

Interaccions orals en establiments comercials de Palma i de Tarragona

Isabel Vidal Munar

Resum

En aquest article, l'autora exposa els resultats de l'experiència de comparar el comportament dels empleats d'establiments comercials en ser interpel·lats en llengua catalana (el nivell de comprensió, la resposta i l'actitud). Els establiments pertanyen a dos carrers tradicionalment comercials, un de Tarragona i l'altre de Palma, que darrerament reflecteixen els canvis demogràfics que s'hi han produït, tant pel que fa a la procedència dels dependents com dels propietaris. Ambdues ciutats estan ubicades en territori de parla catalana, tenen unes característiques demogràfiques semblants, han patit històricament la mateixa situació de conflicte lingüístic, però, tot i compartir la doble oficialitat del català i del castellà, ha estat prou diferent la política lingüística que han promogut els respectius governs regionals d'ençà del restabliment de la democràcia. Aquestes diferències, segons les dades aportades per aquest treball, es manifesten en els comportaments lingüístics.

Abstract

In this article, the author presents the results of the experiment involving the compared behaviours of shop employees when questioned using the Catalan language (level of comprehension, answer and attitude). The particular shops used in the study are located in two traditional shopping districts, one in Tarragona and the other in Palma. In both cases, the shops reflect the recent demographic changes that have taken place in the respective cities, in terms of the origins of the shop assistants and the owners. Both cities are located within the Catalan-speaking region, share similar demographic features and have historically suffered the same linguistic conflict. Nevertheless, and despite the fact that Catalan and Spanish are co-official languages in both cities, the linguistic policy promoted by the respective regional governments since the reinstatement of democracy has been very different. According to the data provided in this paper, those differences are manifest in linguistic behaviour.

1. INTRODUCCIÓ

1.1. Objectius i metodologia

L'objectiu d'aquest treball és ajudar a conèixer la situació del català en l'àmbit comercial de Palma i de Tarragona. Se centra bàsicament en l'ús de la llengua en les relacions comercials dins de l'establiment i en els rètols exteriors.

La mostra són tots els establiments comercials del carrer dels Oms de Palma i del carrer de la Unió i de Sant Francesc de Tarragona; en total, 144.

En un principi l'objectiu era conèixer la llengua d'ús de l'empresa en iniciar la interacció lingüística, és a dir, en quina llengua s'adreçava espontàniament el dependent a un client desconegut. Per això, en entrar a l'establiment només deia "hola" i esperava que s'adreçassin a mi. Em vaig vestir de manera formal, perquè no em poguessin confondre amb una turista estrangera. Vaig fer un assaig al carrer del Sindicat, però ben aviat vaig veure que no era viable ja que a la majoria dels establiments els dependents no em demanaven què volia i es limitaven a deixar-me mirar els articles exposats.

A partir d'aquí vaig canviar l'objectiu de la recerca, es tractava de saber quina era la llengua de resposta a la interpel·lació en català per part del client. Feia la pregunta en català, diferent segons l'establiment: "Teniu aquestes sabates en blau?",

"Em podríeu mostrar aquest llençol?", "Que obriu els dissabtes horabaixa?"

Si la resposta era en castellà, continuava parlant en català, no canviava de codi, per veure la reacció del dependent.

El segon pas era esbrinar el país de procedència dels dependents que pel seu accent deduïa que eren estrangers. La majoria eren dones joves, que no tenien inconvenient a dir-me el seu lloc d'origen.

Mai no vaig dir que es tractava d'una recerca, i el personal que em va atendre sempre es va pensar que era una clienta interessada a comprar un producte.

El treball es completa amb un estudi dels rètols exteriors dels establiments comercials, per conèixer la presència del català en aquests suports.

El treball de camp es va dur a terme entre els mesos de gener i juny de 2012.

El personal que em va atendre era molt variat: dependents, cambreres, empleats de banc, auxiliars de farmàcia, propietàries de la botiga...és molt difícil trobar un nom genèric que reculli aquests grups. Per comoditat usam el terme dependent.

1.2. Característiques dels carrers

Abans de fer la presentació dels carrers, recordem unes dades demogràfiques i lingüístiques referides

a aquestes dues ciutats, que ens ajudaran a contextualitzar l'estudi.

