vida ciutadana sinó que vol donar una idea aproximada de l'oferta de català a la ciutat⁴

c) L'Ofercat permet estudiar l'evolució de l'oferta lingüística d'una població, si es repeteix cada cert temps. Per a una anàlisi d'aquesta evolució cal que s'utilitzin els mateixos indicadors i la mateixa metodologia.

d) Els indicadors seleccionats han de ser fàcils de recollir per qüestió de rendibilitat de recursos i perquè la repetició de l'estudi sigui possible: ha de ser un projecte sostenible.

e) Els tipus d'indicadors són d'ús escrit i d'ús

oral. Tal com s'explica més endavant en l'apartat dedicat a les ponderacions, el pes dels indicadors orals és superior al dels escrits.

f) L'Ofercat està dissenyat per tal que el període de recollida d'informació no sigui gaire llarg⁵ (d'un a tres mesos).

g) La realitat estudiada s'estructura en quatre sectors: Administració pública, Economia i societat, Mitjans de comunicació i Ensenyament i sanitat. Alhora, cada sector ha estat dividit en subsectors i per a cada un s'ha especificat l'àmbit, com s'indica al quadre 1.

Factors i indicadors

Les dades es recullen a través d'un sistema d'indicadors que varien segons l'entitat. Els indicadors estan agrupats en factors segons el tipus de comunicació a què es refereixin. A continuació es detallen els cinc factors observats i els indicadors de cada factor.

Factor 1: retolació identificativa

Factor 2: retolació informativa

Factor 3: comunicacions escrites

Factor 4: llengua d'identificació oral

Factor 5: llengua d'adequació oral

Factor 1. Retolació identificativa: és la retolació que identifica l'entitat, en diu el nom. Per a aquest factor només s'ha tingut

Quadre 1. Sectors, subsectors i àmbits

SECTOR	SUBSECTOR	ÀMBIT
Administració pública	Administració local	Dependències
		Paisatge urbà
	Administració de l'estat	Dependències
	Administració autonòmica	Dependències
	Administració de justícia	Dependències
Economia i societat	Economia	Organitzacions socioeconòmiques
		Comerços i empreses de serveis
		Publicitat comercial
	Societat	Associacions esportives
		Altres associacions
Mitjans de comunicació	Mitjans de comunicació escrits	Revistes
		Diaris
	Mitjans de comunicació audiovisuals	Televisió
Ensenyament i sanitat	Ensenyament	Ensenyament primari públic
		Ensenyament secundari públic
	Sanitat	Sanitat pública
		Sanitat privada

en compte un indicador: la retolació fixa. Normalment es troba a la façana principal. **Factor 2. Retolació informativa:** és la retolació informativa o descriptiva fixa que es troba escampada per tota la ciutat. Alguns dels indicadors observats han estat: retolació fixa de les organitzacions, guals, parquímetres, retolació dels carrers, senyals de trànsit, etc. S'ha diferenciat la retolació informativa de la identificativa, ja que no sempre estan escrites en la mateixa llengua. Altres estudis anteriors avalen també aquesta diferenciació.⁶

Factor 3. Comunicacions escrites: són els textos escrits en suport de paper o informàtic que emeten les organitzacions. Per triar els textos de cada entitat s'ha seguit el criteri que fos la comunicació externa amb més difusió de cara al ciutadà. En la majoria de casos s'ha triat un sol text per organització, tret de les entitats més grans, o d'altres casos, puntuals. Els indicadors observats han estat molt diversos, depenent de l'entitat observada. S'han recollit impresos, tríptics, revistes, correspondència, cartells, carnets, etc.

Factor 4. Llengua d'identificació oral: És la llengua oral amb què, en un primer moment, l'entitat s'adreça al ciutadà. Els indicadors observats han estat l'atenció telefònica de les entitats al ciutadà, la llengua vehicular de l'ensenyament, la llengua de la programació televisiva i la de les celebracions religioses.

Factor 5. Llengua d'adequació oral: és la llengua oral amb què l'entitat contesta al ciutadà quan aquest se li ha adreçat en català. Perquè hi hagi llengua d'adequació hi ha d'haver hagut una interpel·lació prèvia del ciutadà. L'indicador observat ha estat l'atenció telefònica al ciutadà.

Criteris de ponderació

En qualsevol estudi en el qual es vulgui obtenir una xifra que resumeixi les característiques principals de l'objecte analitzat es poden fer ponderacions, sobretot perquè no sempre les diverses subunitats d'anàlisi tenen el mateix pes en el conjunt d'elements estudiats. En el projecte Ofercat, l'equip de treball ha establert diversos criteris de ponderació dels factors, dels sectors i dels subsectors.

