

LA LLENGUA DE RESPOSTA A INTERPEL·LACIONS TELEFÒNIQUES EN ESTABLIMENTS COMERCIALS. BOTIGUES D'ELECTRODOMÈSTICS

Miquel Salom Rigo

Universitat de les Illes Balears

1. INTRODUCCIÓ

Com la majoria de persones saben la situació actual del català a les Illes Balears és complicada a causa de diferents circumstàncies prou conegudes. L'objectiu del treball és aportar una informació que permeti conèixer un aspecte concret d'aquesta situació: la llengua en què responen a un determinat tipus d'establiment quan són interpel·lats telefònicament en català.

En el nostre cas els establiments escollits han estat botigues de venda i reparació d'electrodomèstics de Mallorca. Aquest tipus d'establiments estan oberts constantment al contacte amb els clients i, per tant, la interacció lingüística es constitueix en un dels eixos centrals de la seva activitat. Igual que es va escollir aquest tipus de comerç se n'hagués pogut elegir un altre, però sempre tenint clar que es volia que fos un lloc on el tracte amb les persones i l'ús de la llengua fos una part molt important de la seva tasca diària.

Encara que sigui d'un aspecte molt concret, aquest treball ens permet obtenir informació totalment objectiva sobre la situació sociolingüística de Mallorca, i, per tant, evita el biaix que es produeix en treballs basats en l'opinió o les respostes subjectives de les persones enquestades.

2. OBJECTIU DEL TREBALL

Com ja he dit, amb aquest treball pretenem agafar una petita mostra de l'ús del català en una situació quotidiana de relació interpersonal entre dues persones desconegudes: una d'elles ocupada en l'atenció al públic i l'altra actuant com a client. A partir del fet que, per les sensacions i informació de què disposam, consideram que la situació de l'ús interpersonal del català a Mallorca està en un procés greu de regressió, les

meves expectatives sobre els resultats d'aquest treball són bastant pessimistes negatives respecte dels valors que obtindrem favorables al català. Per això, partesc de la hipòtesi que molt poca gent em respondrà en català, sobretot a Palma. Així i tot Esper que, tot i que no em parlin en català, la gran majoria m'entendrà quan jo els hi parli.

Per tal d'especificar una mica més, pens, a priori, que en la part forana de Mallorca s'utilitza més el català ja que no hi ha, en general, la mateixa proporció de població d'origen castellanoparlants; en canvi, a Palma aquesta és molt superior. A més d'això, consider que, amb moltes possibilitats, en el cas que n'hi hagi que no m'entenguin crec que seran majoritàriament de la ciutat.

3. ASPECTES METODOLÒGICS

La mostra dels establiments escollits la constitueixen tots els establiments que apareixen a l'apartat "Electrodomèstics: establiments" de les Pàgines grogues. Mallorca de Telefònica 2006-2007. A partir d'aquí va començar la feina de camp: es va telefonar a cada un d'aquests números i se'ls feia una pregunta, en català, relacionada amb l'activitat de l'establiment (concretament, la pregunta era si arreglaven microones); segons la resposta, en la majoria de casos, els enquestadors formulaven algunes preguntes més, també en català. A partir de la resposta de la persona que atenia el telèfon, sabíem si entenien el català i en quina llengua ens responien.

Els enquestadors van ser Miquel Salom Rigo, Lorena Pérez Rodríguez i Luisa Prieto García. L'enquesta es va fer entre el 24 de desembre de 2006 i el 20 d'abril de 2007. En total hi havia 135 telèfons seleccionats i vàrem obtenir resposta de 106 (78'5 %).

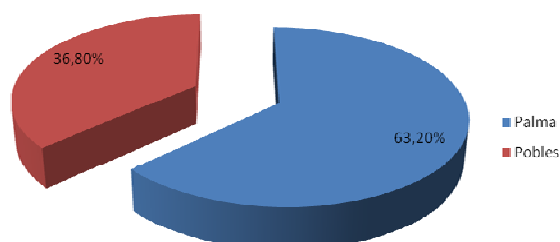
4. RESPOSTA LINGÜÍSTICA DELS ESTABLIMENTS O ORGANITZACIONS EN SER INTERPEL·LATS PER TELÈFON EN LLENGUA CATALANA

4.1. Mostra

Taula 1. Distribució de la mostra

Palma	39	36'8%
Resta de Mallorca	67	63'2%
Total	106	100%

Gràfic 1. Procedència de la mostra



Agafant els números de telèfon que apareixien a la guia telefònica i, per tant, que se'ls ha fet l'enquesta, veim que la majoria de persones enquestades són de la part forana de Mallorca.