Palma, l'any 2011, tenia 421.209 habitants, dels quals 214.622 (50,95%) havien nascut a les Illes Balears; 107.434 (25,51%), a la resta de l'Estat espanyol; i 99.153 (23,54), a l'estranger. Quant al coneixement del català, segons *l'Enquesta modular d'hàbits socials 2010*, un 85,47 % de la població de Mallorca de 16 anys o més entén el català; un 63,37% el sap parlar; un 71,48% el sap llegir; i un 47,78% el sap escriure.

Tarragona, l'any 2011, tenia 134.085 habitants, dels quals 76.885 (57,34%) havien nascut a Catalunya; 32.019 (23,88%), a la resta de l'Estat espanyol; i 25.181 (18,78%), a l'estranger. Quant al coneixement del català, segons *l'Enquesta d'usos lingüístics de la població 2008*, un 89,5% de la població del Camp de Tarragona comprèn oralment el català; un 75,7%, el sap parlar; un 80,2% el sap llegir; i un 62,3% el sap escriure.

El carrer dels Oms és un dels carrers comercials de Palma de tota la vida. Comença al carrer de Sant Miquel i baixa en perpendicular fins a la Rambla. Actualment és un carrer de vianants, i es caracteritza per la gran varietat de sectors comercials. Té un marcat caràcter popular, molt diferent de Jaume III o fins i tot del carrer de Sant Miquel, on hi ha les botigues selectes, dedicades a les marques de més prestigi. Té un total de 77 establiments comercials, dels quals un 33%

pertanyen al sector tèxtil i del calçat. Segons m'han dit els botiguers, aquest carrer des de fa cinc o sis anys ha sofert un canvi important amb l'obertura de botigues regentades per xinesos, dedicades sobretot al calçat, complements de vestir i també al tèxtil.

El carrer de la Unió també és un dels carrers comercials de Tarragona de tota la vida. Comença a la Rambla Nova i acaba a la Plaça General Prim. No és de vianants, però només té una direcció i no hi passen molts de cotxes. Les voreres són amples i faciliten el pas dels transeünts. Actualment només hi ha 62 botigues, perquè amb la crisi s'han tancat uns quants locals. Hem completat aquesta xifra amb 12 establiments del carrer de Sant Francesc, continuació d'aquesta via a l'altra part de la Rambla Nova, per arribar als 77 establiments del carrer dels Oms. Hi predominen les botigues dedicades al sector del tèxtil i del calçat, que representen un 33% del total. A diferència del carrer dels Oms no hi ha cap botiga regentada per xinesos i darrerament s'hi han renovat una sèrie de tendes dedicades al calçat, amb un aire molt modern.

Com podem veure a la taula i als gràfics següents, a tots dos carrers predominen les botigues del sector tèxtil i del calçat, que assoleixen una tercera part del total. La resta de percentatges no difereixen molt d'un carrer a l'altre, oscil·lant entre un 13% i un 5,2%. Aquests percentatges ens demostren la varietat dels

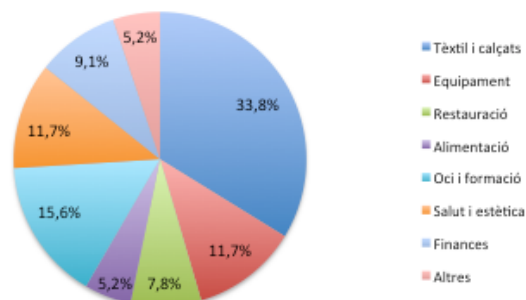
TAULA 1. Establiments comercials segons el sector

Sector	Palma		Tarragona		Total	
	Nombre	Percentatge	Nombre	Percentatge	Nombre	Percentatge
Tèxtil (i derivats) i calçats	26	33,8 %	25	32,5 %	51	33,1 %
Equipament	9	11,7 %	10	13 %	19	12,3 %
Restauració	6	7,8 %	4	5,2 %	10	6,5 %
Alimentació	4	5,2 %	9	11,7 %	13	8,4 %
Oci i formació	12	15,6 %	9	11,7 %	21	13,6 %
Salut i estètica	9	11,7 %	7	9,1 %	16	10,4 %
Finances	7	9,1 %	4	5,2 %	11	7,1 %
Altres	4	5,2 %	9	11,7 %	13	8,4 %
<i>Total</i>	77		77		154	