Quant als criteris de ponderació dels factors, s'ha partit de dues premisses: donar més valor a la llengua oral que a l'escripta, i

dintre de la llengua oral, s'ha donat prioritat al factor amb un efecte multiplicador més gran en l'ús del català. Així, les ponderacions dels factors s'indiquen al quadre 2.

Per a les comunicacions escrites, s'ha establert que cap tingués una major importància que les altres. Per això s'han ponderat amb el mateix valor. En el cas de la llengua oral, sí que sembla més productiva la llengua d'identificació oral que no pas la llengua d'adequació. De fet, la llengua de

Quadre 2. Ponderació dels factors

Factor	Ponderació
Retolació identificativa	1
Retolació informativa	1
Comunicacions escrites	1
Llengua d'identificació oral	3
Llengua d'adequació oral	2

la majoria de converses dependrà de la llengua amb què s'iniciï la comunicació.

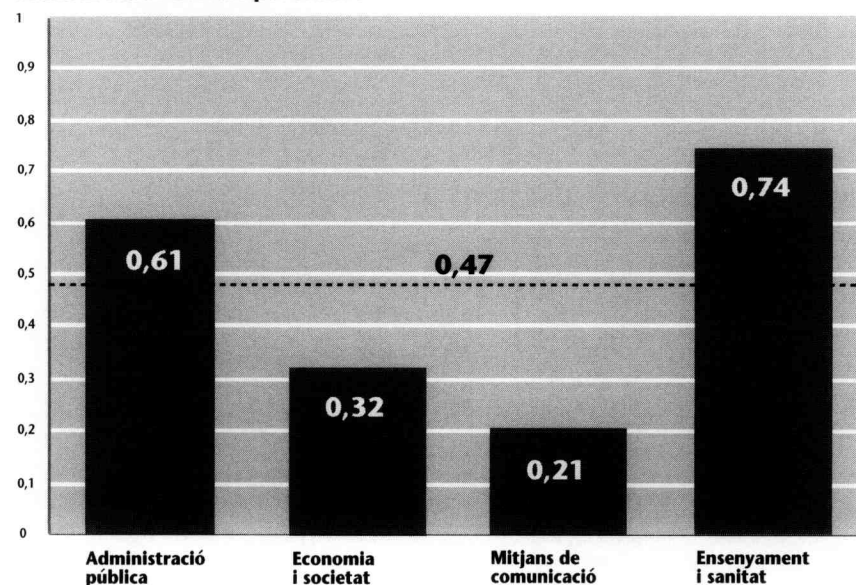
Pel que fa als sectors, subsectors i àmbits, com a criteri general s'ha donat un valor superior a aquell conjunt d'organitzacions amb una major presència a la ciutat.

Resultats principals

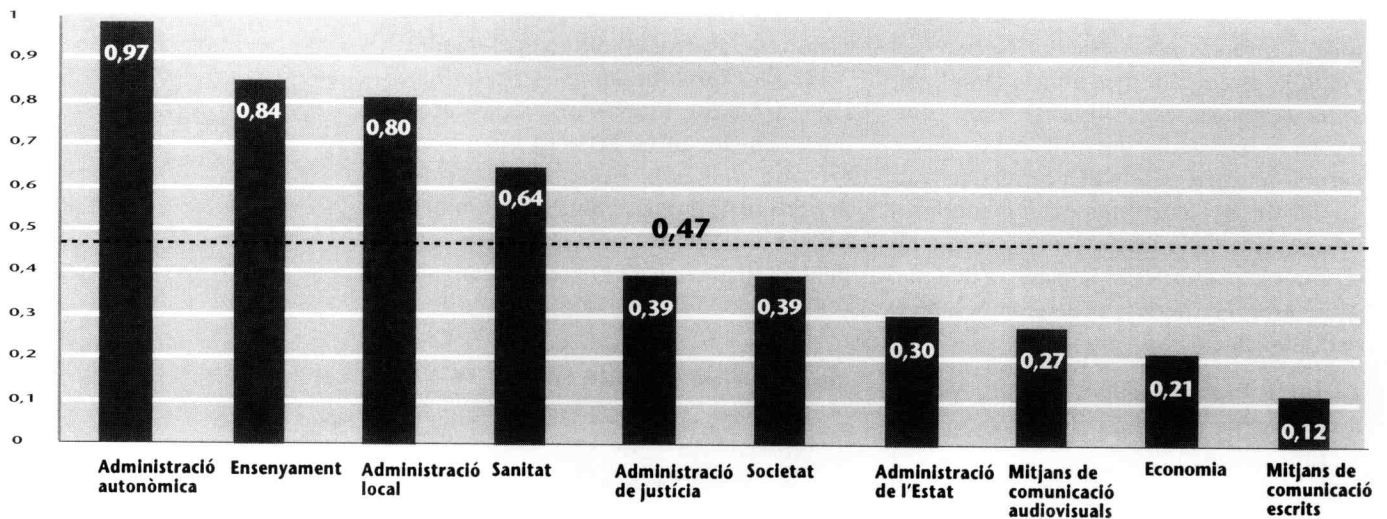
L'índex mitjà Ofercat per a tota la ciutat és de 0,47 punts sobre 1.

