



Articles

Metodologia sobre la recerca sociolingüística Tardor 2001

L'ús del català a les estacions de servei de Catalunya. Pautes metodològiques, per Josep Lluís C. Bosch, Jaume Farràs i Diego Torrente

La recerca sobre els usos lingüístics en el sector dels carburants, realitzada durant l'estiu del 2000, ha partit d'una idea i d'una constatació centrals: és escassa la presència del català a les estacions de servei de Catalunya. Aquest article descriu les pautes metodològiques de l'anàlisi, a la qual s'han acostat mitjançant l'observació sistemàtica de qualsevol tipus de retolació existent als recintes i a través d'una entrevista amb la persona encarregada de fer funcionar l'estació.

Sumari

[1. Presentació i objectius de la recerca](#)

[1.1. Descripció i estructura del sector dels carburants](#)

[1.2. Grandària de l'univers, selecció de la mostra i disseny de qüestionari](#)

[1.2.1. Elaboració del qüestionari](#)

[1.2.2. L'extracció de la mostra i el treball de camp](#)

[2. La creació d'índexs d'ús del català per al sector dels carburants](#)

[2.1. Introducció](#)

[2.2. Presentació de tres índexs d'ús](#)

[2.3. L'ús del català als rètols: càlcul, interpretació i resultats de l'índex 1](#)

[2.3.1. La creació d'índexs d'ús del català en la documentació escrita](#)

[2.3.2. La creació de l'índex 3, ús del català oral](#)
[2.4. La relació entre els indicadors d'ús del català](#)

[3. Algunes reflexions finals](#)

1. Presentació i objectius de la recerca

A l'hora de dissenyar-ne el plantejament metodològic, vam fixar-nos sobretot en el recorregut a fer quan s'entra en una estació de servei (1). En arribar-hi, ens trobem, efectivament, amb tot un recorregut a fer durant el qual es van trobant rètols, instruccions i pictogrames, mitjançant els quals es mostren els serveis que ofereix aquella estació i la forma de servir-se de les màquines. S'hi indica alhora l'obligatòria normativa de seguretat que cal seguir per moure's per tot el recinte. És a dir que, com d'esma i/o de forma rutinària, tot just arribar en una benzinera captem i interpretem tota mena de missatges orals i escrits, sovint emesos mitjançant la tècnica comunicativa del pictograma, que ve presentat de forma imperceptible i quasi inconscient.

L'observació atenta ens ha dut a presentar i a analitzar aquest acte d'anar a omplir el dipòsit com *l'entrada en una estació de servei*, enmig de columnes informatives, que indiquen el nom de l'àrea on entrem, la marca i els serveis que ofereix aquella estació. Marquesines acollidores conviden immediatament el conductor a col·locar-se al costat de la màquina i a servir-se el carburant que necessita, i fins a adreçar-lo posteriorment al lloc on hi ha els empleats o caixer/a, un cop s'haurà o li hauran servit el producte.

Hem comprovat, per tant, que estan previstos els moviments seqüencials i el recorregut que es fa abans de sortir-ne amb el dipòsit recarregat, la qual cosa ens permet afirmar que hi ha com una pauta a seguir, i que aquesta és similar a la gran majoria d'estacions. Partint d'això, vam veure la conveniència operativa d'analitzar tot aquest recorregut pautat, per tal de poder observar-hi millor els usos lingüístics. Quina deu ser-hi la presència real del català enmig d'aquest magma comunicatiu, ens preguntàvem?

Vam acostar-nos a l'anàlisi sociolingüística de les estacions de servei mitjançant l'observació sistemàtica de qualsevol tipus de retolació existent als recintes i a través d'una entrevista amb la persona encarregada de fer funcionar l'estació. El plantejament, per tant, era simple; arribats a l'estació o punt de venda dels carburants, la feina a fer era observar i anotar en quina llengua estan escrits tot un llistat preestablert de rètols comercials i informatius, tant els d'entrada a l'establiment, com els de la resta de zones on es fa el servei: a l'àrea de la marquesina, a les màquines expenedores, a les parets del recinte, dins de la botiga o en altres serveis.

Vam veure necessari d'anotar també la informació transmesa mitjançant logos i pictogrames, informació que és força abundosa en aquest sector, sobretot per a complir algunes de les normatives (2). També era primordial registrar en quina llengua s'adrecen els empleats i/o caixers a l'entrevistador en el moment de saludar-se. Aquesta

informació fou recollida també en el corresponent protocol d'observació.

