



USOS LINGÜÍSTICS ALS ESTABLIMENTS COMERCIALS OFERCAT 2019 A LA CIUTAT DE REUS

Els municipis de 2019



FITXA TÈCNICA



Univers: Establiments comercials de REUS.

Mètodes de recollida: Observació visual de la retolació, anotació de la llengua d'inici dels interlocutors i de la llengua d'adequació. Observació de pàgines web mitjançant ordinador i cercador Google configurats en català.

Procediment de mostreig: Seguiment de 7 rutes, amb una mitjana aproximada de 65 establiments per ruta, a les que cal afegir establiments de mercat i centres comercials.

Mostra: 530 establiments comercials (454 rutes al carrer, 46 botigues de centres comercials i 30 parades de mercat) i 4 seccions de grans superfícies.

Treball de camp: Octubre i novembre de 2019

Objectius

Contribuir a conèixer quina és la realitat sociolingüística dels establiments comercials i complementar les estadístiques censals de coneixement de la llengua amb dades d'oferta lingüística mitjançant l'observació de:

- La llengua de la **retolació identificativa**.
- La llengua de la **retolació informativa**.
- La **llengua d'inici d'atenció oral** del personal d'atenció al públic.
- La **llengua oral d'adequació** del personal d'atenció al públic.
- La **llengua d'inici del web** del comerç o empresa de serveis
- Les **llengües disponibles al web** del comerç o empresa de serveis



Metodologia

Retolació identificativa:

Marca i genèric: En un rètol identificatiu normalment hi ha la marca de l'organització o establiment més un genèric que informa del tipus d'establiment (Exemple: "Restaurant Pla dels Àngels", genèric: Restaurant, marca: Pla dels Àngels). En aquest cas només tenim en compte el genèric. Si només hi ha la marca, anotem la llengua de la marca.

Categories lingüístiques:

- Català: inclou només, majoritàriament o prioritàriament en català.
- Castellà: inclou només, majoritàriament o prioritàriament en castellà i castellà i una altra llengua.
- Un altra llengua: inclou només, majoritàriament o prioritàriament en una altra llengua.
- Bilingüe, trilingüe, etc.: presència igualitària de dues o més llengües.
- Ambivalent (no es distingeix la llengua) o sense contingut lingüístic (sigles o paraula que no té significat).

Índex Ofercat

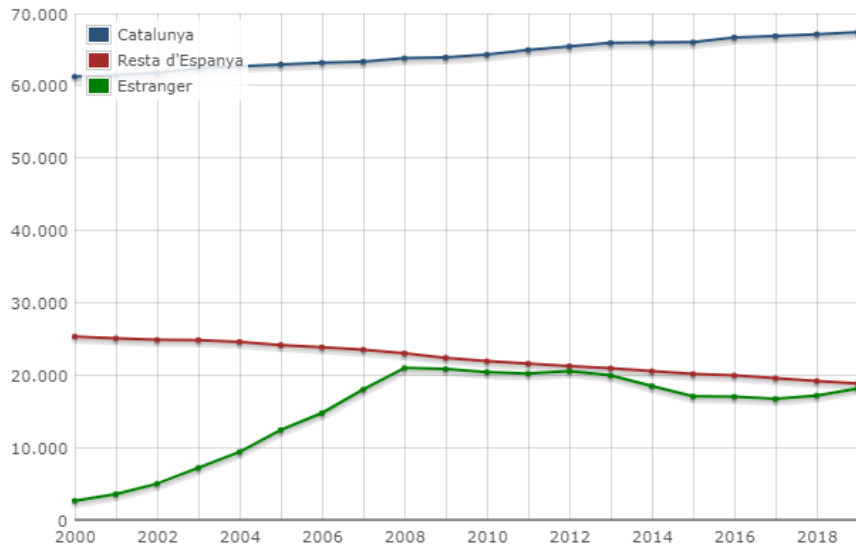
L'índex Ofercat és un indicador lingüístic sintètic que mesura l'oferta de llengua catalana de 0 a 100:

1. Es comptabilitzen només els valors amb contingut lingüístic, per tant, s'extreu de la base de resposta els ambivalents o sense significat lingüístic.
2. L'índex Ofercat es la suma dels percentatges “només català”, “majoritàriament català” i “majoritàriament en castellà o una altra llengua” amb la ponderació d'1, 0,75 i 0,25 respectivament.
3. També s'agrega la meitat del percentatge de “bilingües en català i castellà”.

La població de Reus

104.373 habitants

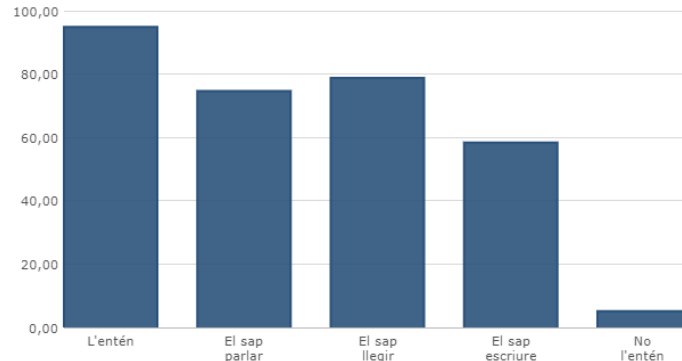
Població. Per lloc de naixement. Totals. Reus. 2000-2019



Font: Idescat, a partir del Padró continu de l'INE.