Pel que fa als resultats per sectors, vegeu el gràfic 2.

Gràfic 2. Índex Ofercat per sectors



Gràfic 3. Índex Ofercat per subsectors



L'Administració pública i ensenyament i sanitat obtenen uns índexs que superen l'índex mitjà de l'Ofercat. Aquests dos sectors fan pujar l'índex de la ciutat. En aquest sentit, s'ha de remarcar el component públic de l'ensenyament i de la sanitat a Santa Coloma de Gramenet.

Si es comptabilitzen només els resultats del sector economia i societat i els de mitjans de comunicació, de caràcter bàsicament privat, l'oferta de català a la ciutat amb prou feines supera el llistó del 0,25. És a dir, només un element de comunicació de cada quatre donaria al ciutadà, d'entrada, l'oportunitat de comunicar-se en català.

Pel que fa als resultats generals per sub-

sectors, el gràfic 3 mostra els índexs Ofercat per subsectors, ordenats de major a menor.

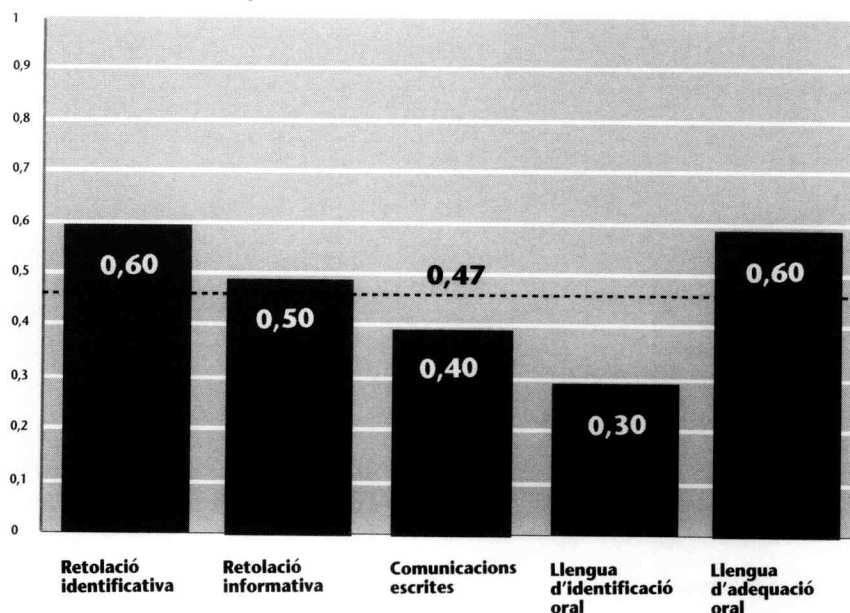
Els subsectors que es troben en la franja més alta, Administració autonòmica, ensenyament i Administració local, depenen de les administracions autonòmica i local. A l'altre extrem, la franja més baixa, per sota de 0,3, l'ocupen l'Administració de l'Estat, els mitjans de comunicació i l'economia.

Pel que fa als resultats generals per factors, si s'observa el conjunt de la ciutat segons els factors observats (vegeu el gràfic 4), es troba que la llengua d'identificació oral és el factor que té un valor més baix (0,3), mentre que la llengua d'adequació oral té un valor que duplica l'anterior (0,6). Aquesta dada demostra que tot i que existeix la competència lingüística necessària per tal que les converses es produeixin en català, la imatge lingüística que ofereixen les organitzacions és una altra.

Quant als factors de llengua escrita, i com era d'esperar, el més alt correspon a la retolació identificativa. Els indicadors d'aquest factor, sobretot el de la retolació fixa, solen ser el primer que es canvia, perdura durant el temps i, de vegades, no es correspon a la resta de factors que es poden observar en una organització. Contribueix evidentment a la imatge, al paisatge d'una ciutat però té un sostre pel que fa a la seva incidència en el procés de canvi lingüístic d'una població. La retolació informativa, en canvi, és més representativa de la pràctica lingüística habitual de les organitzacions.