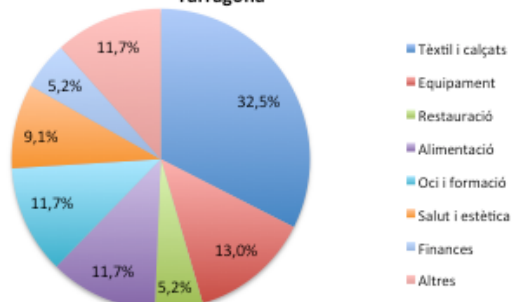
2. RESULTATS

2.1. Percentatge d'establiments per sector comercial

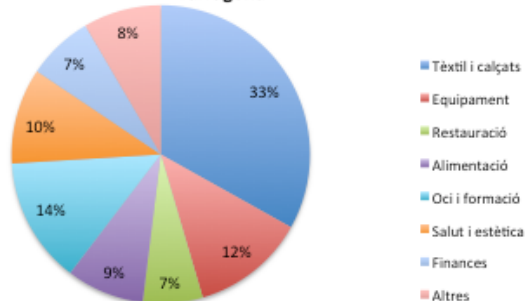
GRÀFIC 1. Tipus d'establiment segons el sector. Palma



GRÀFIC 2. Tipus d'establiment segons el sector. Tarragona

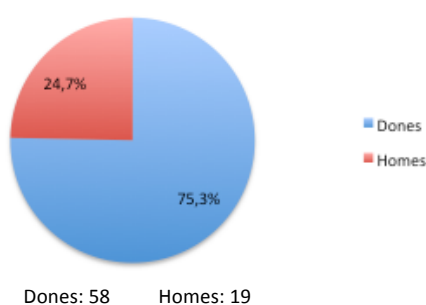


GRÀFIC 3. Tipus d'establiment segons el sector. Palma i Tarragona

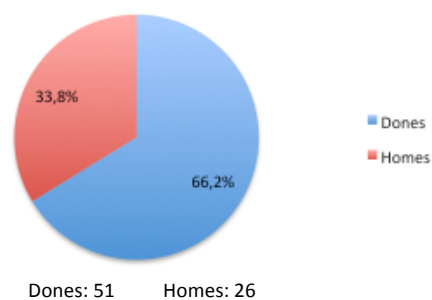


2.2. Distribució per sexes dels dependents

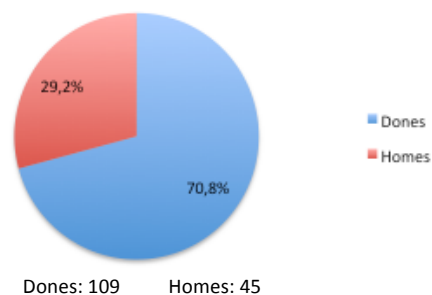
GRÀFIC 4. Sexe dels dependents. Palma



GRÀFIC 5. Sexe dels dependents. Tarragona



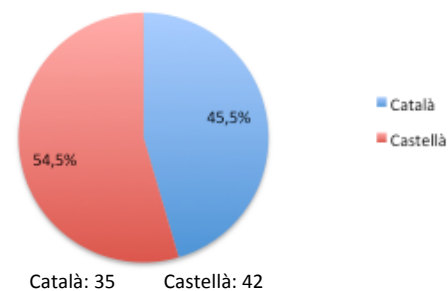
GRÀFIC 6. Sexe dels dependents. Tarragona i Palma



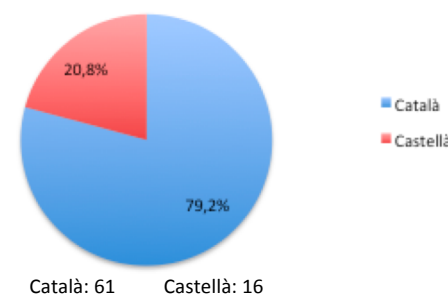
Com es pot observar, tant a Palma com a Tarragona, la major part dels dependents són dones: a totes dues ciutats superen el 50%, i a Palma arriba al 75%.