2011	Reus	Baix Camp	Catalunya
L'entén	97.754	176.508	6.949.344
El sap parlar	76.965	139.197	5.345.484
El sap llegir	81.226	147.335	5.750.348
El sap escriure	60.131	108.874	4.069.219
No l'entén	5.328	9.623	356.728
Població de 2 anys	103.082	186.131	7.306.072

Població de 2 anys i més segons coneixement del català (%). Reus. 2011



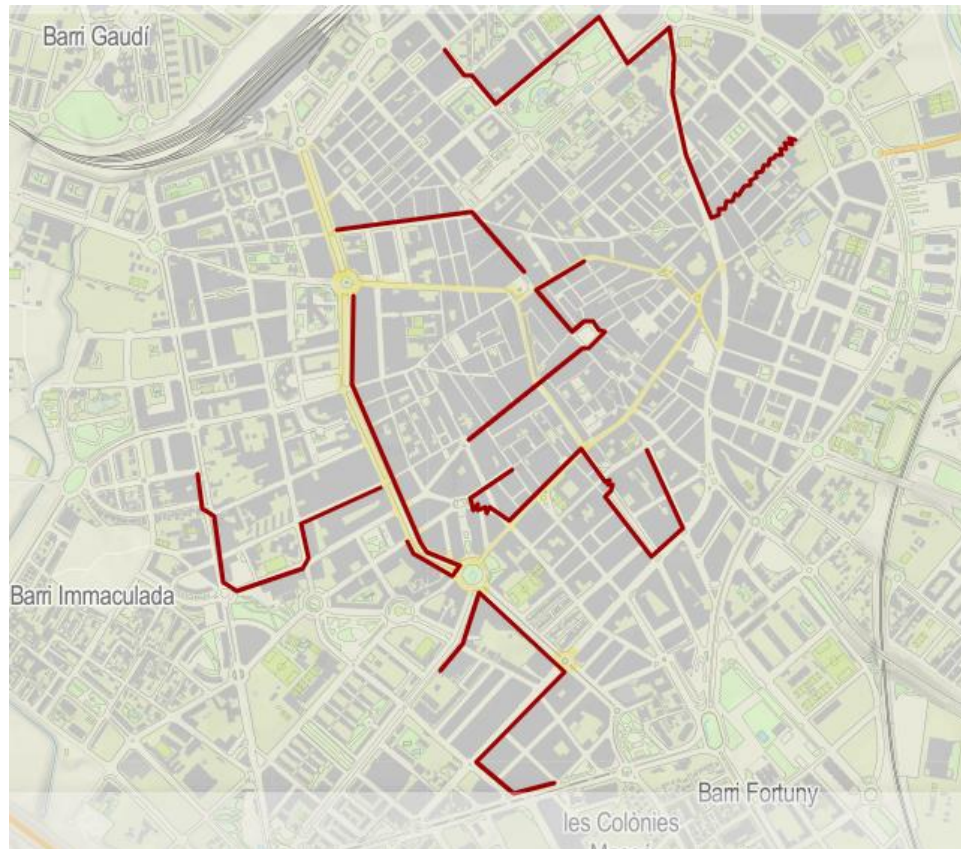
Font:

1991: Idescat. Cens de població.

1996: Idescat. Estadística de població.

2001-2011: Idescat, a partir del Cens de població i habitatges de l'INE.