1.1. Descripció i estructura del sector dels carburants

Per plantejar correctament l'anàlisi dels usos lingüístics a les estacions de servei vam recórrer a l'extracció aleatòria i estratificada d'una mostra estadísticament significativa del conjunt d'àrees de servei que hi ha a Catalunya. Abans d'extreure aquesta mostra, vam estudiar l'estructura del sector per tal d'esbrinar les variables que podien influir en els usos lingüístics, i que calia tenir presents en el moment de dissenyar-la.



Metodologia sobre la recerca sociolingüística

L'ús del català a les estacions de servei de Catalunya. Pautes metodològiques,
per Josep Lluís C. Bosch,
Jaume Farràs i Diego Torrente

...CONTINUA

1.2. Grandària de l'univers, selecció de la mostra i disseny de qüestionari

Per tal de determinar l'univers del sector dels carburants, s'ha partit dels llistats facilitats pel Departament d'Indústria, Comerç i Turisme de la Generalitat de Catalunya. El disseny de la mostra s'ha basat en una distribució proporcional de la relació d'estacions de servei segons províncies, comarques, municipis i marques, i s'han triat aleatòriament les estacions que haurien d'integrar-la; el tamany previst fou de 533 estacions. Aquesta quantitat va considerar-se adequada per a un marge d'error de mostratge del 3% i un marge de confiança del 95%. Heus aquí la previsió provincial de la mostra:

Taula 1. Estructura provincial del sector i descripció de la mostra

Províncies:	Estacions de servei a Catalunya:		Mostra de l'estudi:	
	Nombre	Percentatge	Teòrica	Aconseguida
Barcelona	561	52,7	282	260
Girona	174	16,4	88	78
Lleida	139	13,1	69	71
Tarragona	190	17,8	94	104
Totals	1.064	100%	533	513

Font: *La llengua a les estacions de servei de Catalunya. Aportació sociolingüística. 2000*

1.2.1 Elaboració del qüestionari:

L'equip realitzador de la recerca va elaborar un protocol o qüestionari d'observació partint del plantejament de la noció de recorregut que hem esmentat, i atenent als moviments que es fan dins d'aquest recorregut.

- En primer lloc calia recollir la informació lingüística existent a *l'àrea de l'entrada*, a nivell de retolació i anuncis de la marca (*vegeu fotografies de les columnes de Campsa i de Shell; a Campsa prima l'ambigüitat lingüística del logo i en el nom dels productes, també el monolingüisme en castellà del cartell horari. La solució bilingüe és evident a Shell*).
- En segon terme calia fixar-se a *l'àrea de servei* en la diversa retolació a la marquesina, columnes i màquines expenedores: noms dels diferents productes, volum i cost, també en la col.locació dels pictogrames (*dediquem tres fotografies a aquesta àrea*).
- *L'àrea de l'oficina i caixa* formaven el tercer bloc d'observacions a fer; comprenia la presència/absència del català a la part destinada a botiga i eventualment bar/cafeteria, restaurant i/o hotel (*observi's el rètol només en català que hi ha damunt de l'automat, també el de **Botiga i Caixa nocturna** exclusivament en català de BP*).
- Abans de sortir de tot el complex de l'estació calia observar també *altres serveis* com són els de les mànegues de l'aire/aigua i l'existència o no de túnels de rentat, tallers o altres. (*Vegeu en el rètol d'una estació com Cepsa recorre al bilingüisme en els anuncis sobre joc de mesures, reclamacions i reglament de seguretat*)

Emplenar l'enquesta comportava anotar en uns fulls en quina llengua o llengües hi havien diversos cartells, la retolació, les marques i els noms/preus dels productes. Aquesta observació és feia en un promig de 20 minuts per àrea en no haver de demanar informació als treballadors del lloc. Una segona part de l'observació pretenia captar l'ús oral de la llengua dels empleats del servei envers la clientela. Aquesta part estava basada en l'ús oral espontani que fan en interactuar amb l'observador. L'entrevista acabava amb unes preguntes adreçades al personal encarregat de l'establiment i algunes observacions sobre l'estat de conservació i l'entorn on era ubicada l'estació.

Abans d'iniciar el treball de camp es féu algunes comprovacions en diverses àrees de servei per tal de verificar i corregir el protocol; es van prendre també un conjunt de fotografies, i fou consultat un expert del sector per tal de no deixar elements importants fora dels objectius de la recerca. Hi hagué seguidament les reunions de

formació de l'equip d'entrevistadors a fi d'homogeneïtzar i esclarir els criteris d'observació a seguir.