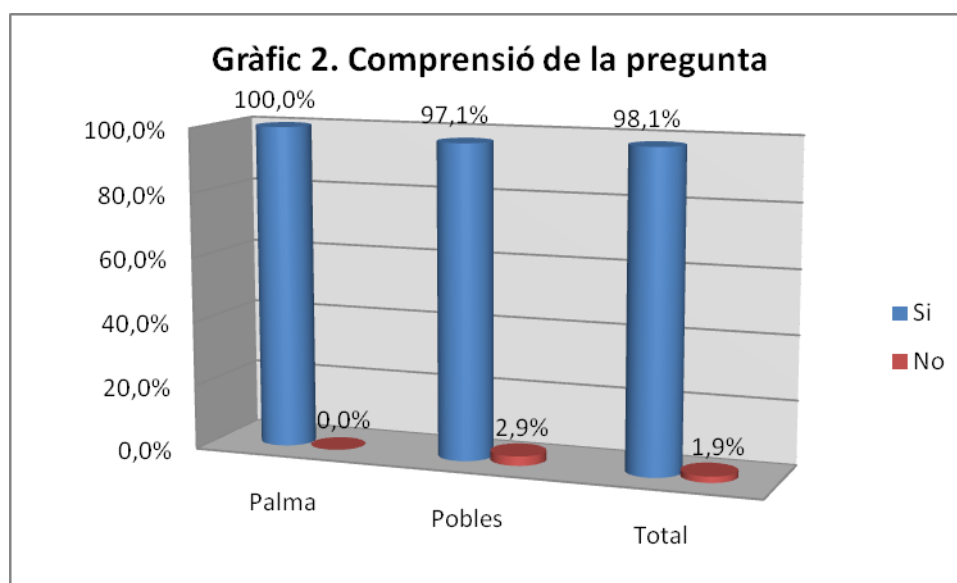
4.2. Nivell de comprensió de les interpel·lacions i actitud.

Taula 2. Comprensió de la pregunta

		1. Entén l'enquestador		2. No l'entén					
				2. Total		2.1. i demana amb correcció que li parlin en una altra llengua		2.2 i informa d'això asprament	
	Total	Global	%	Global	%	Global	%	Global	%
Palma	39	39	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Resta Mca	67	65	97%	2	2'9%	2	100%	0	0%
Global	106	104	98'1%	2	1'9%	2	100%	0	0%

De les 106 telefonades fetes podem veure que en un 98'1% dels casos es va entendre el català, i en un 1'9% que no l'entén. Curiosament, les persones que no entenen el català no són de Palma. Aquestes dues persones representen un 2'9% del total d'enquestats fora de Palma, tot i que no és un percentatge molt alt,

ja és suficient per veure que hi ha gent que viu a la nostra illa, treballa de cara al públic i no entén el català; tot i això, pot ésser interessant, i així veure que tenen un mínim respecte cap a la nostra llengua, fixar-nos que aquestes persones que no ens han entès ens ho han fet saber de manera educada.