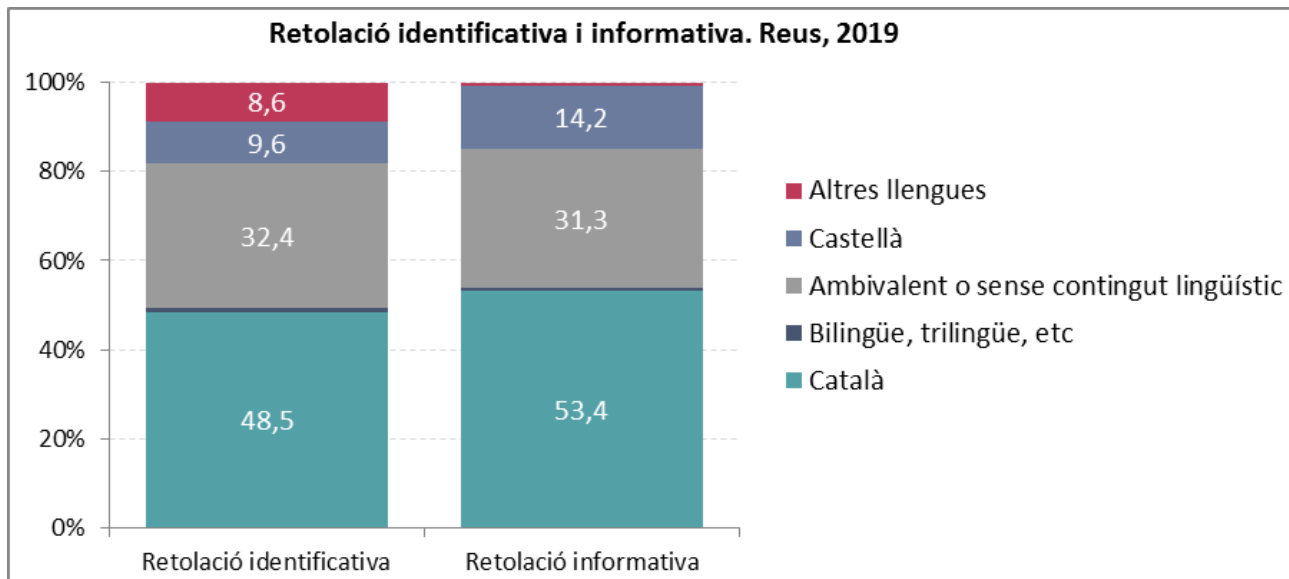
Rutes



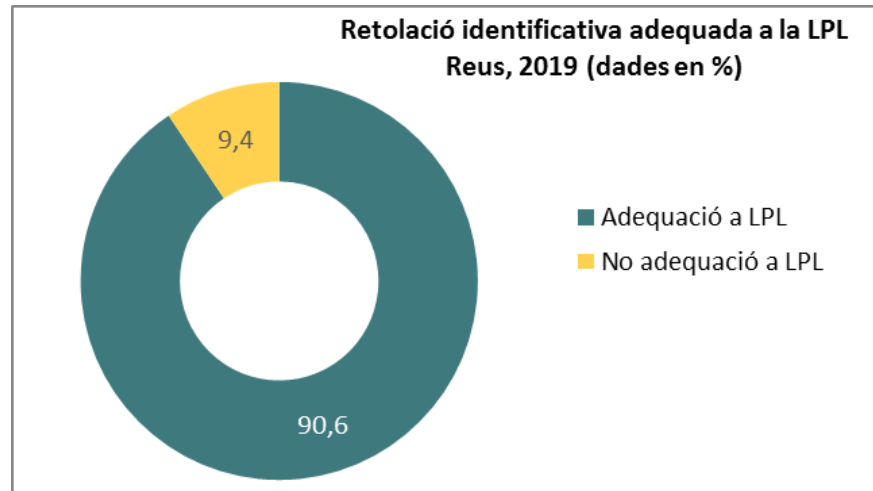


RESULTATS A REUS

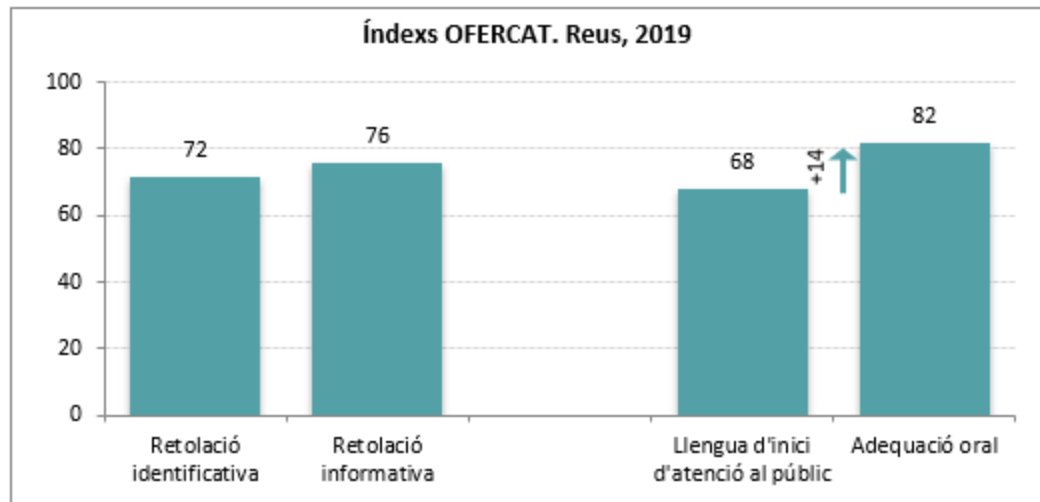
Retolació identificativa i informativa



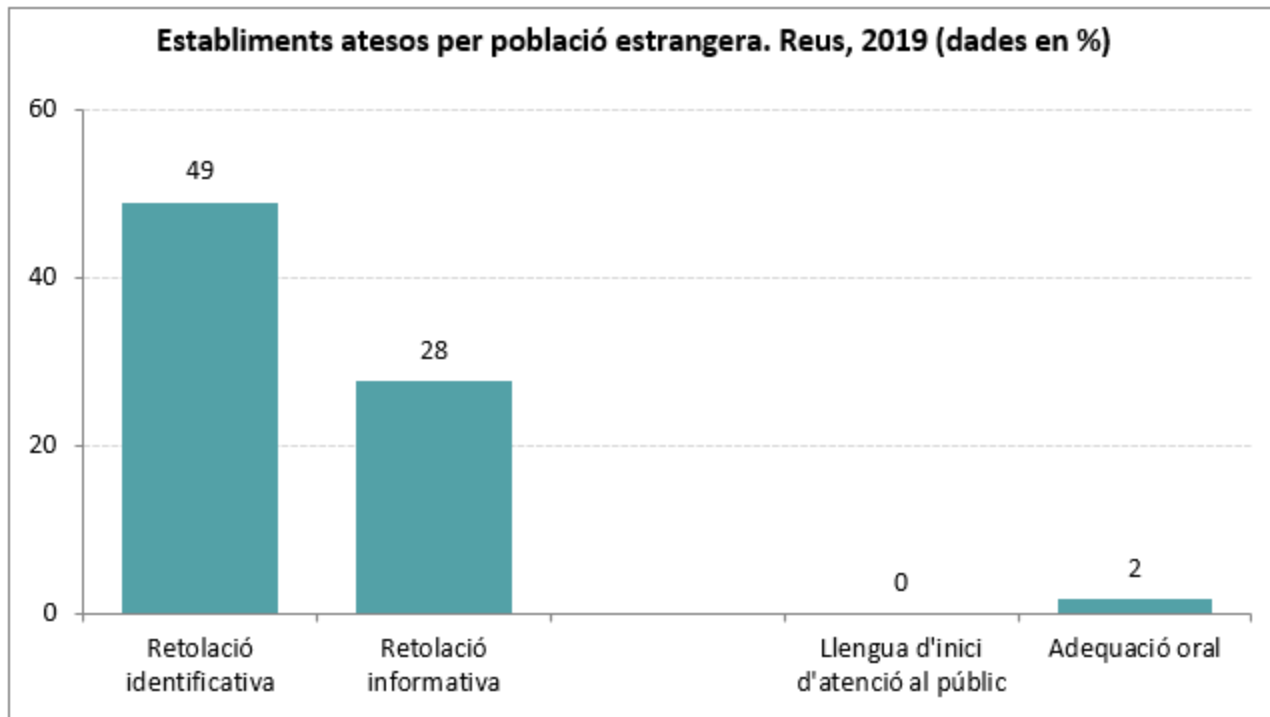
Retolació identificativa adequada a la LPL