1.2.2. L'extracció de la mostra i el treball de camp

L'extracció de la mostra es féu aleatòriament estratificant-la per comarca. Establerta la llista final d'estacions de servei a visitar es va dissenyar sobre el mapa un sistema de rutes per a dur a terme el treball de camp de la forma més eficient. Es van cobrir la totalitat d'autopistes, autovies, carreteres nacionals i comarcals, l'eix transversal, i les estacions situades en aglomeracions urbanes, en centres comercials, cooperatives i ports esportius. (3).

Es van visitar les 533 estacions de servei, s'ha obtingut informació de 513, incloent-hi els punts de venda existents a determinades superfícies comercials, cooperatives i ports. Algunes adreces errònies, establiments tancats o abandonats i uns pocs casos que es negaren a respondre les preguntes i/o dificultaren fer l'observació de l'establiment són la causa de la vintena de no respostes.



Metodologia sobre la recerca sociolingüística

L'ús del català a les estacions de servei de Catalunya. Pautes metodològiques,
per Josep Lluís C. Bosch,
Jaume Farràs i Diego Torrente

■..CONTINUA

2. La creació d'índexs d'ús del català per al sector dels carburants

2.1. Introducció

Una forma metodològica de sintetitzar l'ús lingüístic del català en els diversos àmbits d'actuació del sector dels carburants és construir, aplicar i interpretar un valor anomenat índex que aglutini l'ús que es fa del català en els diferents àmbits considerats. Amb el benentès que l'aplicació i la interpretació d'un índex ha de ser fàcil, altrament perdria la seva raó de ser. En el moment d'iniciar la recerca, el sector de les estacions de servei i els seus usos lingüístics no disposaven d'estudis previs, la qual cosa exigia crear tots els protocols, fer les exploracions-pilot indispensables i dotar-se d'una eina analítica robusta, en termes comparatius, per a ser aplicada en exploracions posteriors.

El sistema mètric que es pretenia desenvolupar havia de ser fàcil d'aplicar i sòlid en la mesura. Es podria haver avaluat cada estació de servei amb mètodes tradicionals, en una escala de 0 a 10 punts, pensant en les qualificacions escolars, aquest sistema que, en ser similar al mètric decimal, presenta la pressumpta avantatge cognitiva que "tots" el tenim al cap. Ara bé, l'inconvenient és també considerable, ja que hi ha una gran heterogeneïtat tipològica d'estacions de servei, per la qual cosa caldria construir llavors tot un complex sistema de ponderació dels indicadors que formen part de l'índex. I, tot i així, fóra encara discutible l'entrada de sistemes compensatoris en un sistema d'avaluació. Això féu decantar-nos no tant per recórrer a escales d'avaluació sinó per anar anotant trets de les

variables a observar, de forma que aquestes observacions puguin resumir-se en un sistema susceptible de comparacions i contrastos estadístics.

Una alternativa al sistema mètric pot molt ben ser un sistema probabilístic, capaç de captar l'absència/presència d'un fet: la presència del català a les estacions de servei. Fou en base a aquest plantejament que es desenvolupà un detallat qüestionari d'observació en què es recull en quina llengua hi ha present un determinat estímul (en forma de veu o de rètol escrit). Es va recollir, per tant, la llengua en què hi havia els diversos rètols, anuncis i/o cartells, fos en català, castellà, bilingüe, ambigu -en els molt nombrosos casos en què es recorre a l'ambigüitat lingüística-, o al pictograma quan es presentava aquesta estratègia. En el cas d'interaccions espontànies es recollia també en quina llengua s'adreçava a la clientela la persona que hi havia treballant a l'estació de servei.

Aquest sistema de recollida d'informació permet una anàlisi posterior més acurada, ja que la realitat es presenta sovint com a borrosa, i les categories no tenen per què ser excloents en la forma lingüística d'actuar del qui expèn benzina, o de la multinacional petrolera. D'aquesta forma es pot calcular quina és la probabilitat de trobar al Principat un determinat rètol en català en una estació de servei (i a més amb totes les combinacions possibles).