2.3. Llengua de resposta a la interpel·lació en català

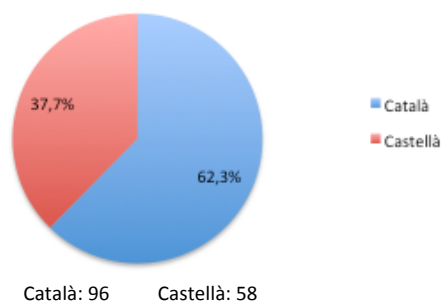
GRÀFIC 7. Llengua de resposta a la interpel·lació en català. Palma



GRÀFIC 8. Llengua de resposta a la interpel·lació en català. Tarragona



GRÀFIC 9. Llengua de resposta a la interpel·lació en català. Palma i Tarragona

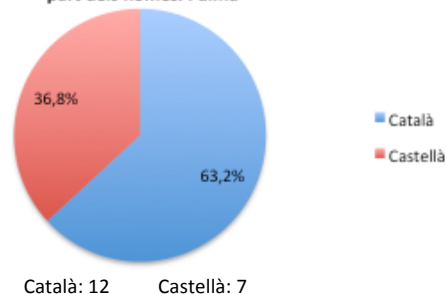


A Palma el percentatge de respostes en català no arriba al 50%, mentre que a Tarragona gairebé en representa un 80%. Aquí caldria tenir present que a Mallorca d'un total de 77 dependents, 15 procedeixen de països estrangers, mentre que a Tarragona només 10 tenen aquesta procedència. Tot i aquest fet, cal també buscar les causes d'aquesta diferència tan accentuada en factors de tipus sociolingüístic com veurem a les conclusions.

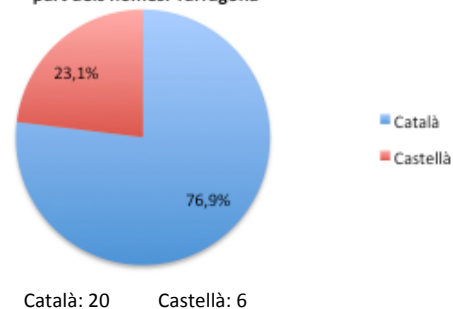
2.5. Llengua de resposta per sexes

2.5.1. Homes

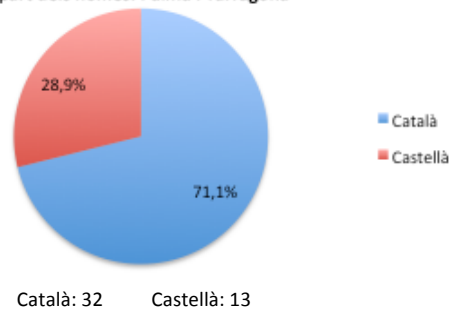
GRÀFIC 10. Llengua de resposta a la interpel·lació en català per part dels homes. Palma



GRÀFIC 11. Llengua de resposta a la interpel·lació en català per part dels homes. Tarragona



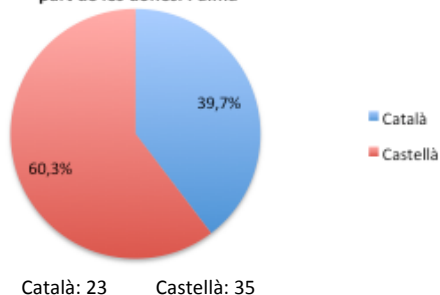
GRÀFIC 12. Llengua de resposta a la interpel·lació en català per part dels homes. Palma i Tarragona



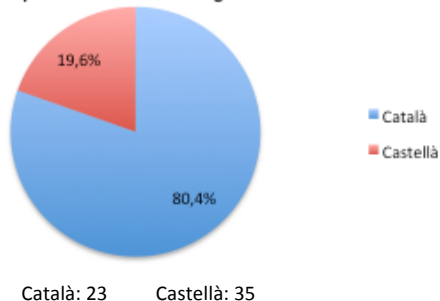
Tot i que més d'un 50% dels dependents, tant a Palma com a Tarragona, contesten en català, en aquesta darrera ciutat l'ús de la nostra llengua és molt superior: arriba a un 76%. La causa d'aquesta diferència cal buscar-la en factors de tipus sociolingüístic, ja que el nombre de dependents procedents de països estrangers és exactament igual a totes dues ciutats (3).