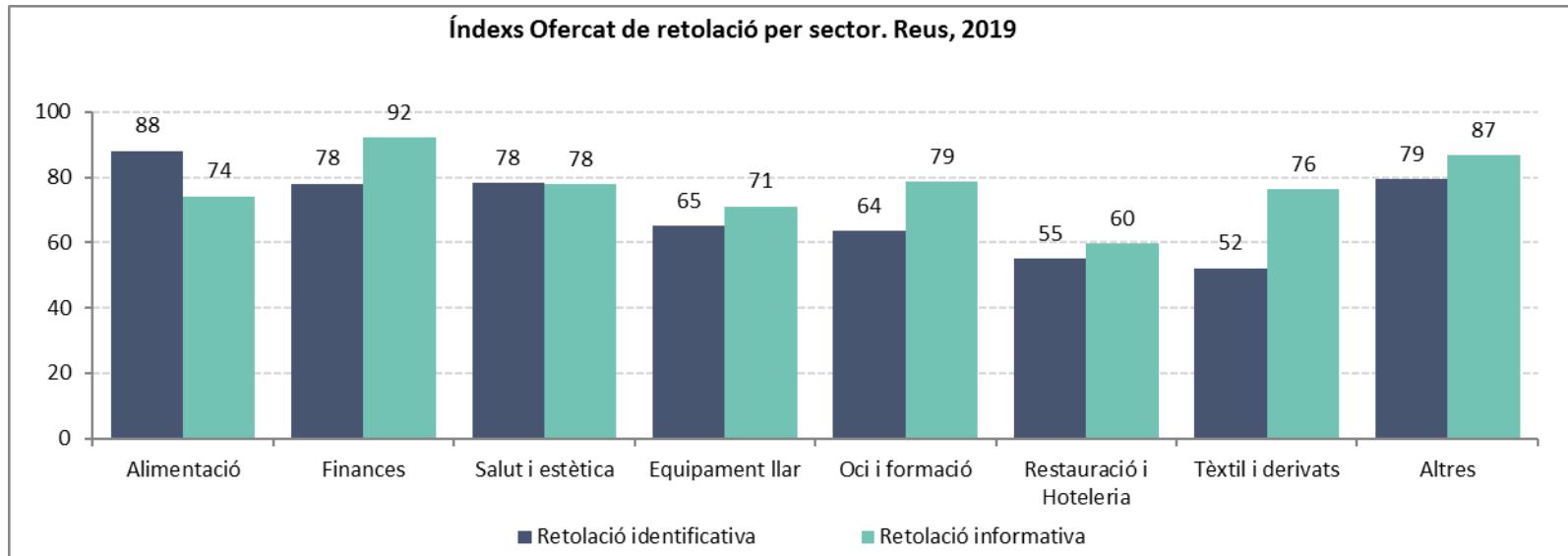
Índexs OFERCAT



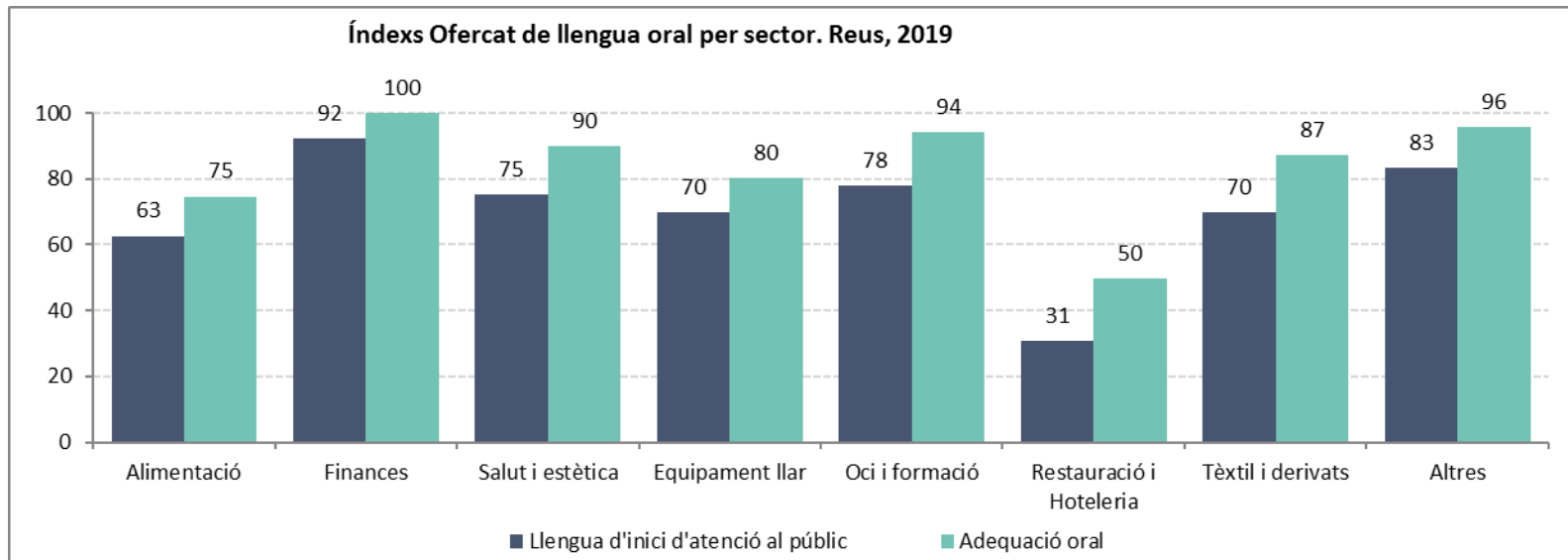
Establiments atesos per població estrangera