Per tal de fer de l'índex un instrument de mesura útil, es van relacionar tots els possibles rètols que ha d'haver-hi o poden haver-hi en una benzinera. L'observació prèvia d'una petita mostra pot induir a error ja que hi havia estacions on no eren presents cartells d'existència obligada per llei. En endegar la recerca, es van estudiar diversos dissenys d'estacions i la normativa vigent sobre cartelleria. Atès que la dimensió de l'estació de servei i la seva ubicació en la xarxa viària podien tenir influència en la quantitat de cartelleria existent i en l'impacte sobre el ciutadà, es van tractar com a variables independents en l'anàlisi amb l'objectiu de contrastar aquesta possible influència mitjançant l'índex d'ús.

Abans de postular, per últim, una possible influència "subliminal" de la cartelleria en el consumidor des de la perspectiva lingüística, vam recollir informació encara sobre la presència/absència del fet lingüístic. Si sumem tots els cartells d'una estació de servei on és present el català i els dividim pel nombre total de cartells que observem en totes les benzineres tindrem un indicador: la probabilitat de trobar textos en català en aquella estació. Si analitzem la distribució d'aquest indicador per Catalunya obtenim com a resultat la probabilitat de trobar un cartell en català a les benzineres del Principat (amb l'error de mostratge calculat en més/menys). Aquesta estratègia metodològica pot estendre's també a altres usos del català dins de les àrees de servei, com són altres casos observats: l'ús oral espontani i l'ús escrit en la documentació interna.

Cal recordar que el sistema establert de recollida d'informació s'ha basat en un qüestionari dut a terme en una ruta d'observació sistemàtica que duu a avaluar de la

mateixa forma a totes les estacions de servei. Què passa llavors, podem preguntar-nos, amb les benzineres més petites? La dimensió d'una estació de servei està relacionada amb el nombre de sortidors i, sovint aquests, ho estan amb el nombre promig de clients. De forma que, recollint aquesta informació com a dades addicionals, se'n pogué fer ús per a corregir desviacions. Un altre sistema de correcció emprat fou comptabilitzar en l'índex els estímuls que s'han trobat en un nombre important de benzineres. Era una forma d'indicar que existien en alguna o altra llengua o en forma pictogràfica.

2.2. Presentació de tres índexs d'ús

L'extrema diversitat del sector carburants deguda a l'estructura que presenta per marques, per la ubicació i pel tamany dels establiments, així com per l'heterogeneïtat en les formes de venda i en les estratègies de mercat, pot incidir notablement en els usos lingüístics i en els processos que condueixen a una escassa normalització del català en tot el sector. Els resultats de les anàlisis descriptives anteriors per cadascun dels àmbits proporcionen la base per a estudiar l'ús del català d'una manera sintètica.

Per tal de sistematitzar i sintetitzar aquest ús lingüístic del català i en aquest sector, hem construït un índex d'ús del català en la retolació mitjançant el qual mesurem la presència del català en un nombre de rètols i cartells; l'anomenarem *índex 1*, o *índex d'ús del català en la retolació*.



Metodologia sobre la recerca sociolingüística

L'ús del català a les estacions de servei de Catalunya. Pautes metodològiques,
per Josep Lluís C. Bosch,
Jaume Farràs i Diego Torrente

■..CONTINUA

Hem construït també un segon índex –*índex 2, o índex d'ús en la documentació escrita-*, pel qual es recull l'ús del català en la documentació comercial. Mitjançant aquest segon índex observem com es comuniquen els responsables de les estacions amb la companyia subministradora del carburant. Hem d'indicar que aquest segon índex només s'ha pogut processar en aquells casos que els entrevistats hagin volgut (o pogut) respondre a la pregunta que els formulàrem.

Hem construït finalment un tercer índex. Observa aquest *índex 3* l'ús oral del català per part de les persones amb qui hagi interactuat l'observador durant el procés d'observació: el caixer/a i l'encarregat/da. L'anomenem *índex 3, o índex d'ús del català oral*.

2.3. L'ús del català als rètols: càlcul, interpretació i resultats de l'índex 1

Per tal de dibuixar un perfil de l'ús del català en la retolació de les estacions de servei proposem com a indicador un índex construït en base a sumar la presència de retolació en català en tot un conjunt d'ítems o estímuls lingüístics observats en àmbits del recorregut d'observació de l'estació de servei. Es tracta d'un índex selectiu ja que només contempla els casos on s'hagi observat l'ús del català en la cartelleria, la qual cosa exclou altres possibles plantejaments d'ús com l'ambigüitat o el recurs al bilingüisme. Cal recordar que qualsevol valor o número-índex representa una situació complexa ja que és resultat d'una raó, i representa en aquest cas la proporció de presència del català envers el nombre total de cartells observats.