Les comunicacions escrites són una assignatura pendent per a alguns subsectors, com ara els mitjans de comunicació escrits (0,12), l'Administració de l'Estat (0,17) o

Gràfic 4. Índex Ofercat per factors



l'Administració de justícia (0), per posar els exemples més destacats.

Conclusions

1. L'índex Ofercat 0,47 sobre 1 no és excessivament baix. La impressió que molts ciutadans tenen de l'oferta lingüística de Santa Coloma de Gramenet situaria aquest índex per sota dels resultats obtinguts.⁷

2. Existeixen contrastos molt pronunciats entre els diferents sectors estudiats, sobretot pel que fa a les diferències entre els sectors públics o majoritàriament públics, on els índexs són molt elevats, i els sectors privats (el teixit econòmic i associatiu), on els índexs són força baixos.

3. El sector d'ensenyament i sanitat presenta els millors resultats. És determinant el fet que es tracta de subsectors vinculats a l'Administració local i autonòmica.

4. El sector de mitjans de comunicació és el que presenta uns resultats pitjors. La influència externa és tan forta (la majoria dels mitjans de comunicació a què tenen accés els colomencs són d'abast general) que la dinàmica pròpia de la ciutat té poca influència en l'oferta global del sector.

5. La disponibilitat lingüística de les organitzacions és molt elevada. El fet que un ciutadà utilitzi el català en adreçar-se a una organització fa que n'augmenti l'oferta de català, ja que la majoria de vegades, l'entitat està preparada per adequar-s'hi lingüísticament.

6. Pel que fa als factors, i en concret, als de llengua escrita, les comunicacions són, habitualment, el factor més baix. És lògic pensar que les causes d'aquests resultats es troben en la falta de competència lingüística escrita del personal de les organitzacions, o bé en la manca de criteris establerts per fer-ho. També caldria pensar en les dificultats que l'adaptació dels programes informàtics representen per a algunes organitzacions.

7. Pel que fa a la llengua d'identificació oral, normalment és el factor més baix. Es constata una diferència important amb la llengua d'adequació oral que sempre és més alta. És a dir, les entitats tenen la capacitat d'adreçar-se en català al ciutadà, però com que, d'entrada, no utilitzen aquesta llengua, la majoria de converses es produeixen en castellà. Dit d'una altra manera, la formació oral de les persones que representen

organitzacions va per davant dels criteris lingüístics de les entitats.

Concloent, podem dir que les potencialitats d'ús del català de la societat colomenca estan per sobre de l'ús real que se'n fa.

Panoràmica sociolingüística colomenca

Arribats a aquest punt és el moment de reprendre el fil que havíem deixat al principi d'aquestes pàgines i inserir el resultat de l'Ofercat en el conjunt de les dades sociolingüístiques de la ciutat: competència lingüística dels parlants, oferta lingüística, usos objectius i usos subjectius. El gràfic 5 mostra aquests quatre indicadors sobre la situació del català a Santa Coloma de Gramenet.

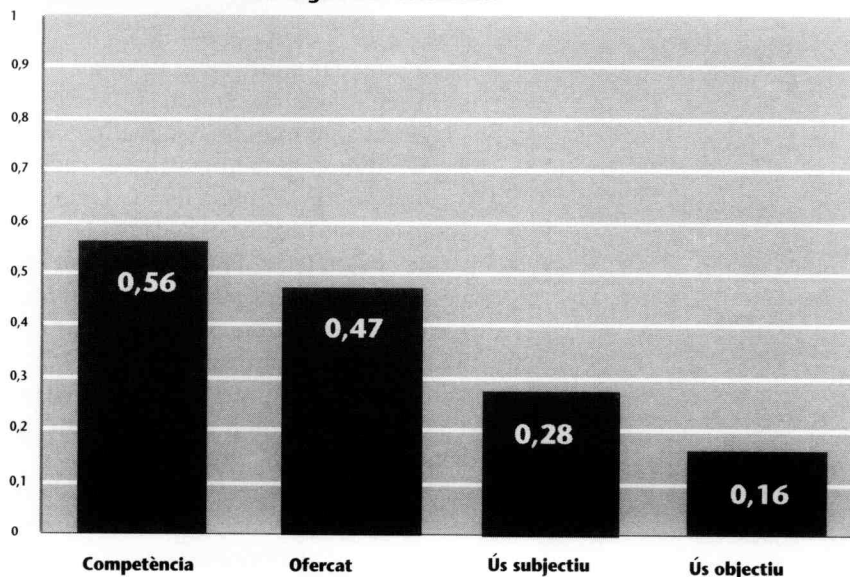
Competència lingüística

És l'índex que ens indica la competència de la població de Santa Coloma de Gramenet, pel que fa a la llengua catalana. La font utilitzada per elaborar-lo són les dades lingüístiques del padró de 1996. L'índex de competència s'obté dividint entre quatre els índexs de cadascuna de les habilitats lingüístiques: entendre, saber parlar, saber llegir i saber escriure.