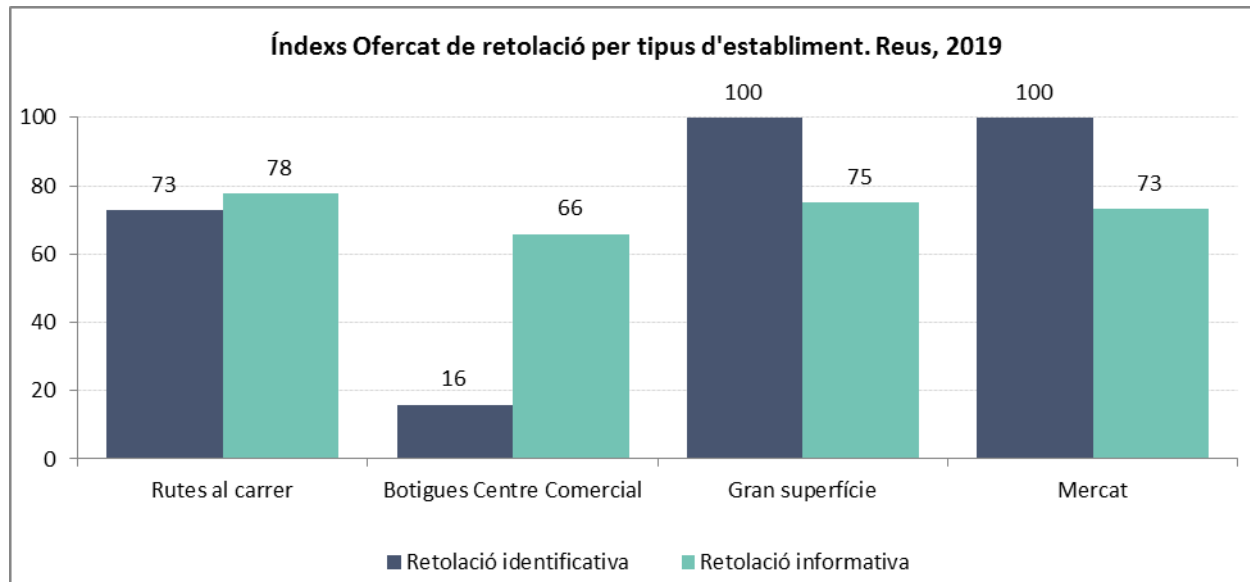
Índexs Ofercat de retolació per sector



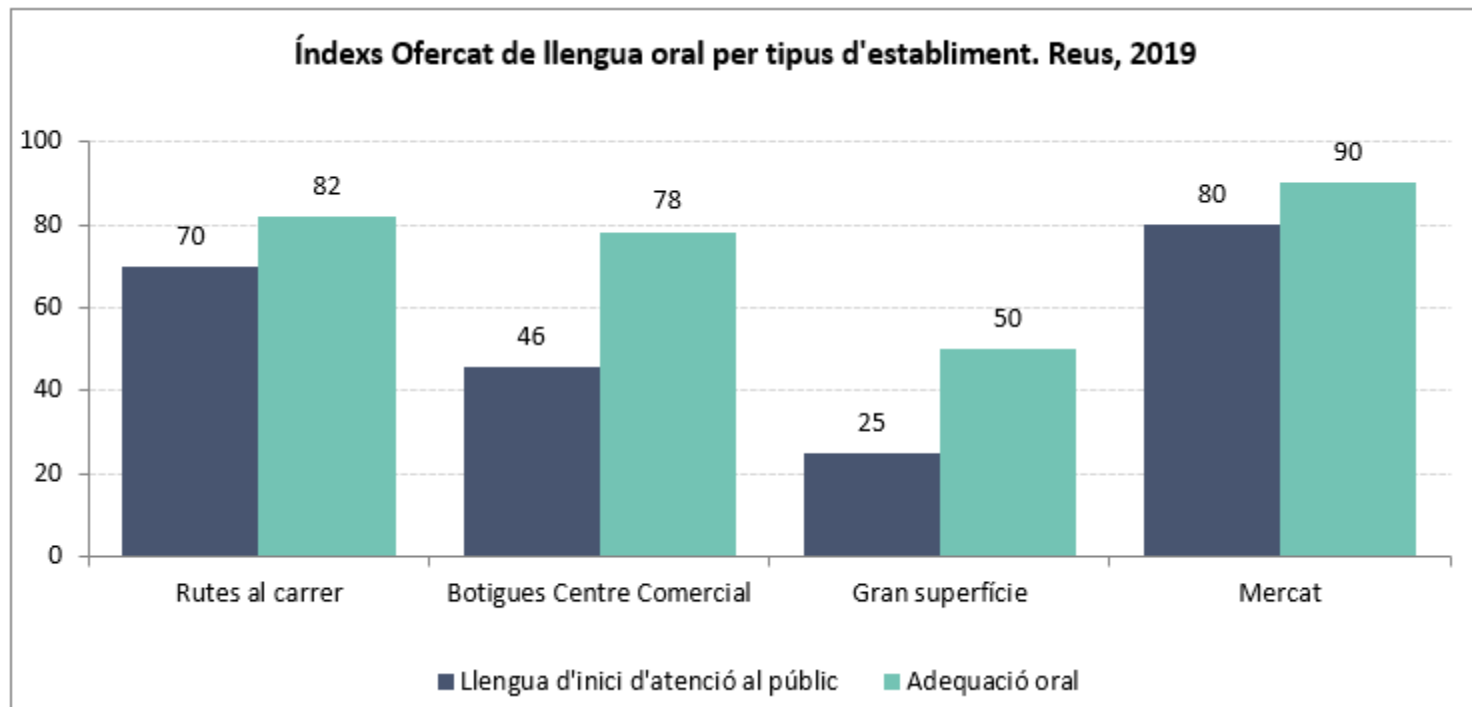
Índex Ofereït de llengua oral per sector



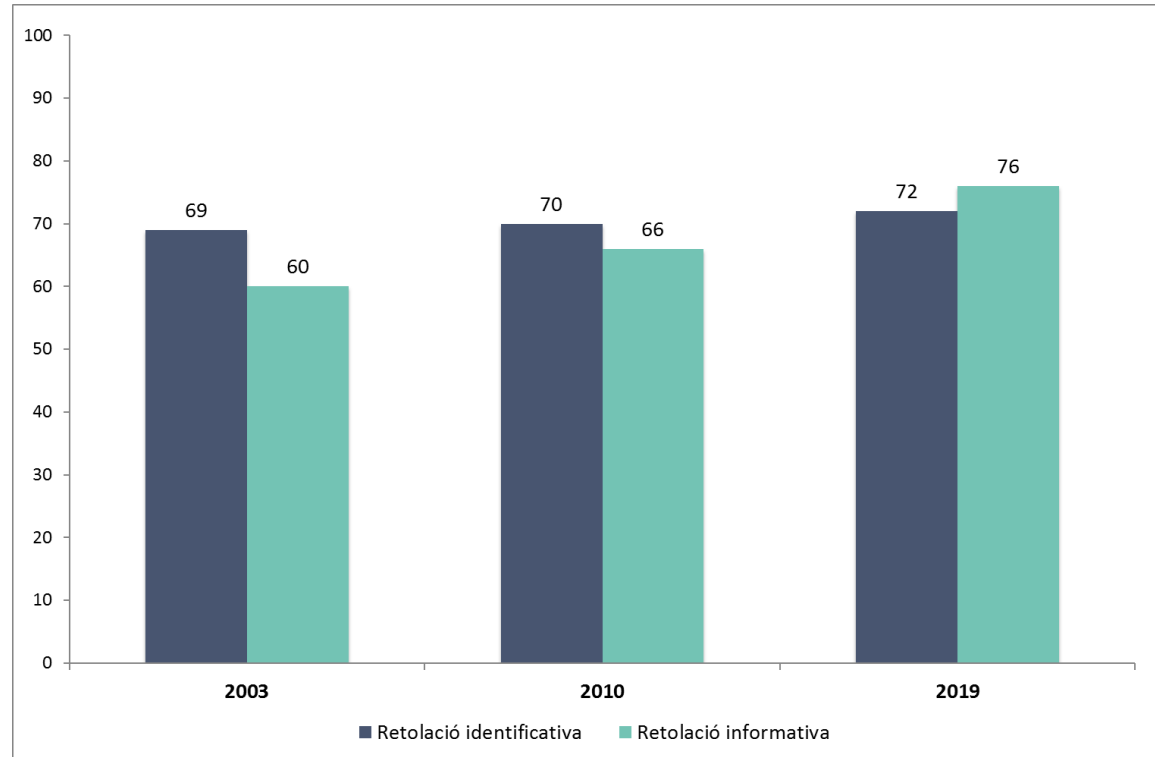
Índexs Ofercat de retolació per tipus d'establiment