Ni totes les estacions de servei ni tots els cartells són naturalment iguals. Les estacions de més dimensió i espai poden mostrar més cartells a les seves parets, i/o els cartells podrien ser més grans. Hem seleccionat només aquells cartells que considerem vitals per a la comunicació. Per a la construcció de *l'índex d'ús del català en la retolació*, hem utilitzat les dades dels rètols o ítems següents en cadascun dels àmbits. Així:

Cartells observats en l'àmbit de l'entrada de l'establiment:

Llengua del rètol de preus

De l'àmbit dels sortidors o àrea d'aprovisionament s'han escollit:

Llengua del rètol del nom dels productes

Llengua del rètol del preu i volum

Llengua de les instruccions de funcionament dels sortidors

Llengua de l'anunci sonor dels productes (com a rètol sonor)

Llengua del cartell de prohibit fumar

Llengua del cartell d'apagar els llums

Llengua del cartell d'apagar el motor

Llengua del cartell de fulls de reclamacions disponibles (rètol obligatori)

Llengua del cartell de jocs de mesures disponibles (rètol obligatori)

Llengua en altres avisos i rètols

Rètols observats en l'àmbit de la caixa:

Llengua del rètol de Caixa

Llengua a les instruccions de pagament

Llengua dels expositors vora-rere la caixa

Rètols vistos a l'àmbit de l'oficina o la botiga:

Llengua del rètol comercial

Llengua dels preus de producte del linial

Llengua de les referències dels productes del linial

Llengua dels anuncis d'ofertes

Llengua dels anuncis d'articles de nevera

Anuncis analitzats abans de sortir de l'estació:

Llengua de l'anunci a les màquines de gel

Llengua de l'anunci d'aparells d'aire/aigua

Llengua de les instal·lacions Tren de rentat on n'hi havia

Els ítems exclosos directament en la construcció de l'índex són els de l'àmbit de serveis, pel gran predomini de pictogrames que hi ha. En la creació d'aquests índexs hem exclòs també els valors d'aquelles situacions que es donen amb poca assiduitat, cas dels anuncis sonors a les màquines de tabac, l'horari d'obertura/tancament de la botiga o els rètols anunciadors de l'horari de funcionament de l'àrea de servei. (4)

Com a indicador d'informació lingüística, mantenim incloses també les dades lingüístiques obtingudes en observar la

llengua en què hi ha els rètols *dels fulls de reclamacions* i el del *joc de mesures*, atès que la seva presència és obligada en un lloc clar i visible a l'estació, tot i que sovint no sigui així.

Fetes aquestes matisacions, vegem els resultats de la taula elaborada mitjançant l'índex 1, *l'ús del català en la retolació* (5). Observem la distribució que presenta aquest índex per a cadascuna de les estacions de servei entrevistades al quadre adjunt.

La interpretació que pot extreure's dels resultats d'aquest índex es basa en la corba de probabilitat de trobar retolació en català a les estacions de servei del Principat. Així, el valor 1,00 denota que dels 22 rètols revisats en una mateixa estació de servei la seva totalitat eren en català –dada que només es dona en l'1,2% de les estacions estudiades–; en canvi, el valor 0,00 (zero) significaria que dels 22 rètols a observar no n'hi havia cap en català –fenomen que es produeix en el 25% de les estacions de servei del Principat i/o que no existia cap rètol. El cas de 0,50 com a valor índex, vol dir que la meitat de rètols són en català. Cal llavors saber quantes estacions de servei tenen la meitat de rètols en català ja que pot interpretar-se de dues formes diferents. Primera: almenys el 5,1% de les estacions visitades tenen com a mínim i en mitjana 1 de cada dos cartells en català, o segona: el 94,9% de les estacions visitades no arriben a tenir la meitat dels seus rètols en català.