4.3. Llengua de resposta

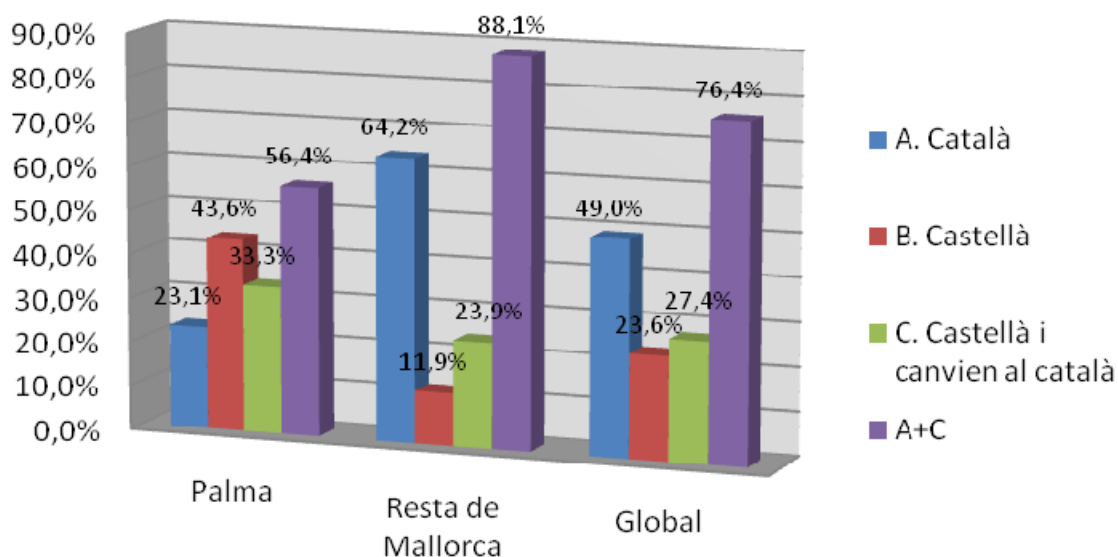
Taula 3. Llengua de resposta

		Català		Castellà		Contesten en castellà i canvien al català	
	<i>Global</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Palma	39	9	23'1%	17	43'6%	13	33'3%
Reste Mca	67	43	64'2%	8	11'9%	16	23'9%
Global	106	52	49%	25	23'6%	29	27'4%

S'havia previst la possibilitat que alguna de les persones que atenen els telèfons dels comerços on s'ha telefonat no parlàs ni català ni castellà, però no ha estat així. A nivell global hi ha quasi la meitat de les persones que responen en català a la interpel·lació feta en aquesta llengua, un 23'6% que respon en castellà i un 27'4% que tot i que en primer lloc responen en castellà canvien al català quan veuen que l'interpel·lant hi parla. Crec que és necessari, en aquest cas, fer una distinció entre Palma i la resta de Mallorca.

A Palma el grup majoritari és el de les persones que responen en castellà (sense canviar després de llengua), cosa que no passa a la Part Forana, ja que un 64'2% respon en català i tan sols un 11'9% en castellà. Tant a la Part Forana com a la ciutat podem veure que hi ha un bon percentatge de persones que contesten en castellà al telèfon, però que després canvien al català en témer-se que parlen amb un catalanoparlant (els percentatges són d'un 23'9 i un 33'3 % respectivament). L'1 de maig a les 21:11, amb 22 anuncis (representant el 13,41 % del total).

Gràfic 3. Llengua de resposta



5. CONCLUSIONS

En primer lloc podem dir que els resultats obtinguts no mostren una situació tan negativa, pel que fa a la situació del català, com la que considerava en les meves hipòtesis de partida. Preveia que només al voltant de la meitat de comerços m'entendrien, però la realitat ha superat positivament la meua suposició. També he de dir que pot semblar sorprenent que les úniques persones que no van entendre l'interpel·lant, que parlava en català, siguin de fora de Palma, en concret de Montuïri i el Port de Pollença; així i tot, convé tenir en compte, que el nombre de casos analitzats és massa petit per poder considerar que aquest fet sigui extrapolable a altres situacions.

Possiblement aquesta situació no s'ha vingut amb les meves perspectives perquè partia del model d'ús de català d'una zona turística de Mallorca (Cala d'Or) on la majoria de persones que hi viuen són de parla castellana i que no parlen el català i sovint ni sols l'entenen. Tot i que la realitat ha superat en positiu la meua suposició, hem de considerar com una mostra d'anormalitat sociolingüística que hi pugui haver per

sones que, en establiments comercials, atenguin el públic i no puguin entendre la llengua pròpia (que també és oficial) del territori on estan ubicats.

També cal destacar que la gran majoria de les persones que inicialment van contestar en castellà al telèfon i que després van seguir en català, se'ls notava accent mallorquí. Aquesta conducta és una mostra de l'hàbit dels catalanoparlants d'abandonar la seva llengua quan s'han d'adreçar a un desconegut no identificat des del punt de vista lingüístic, la qual cosa és el resultat de la minorització a què ha estat sotmesa la llengua pròpia de les Balears.

El fet que hi hagi un 98'1% de la població enquesta que hagi entès l'interpel·lant, vol dir que en, en aquest àmbit, en la pràctica totalitat dels casos no fa falta girar la nostra llengua per poder ésser atesos en català, encara que només, de manera espontània, tan sols un 49% hi hagi parlat. Això vol dir que hi ha menys de la meitat dels comerços de venda i reparació d'electrodomèstics, que no es dirigiran, d'entrada, a nosaltres en català; si bé, després, si mantenim el català, aquest valor arriba fins al 76,4%.