Ús subjectiu de català

L'índex sobre l'ús subjectiu de català és un índex fonamentat en l'enquesta *Opinions, actituds i usos lingüístics de la població de San-*

Gràfic 5. Panoràmica sociolingüística colomenca



ta Coloma de Gramenet, 1994,⁸ a partir d'una bateria de preguntes relacionades amb l'autopercepció dels individus sobre el seu ús lingüístic.

Ús objectiu de català

És un índex també fonamentat en el mateix estudi de 1994. Pretén indicar l'ús objectiu, interpersonal de la població colomenca.⁹ Certament, intentar avaluar l'ús objectiu del català és una tasca ben difícil. El mètode més clar i obvi seria el de l'observació directa. Malauradament, a Santa Coloma, no comptem amb cap observació d'aquesta mena.

Comparació dels quatre indicadors

La gradació que ens apareix al gràfic 5 és reveladora del contrast d'aquests quatre indicadors. D'una banda, mostra que allà on s'han esmerçat més esforços en la política de normalització lingüística del català, durant aquests últims vint anys, ha estat precisament en l'ensenyament en català (mitjançant el mètode de la immersió lingüística a la primària), en la creació de mitjans de comunicació públics en català i en l'ús del català a l'Administració local i autonòmica. Tots aquests elements contribueixen a augmentar la competència lingüística dels parlants, i per això, els resultats són ben evidents, fins i tot a Santa Coloma de Gramenet. Els factors que incideixen en la competència lingüística són una condició indispensable però no suficient per aconseguir que els colomencs usin realment el català. Per això, els valors dels índexs d'ús són notablement més baixos.

Quant a l'ús lingüístic, si ens fixem en els índexs de l'Ofercat i n'excloem l'Administració local i l'autonòmica, l'ensenyament i la sanitat, el resultat també és força alligador. L'oferta es reduiria a un 0,29, més a prop dels índexs d'ús de català (0,28 ús objectiu i 0,16 ús subjectiu).

D'acord amb totes les dades anteriors es desprèn que l'oferta lingüística de català a la ciutat podria ser més elevada ja que els coneixements lingüístics de la població ho permeten. De fet, si tenim en compte només les habilitats que permeten fer una oferta en català (entendre, saber-lo parlar i saber-lo llegir), l'índex mitjà d'aquestes tres habilitats lingüístiques se situaria en un 0,65, gairebé vint punts per sobre de l'Ofercat (0,47).

Per tant, en el futur es tractaria, d'una banda, d'incrementar l'oferta de català dels sectors més endarrerits (sectors privats); de

l'altra, caldria incidir en aquells elements que potenciïn l'ús interpersonal de la llengua. Com cal fer-ho, però, seria objecte d'un estudi més ampli que aquest, i s'haurà de quedar, per força, en el tinter.

Notes

1. Reixach, Modest: *Coneixement i ús de la llengua catalana a la província de Barcelona*. Generalitat de Catalunya, 1985.
2. Se'n poden consultar els principals resultats a l'article «De més verdes en maduren: la situació de la llengua catalana a Santa Coloma de Gramenet», *Revista de Llengua i Dret*, núm. 28, desembre de 1997
3. CPNL: *Indexplà 98. Programa d'anàlisi lingüística i avaluació de plans a les organitzacions. Manual de l'usuari*, 1998.
4. De fet, hi ha determinats aspectes de la vida ciutadana no hi són presents (lleure, emissores de ràdio) ja que els recursos disponibles no feien possible recollir uns indicadors amb garanties
5. En el nostre cas, però, i atès el caràcter experimental d'aquest estudi, el període de recollida d'informació ha estat més llarg. Les dades es van començar a recollir el juny de 1998 i s'han acabat de recopilar l'octubre de 1999.
6. *Els usos lingüístics en la retolació a Barcelona l'any 1997*. Generalitat de Catalunya. Direcció General de Política Lingüística.
7. Segons l'enquesta de 1994, el 33% dels ciutadans declaren que no parlen català perquè no tenen amb qui fer-ho.
8. Vegeu la nota 2.
9. Ho fa basant-se en la pregunta: «Recordi l'última conversa que hagi tingut amb algú que no sigui família seva. En aquesta conversa, amb quina llengua ha parlat vostè?»