Metodologia sobre la recerca sociolingüística

L'ús del català a les estacions de servei de Catalunya. Pautes metodològiques,
 per *Josep Lluís C. Bosch,*
Jaume Farràs i Diego Torrente

■..CONTINUA

Índex 1, ús del català en la retolació

		Freqüència	Percentatge	Percentatge vàlid	Percentatge acumulat
Vàlids	,00	128	24,9	24,9	24,9
	,05	70	13,6	13,6	38,5
	,09	80	15,6	15,6	54,1
	,14	52	10,3	10,3	64,4
	,18	36	7,0	7,0	71,4
	,23	31	6,0	6,0	77,4
	,27	31	6,0	6,0	83,5
	,32	16	3,1	3,1	86,6
	,36	16	3,1	3,1	89,7
	,41	10	1,9	1,9	91,6
	,45	8	1,6	1,6	93,2
	,50	9	1,8	1,8	94,9
	,55	4	,8	,8	95,7
	,59	4	,8	,8	96,5
	,64	2	,4	,4	96,9
	,68	3	,6	,6	97,5
	,82	1	,2	,2	97,7
	,86	1	,2	,2	97,9
	,91	2	,4	,4	98,2

	,95	3	,6	,6	98,8
	1,00	6	1,2	1,2	100,0
	Total	513	100,0	100,0	

Font: *La llengua a les estacions de servei de Catalunya. Aportació sociolingüística. 2000*

Tot i que no hàgim inclòs la presència de rètols bilingües en la construcció d'aquests índexs, i que puguin donar-se situacions on no hi havia els rètols que calia observar, el que posa realment de manifest la construcció d'aquest índex 1 és l'escassa presència del català en la retolació del sector de carburants: La meitat d'establiments té entre 0 i menys de 10 cartells o rètols presents en català dels 22 observats. En un de cada quatre establiments no hi ha presència del català en la seva retolació.

Taula 3: La no-presència del català per marca (N=88)

CAMPSA	21,6
REPSOL	20,5
PETRONOR	4,5
CEPSA	27,3
BP	6,8
AGIP	1,1
FINA	2,3
TOTAL	1,1
SHELL	5,7
GALP	1,1
ESSO	2,3
GM	2,3
LUVIRR	1,1
MEROIL	2,3
TOTAL	100

Font: *La llengua a les estacions de servei de Catalunya. Aportació sociolingüística. 2000*



Metodologia sobre la recerca sociolingüística

L'ús del català a les estacions de servei de Catalunya. Pautes metodològiques,
per Josep Lluís C. Bosch,
Jaume Farràs i Diego Torrente

■..CONTINUA

Si contrastem aquest fet amb la marca que figura al rètol principal en entrar, detectem que Cepsa sembla haver adoptat una política clara de bilingüisme o una determinada línia comunicativa amb el mercat (24 de les estacions de servei estudiades pertanyen o estan abanderades per aquesta empresa). Des d'aquesta perspectiva, comprovem també que les que menys presència tenen del català són les estacions de servei amb el rètol principal (6) de REPSOL i CAMPSA. Recordem que en comptabilitzar només els rètols en català a l'hora de construir l'índex hem anul·lat el pes específic que puguin tenir l'ambigüitat o el recurs al bilingüisme.

En comprovar, finalment, si aquesta escassa o nul·la presència del català pot tenir relació amb el factor o variable estacions renovades recentment o no, veiem que, efectivament, en el 33% dels casos es tracta d'establiments que no han estat renovats els darrers anys, a no ser que es tracti ja d'edificis i instal·lacions de recent implantació. Des de la vessant règim de tinença, comprovem també que més del 60% d'aquestes àrees de serveis són propietat d'un particular o d'una cooperativa, i que prop 1/3 no tenen rètol de cap petroliera multinacional.

2.3.1. Creació d'índex d'ús del català en la documentació escrita

El segon índex creat és *l'índex d'ús en la documentació escrita -Índex 2*. Inclou una pregunta referida a la llengua en la qual les estacions de servei reben les comunicacions per part de les companyies subministradores de carburant, i

en la qual ells encarreguen aquest subministrament. Hi ha tres possibilitats:

1. cap comunicació escrita en català;
2. les dues comunicacions són en català;
3. una de les dues és en català.

Índex 2, ús del català en la documentació escrita

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	,00	379	73,7	73,7
	,50	107	20,8	94,6
	1,00	27	5,4	100,0
	Total	513	100,0	

Font: *La llengua a les estacions de servei de Catalunya. Aportació sociolingüística. 2000*

Gairebé el 74% de les estacions de servei afirmen que no fan cap ús del català o no saben de quina manera el propietari es relaciona amb la companyia subministradora. Cal dir que a l'estiu hi havia un cert percentatge de personal de vacances i que els seus substituïts desconeixien sovint aquesta mena d'informació. Malgrat tot, es pot afirmar que en un 20% dels casos hi ha comunicació escrita en català. Cal prendre les dades d'aquest indicador amb extrema prudència, atesa la presència minoritària de la llengua catalana en el sector i activitat. (7)

2.3.2. Creació de l'índex 3, ús del català oral (8)

El tercer índex –Índex 3- recull la pràctica oral espontània del caixer/a i/o encarregat/da. Es produeixen tres possibilitats en aquest índex 3:

1. que ningú parli espontàniament el català;
2. que el parlin l'encarregat/da o el caixer/a;
3. cas d'haver-hi dues o més persones el parlin tots.