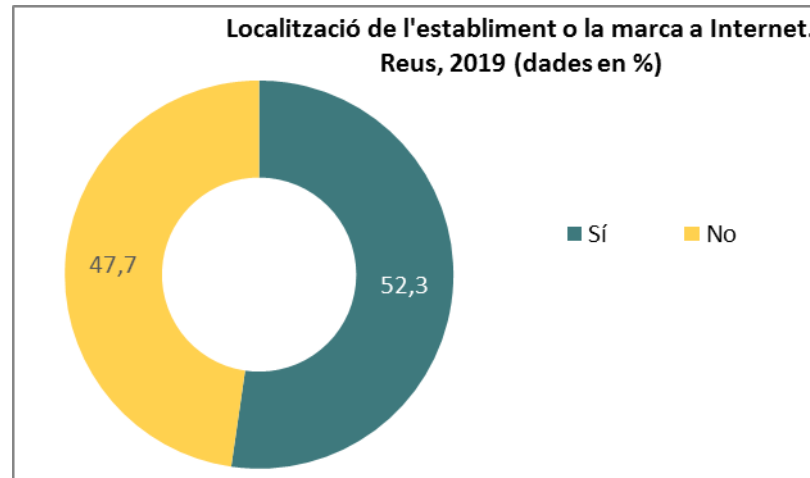
Índexs Ofercat de llengua oral per tipus d'establiment



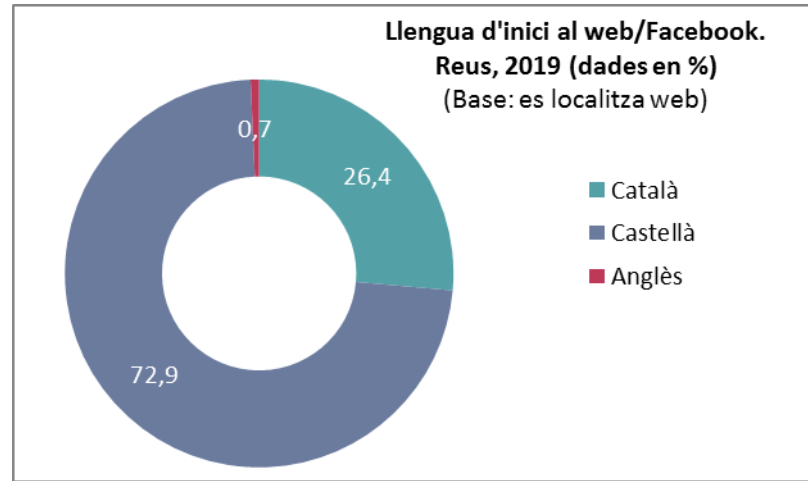
Evolució dels índexs Ofercat de retolació



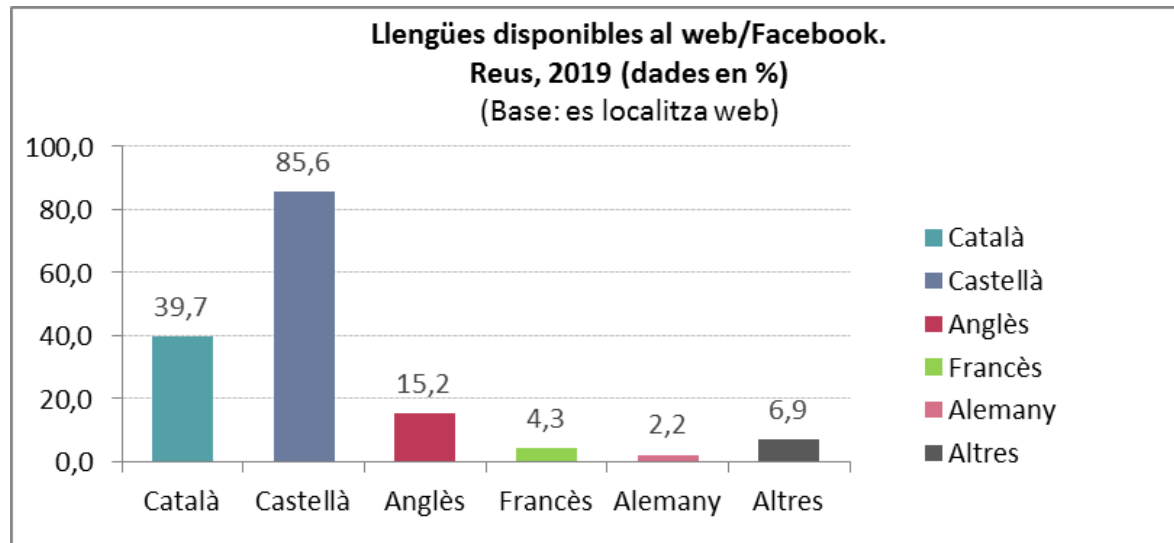
Localització de l'establiment o la marca a Internet



Llengua d'inici al web/Facebook



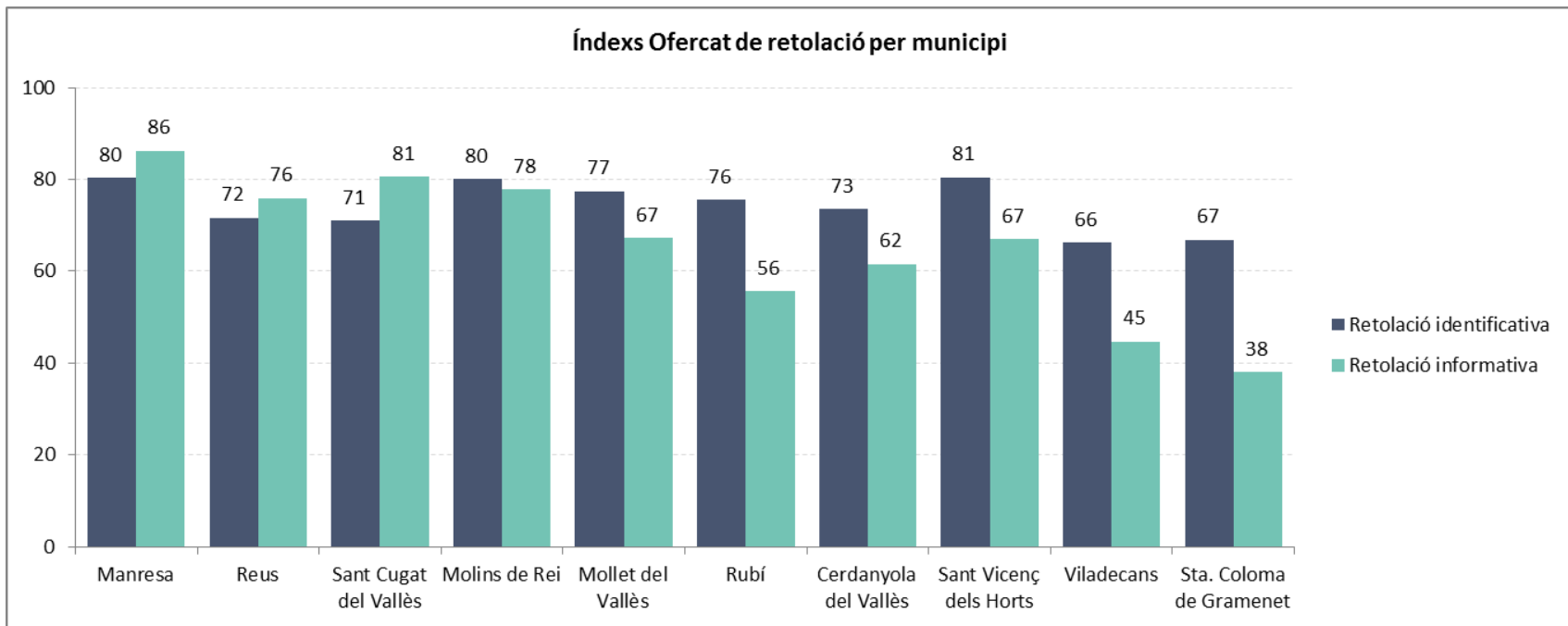
Llengües disponibles al web/Facebook



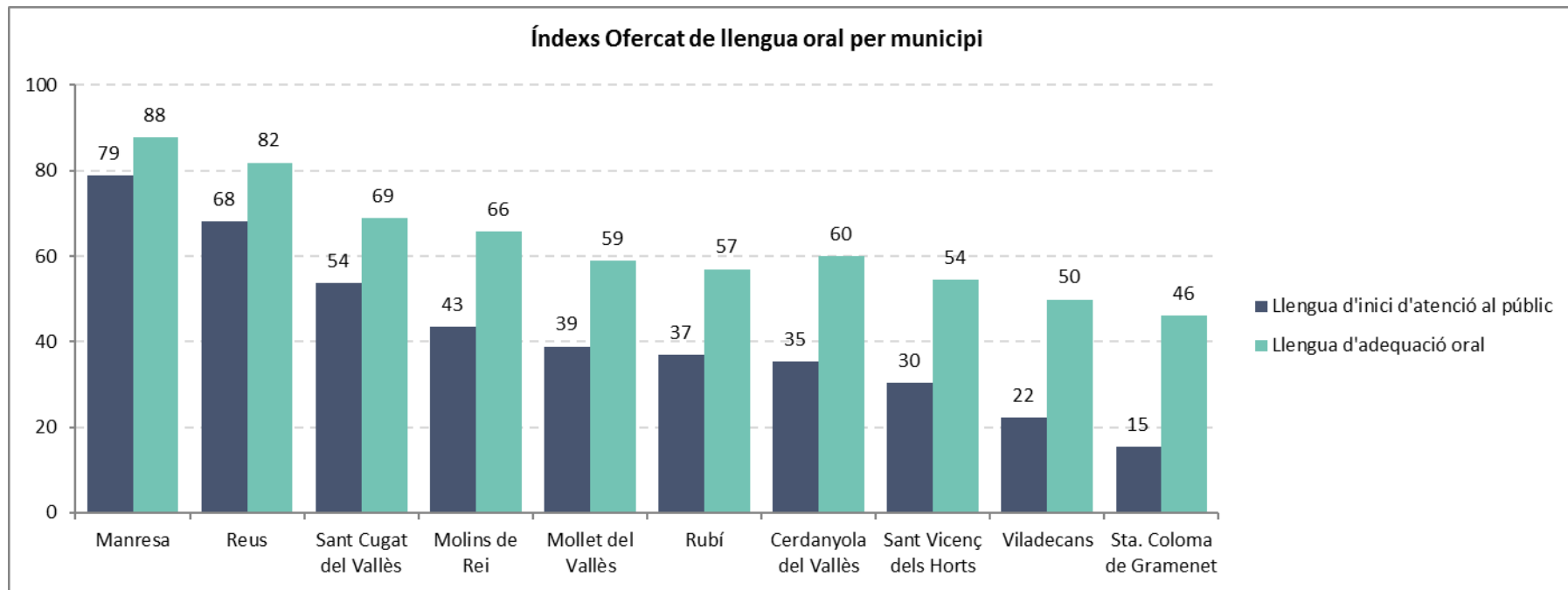


RESULTATS GLOBALS

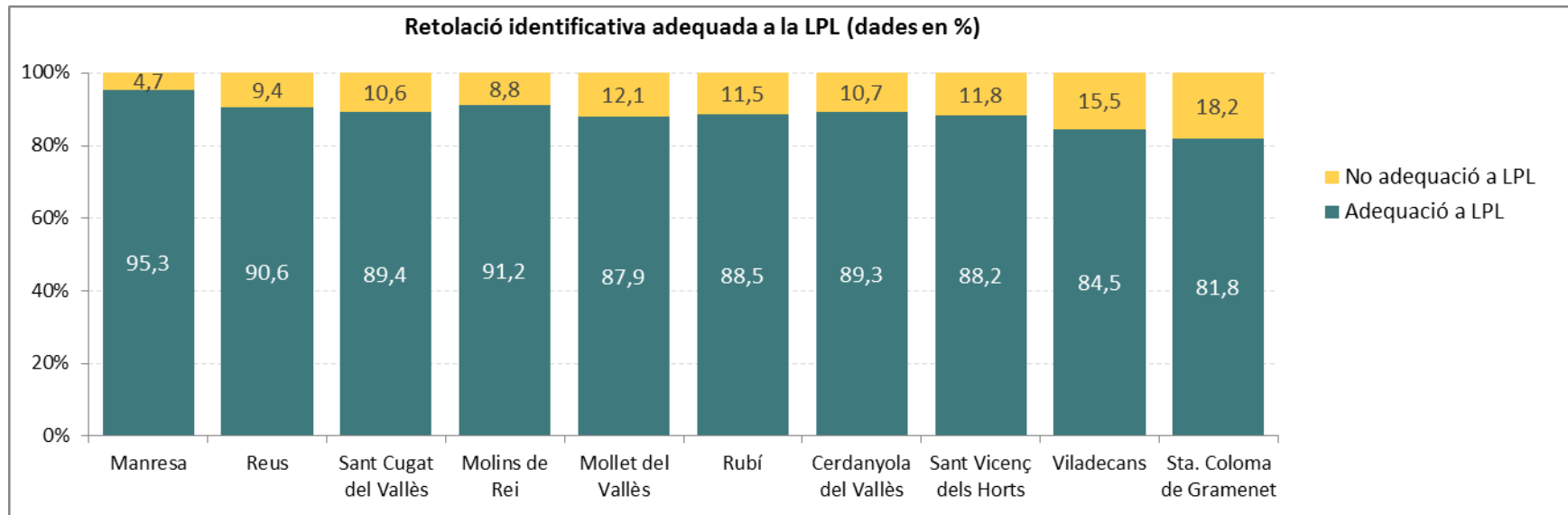
Índexs Ofercat de retolació per municipi



Índexs Ofercat de llengua oral per municipi



Retolació identificativa adequada a la LPL





CONCLUSIONS

Resultats per municipis

Des del punt de vista territorial, podem agrupar les deu ciutats analitzades en quatre agrupacions, segons els valors de la **Llengua d'inici** d'atenció al públic:

1. Ciutats amb un índex **més alt** de la **Llengua d'inici** d'atenció al públic.
Són Manresa i Reus. Amb una mitjana de 73 punts
2. Ciutats amb un índex **mitjà**.
Són Sant Cugat i Molins de Rei. Amb una mitjana de 48 punts.
3. Ciutats amb un índex **baix**.
Són Mollet, Rubí, Cerdanyola i Sant Vicenç dels Horts. Amb una mitjana de 35 punts.
4. Ciutats amb un índex **més baix**.
Són Viladecans i Santa Coloma de Gramenet. Amb una mitjana de 18 punts.

Resum per sectors

Des del punt de vista sectorial, podem agrupar els comerços observats en tres agrupacions, segons els valors de la **Llengua d'inici oral**:

1. Sectors amb un índex **més alt** de la **Llengua d'inici oral**.
Són Finances i Oci i formació. Amb un valor de 60 punts
2. Sectors amb un índex **mitjà**.
Són Tèxtil i derivats, Equipament de la llar, Salut i estètica i Altres casos.
Amb una mitjana de 49 punts.
3. Sectors amb un índex **baix**.
Són Alimentació i sobretot Restauració i hoteleria (amb només 21 punts).
La mitjana és de 28 punts.

Resultats per tipus d'establiment

Hi ha diferències importants en l'oferta de català segons el tipus d'establiment.

Mercats. Són els que obtenen valors més alts de català, en la majoria dels casos.

Rutes al carrer. Valor més alts en la retolació identificativa, la informativa i la llengua d'adequació oral, però mitjans en la llengua d'inici d'atenció al públic.