Índex 3, ús oral del català

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	,00	190	37,2	37,2
	,50	107	20,8	58,0
	1,00	216	42,0	100,0

	Total	513	100,0	
--	-------	-----	-------	--

Font: *La llengua a les estacions de servei de Catalunya. Aportació sociolingüística. 2000*

Cal ressaltar que els resultats obtinguts amb l'elaboració de l'índex 3, l'ús oral del català, són contraris amb els aconseguits i amb les conclusions provisionals sobre l'índex 2 que tracta de l'ús escrit. Així, veiem que s'ha produït en català en el 42% dels casos la conversa entre entrevistador i informant, fos l'encarregat i/o el caixer/a. Comprovem també que en el 21% dels casos l'encarregat/da o caixer/a s'adrecen en català a l'entrevistador. Noti's que a bona part d'estacions de servei no hi havien dues o més persones de servei al moment de fer observació i entrevista. S'ha constatat també que en el 37% dels casos el personal de les estacions de servei no s'adreça espontàniament en català als seus clients. I, per últim, l'elevat nombre d'establiments en règim d'autoservei ([9](#)) on l'ús oral del català per part de l'empresa és zero absolut.



Metodologia sobre la recerca sociolingüística

L'ús del català a les estacions de servei de Catalunya. Pautes metodològiques,
per Josep Lluís C. Bosch,
Jaume Farràs i Diego Torrente

■..CONTINUA

2.4. La relació entre els indicadors d'ús del català

Els tres indicadors d'ús del català estan lleugerament relacionats entre ells vistos i contrastats els resultats de les taules descriptives. Aquesta relació apareix amb més força entre l'ús oral del català i la seva retolació. Es tracta d'una relació que ens duu a adonar-nos que l'activitat empresarial està retolada en castellà (per exemple les màquines expenedores i de refresc) mentre que l'ús del català pot augmentar i augmenta amb certa facilitat pot ser en àmbits menys formals del sector.

A més, en una altra relació de dades i abans d'elaborar un índex d'impacte de l'ús del català sobre els usuaris, veiem que, en explorar la relació entre nombre de vehicles que hi havia a l'estació de servei en arribar a fer l'observació i la presència del català mitjançant la presència de rètols, es fa palès també que on hi havia més rètols en català, hi havia també més vehicles repostant.

Tot i que aquest fet difícilment es podrà considerar una relació causal, sí que obliga a aprofundir en la possible ponderació de l'impacte de l'ús del català amb l'entorn en què es produeix, i a fer les anàlisis corresponents per tal d'interpretar per què es produeix més dinamisme i públic en aquelles estacions on hi ha també més rètols en català. Una anàlisi més detallada del fet mostra

que aquesta situació d'excel·lència en l'ús del català es deu en part al fet que sis estacions de servei atenyen nivells molt alts de presència del català, i fan el contrast amb l'elevat nombre d'estacions de servei que usen ben poc el català, i

no ateni en alhora cap client a l'hora de fer-los l'entrevista. Aquesta xifra ve a ser de l'ordre del 14% del sector.

3. Algunes reflexions finals

Com qualsevol altra recerca de la complexa vida i quotidianitat social, l'anàlisi sociolingüística requereix dotar-se d'instruments que li permetin observar, captar i sistematitzar els fets o processos que es pretén conèixer millor, en aquest cas el sector dels carburants, des d'una perspectiva sociolingüística.

Era evident que la presència del català era i continua sent escassa en el sector de les estacions de servei, diluïda entremig de pictogrames, rètols, termes i formulacions que cerquen el bilingüisme quan no l'ambigüitat lingüística. A part de l'estructura força heterogènia del sector, es desconeixien també a l'inici de la recerca els dèficits lingüístics, els factors i les causes que expliquen aquests dèficits.