Grans superfícies. Valor força alts en la retolació identificativa, la informativa i la llengua d'adequació oral, però baixos en la llengua d'inici d'atenció al públic.

Establiments dels Centres Comercials. Valor alts en la llengua d'adequació oral, però molt baixos en la llengua d'inici d'atenció al públic i en la retolació. És el context més desfavorable cap al català.

Resultats per tipus d'establiment

Hi ha importants diferències en l'oferta de català entre els índexs generals i els atesos per estrangers, que són molt manifestes en la llengua oral.

Així, pel que fa la Llengua d'inici de l'atenció oral els segons tenen 68 punts menys que els primers i en la Llengua d'adequació oral el contrast encara és més notable, ja que la diferència és de 80 punts.

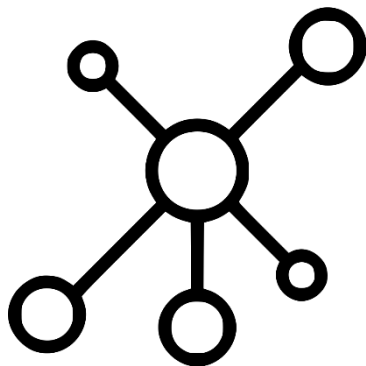
Per contra, a la retolació identificativa les diferències són menors, només de 23 punts.



PLA OFERCAT REUS

Plans Ofercat: característiques

- a. Plurianuals
- b. Treball en xarxa
- c. Bossa comuna d'objectius
 - Usos orals
 - Usos escrits
 - Sensibilització



Sessió de treball en xarxa amb els agents implicats per consensuar el Pla Ofercat

1. Retolació identificativa

- a. Sessió per a retolistes i publicistes sobre la legislació lingüística als comerços i sobre el SAL.
- b. Gestió informativa en el moment de sol·licitud de llicència d'obertura d'establiments.

2. Retolació informativa i webs i xarxes

a. Difusió del SAL.



3. Llengua d'inici i llengua d'adequació

- a. Visites a establiments regentats per estrangers: SAL, cursos, VxL per activar les converses en català.
- b. “Català d'urgència al restaurant” en línia.
- c. Sessions de sensibilització i campanya “Pla 21 dies”: botigues de centres comercials, supermercats, bars i restaurants.
- d. Pràctiques lingüístiques en establiments col·laboradors del VxL.
- e. Exposició dels cartells de la campanya “Parla'm en català” ens establiments comercials.