La recerca actual en els seus objectius, metodologia i aplicabilitat s'inscriu plenament en la línia de recerques anteriors dutes a terme pel Departament de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya sobre altres sectors econòmics i socials. Calia aprofundir en l'anàlisi i coneixement del sector dels carburants en termes de comportament global del fenomen lingüístic, i calia fer-ho no només dissenyant un treball de camp que fos minuciós en termes d'observació i quantificació, sinó que s'inserís també en la percepció que els treballadors del sector tenen del capteniment lingüístic de la clientela, i dintre del propi sector. Requeria tot plegat dotar-se d'eines útils d'observació des d'una visió clarament etnogràfica, capaç de fixar-se i de sistematitzar l'enorme munt de missatges comunicatius i informatius de tota mena que hi ha als diversos àmbits del recorregut que cal fer, en anar a una estació de servei.

Hi ha certament una publicitat estàtica dissenyada per les grans companyies d'on el català sol ser-ne absent; hi ha també uns pocs fabricants de màquines expenedores que serveixen a mercats que no s'aturen a l'Ebre ni al Pirineu, i tampoc són inabastables les diverses formes de projectar una estació. D'actuacions possibles encaminades a fomentar una presència més gran del català en el sector n'hi ha com apuntem a les conclusions de l'informe en qüestió. Dintre de la seva complexitat i heterogeneïtat, aquest és un sector amb uns comportaments lingüístics molt paucats en determinats aspectes però que manté la necessitat, en canvi, d'haver de relacionar-se amb l'usuari sigui directament o mitjançant missatges sonors o els ubicus pictogrames, i això a desgrat de la implantació d'estacions autoservei o de les més recents màquines Automat.

Un cop fetes l'observació i les entrevistes a quasi bé la meitat d'estacions de servei de Catalunya, analitzats i interpretats els resultats amb un volum considerable de variables, podem dir que expliquen l'absència/presència del català a les estacions de servei factors com la seva titularitat i/o abanderament, la marca, el tipus d'establiment (àrea

tradicional de servei, cooperativa, superfície comercial, petit empresari, etc) i el vial on és ubicada l'estació. La seva titularitat o explotació (companyies estrangeres de recent implantació), també els anys d'implantació –haver-se renovat o no- i la seva ubicació representen un tall important en els comportaments lingüístics parlats o escrits del conjunt de l'àrea, en el seu medi i entorn natural.

Amb la creació de 3 índexs que aglutinen els resultats individualitzats de diverses variables, tots ells entorn de l'ús del català en la retolació en primer lloc, en la documentació escrita en segon terme i en la relació oral més informal de l'altre, es pretén disposar d'un instrument que faciliti fer el seguiment de qualsevol actuació o mesura enfocada a fomentar el català en aquest sector, i ajudi a avaluar els processos de canvi social, econòmic i lingüístic que aniran produint-se com a conseqüència de les noves dinàmiques poblacionals, laborals, turístiques, de les formes de mercat i de com satisfem col·lectivament i amb quins mitjans les necessitats de transport en el futur.

La importància d'haver creat i de fer servir un índex sintètic elaborat mitjançant les dades de 22 indicadors permetrà en el futur comparar resultats encara que s'incloguin nous indicadors d'observació i/o se n'eliminïn dels actuals sobretot a mesura que quedin obsolets. El valor d'un sol indicador té poca repercussió en el resultat final de l'índex, la qual cosa facilita actualitzar-los permanentment cas que alguns deixin de ser obsolets. En poc temps, com és ara, no ens debatrem més pel ptas. o pel ptes. –la simbologia euro camparà per tota la seva àrea d'influència- de la mateixa manera que les marquesines actuals van ser decorades d'un nou pictograma, el que avui per avui recomana de no fer ús dels telèfons mòbils en tot el recinte adduint raons de seguretat.

Atesa la presència minoritària del català en el còmput global de missatges i comunicacions del sector (25% en català, 39% en castellà, el 14% recorre al bilingüisme, l'11 i el 10% respectivament de missatges pictogràfics o de termes són pel cap baix ambigus), entenem que qualsevol mesura encaminada a incrementar la presència i l'ús oral, escrit o sonor és elogiable, quelcom a defensar i a impulsar sota, almenys, els paràmetres previstos per l'actual legislació en política lingüística.

Josep Lluís C. Bosch
Jaume Farràs
Diego Torrente
CUSC-UB Centre Universitari de Sociolingüística i
Comunicació - Universitat de Barcelona