2.5.2. Dones

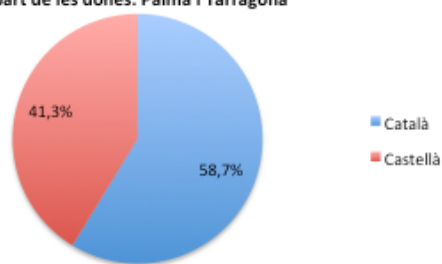
GRÀFIC 13. Llengua de resposta a la interpel·lació en català per part de les dones. Palma



GRÀFIC 14. Llengua de resposta a la interpel·lació en català per part de les dones. Tarragona



GRÀFIC 15. Llengua de resposta a la interpel·lació en català per part de les dones. Palma i Tarragona



A Tarragona un 80% de les dones contesten en català, mentre que a Palma només ho fa un 40%. Cal recordar que la majoria de dependents procedents de països estrangers, tant a Palma com a Tarragona, són dones. A totes dues ciutats sobretot les dones originàries dels països de parla hispana mostren una bona predisposició per entendre la nostra llengua. A Tarragona m'han atès en un català molt correcte dues dones colombianes i a Mallorca una xinesa molt jove. Totes tres dependents han après la llengua a l'escola.

A Mallorca, moltes de les dependents xineses parlen amb dificultat el castellà, fins i tot alguna no l'entén; amb els clients s'entenen amb senyes.

A Palma m'he trobat amb un perfil de dones, d'una edat compresa entre els 40 i els 60 anys que sistemàticament interaccionen en castellà amb el client. Pel seu comportament, semblen les propietàries de la botiga, i, per la manera de parlar, es nota que són mallorquines. Fins i tot hi havia una certa tensió en veure que jo no canviava de codi.

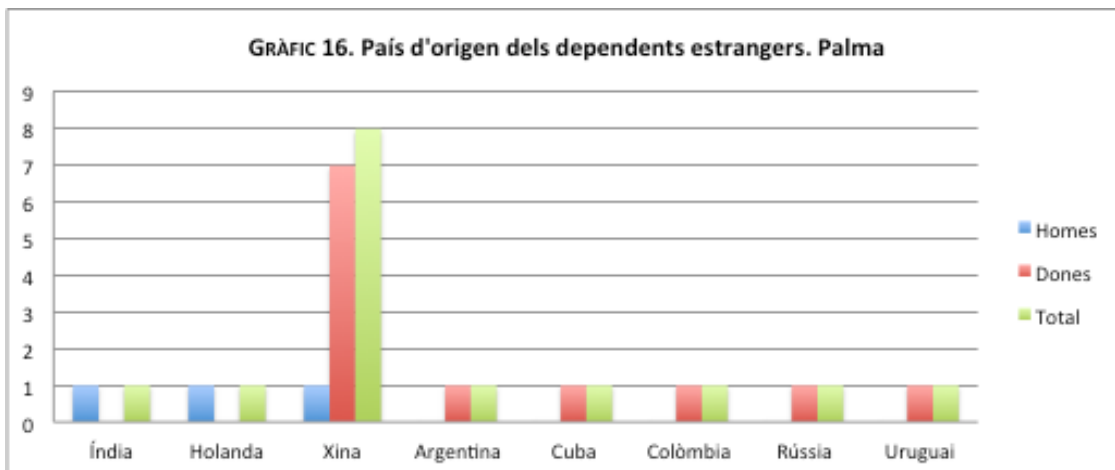
2.6. País d'origen dels dependents estrangers

2.6.1. Palma

TAULA 2. País d'origen dels dependents estrangers. Palma

País	Homes	Dones	Total	Percentatge
Índia	1	-	1	6,7 %
Holanda	1	-	1	6,7 %
Xina	1	7	8	53,3 %
Argentina	-	1	1	6,7 %
Cuba	-	1	1	6,7 %
Colòmbia	-	1	1	6,7 %
Rússia	-	1	1	6,7 %
Uruguai	-	1	1	6,7 %
Total	3	12	15	100%

GRÀFIC 16. País d'origen dels dependents estrangers. Palma

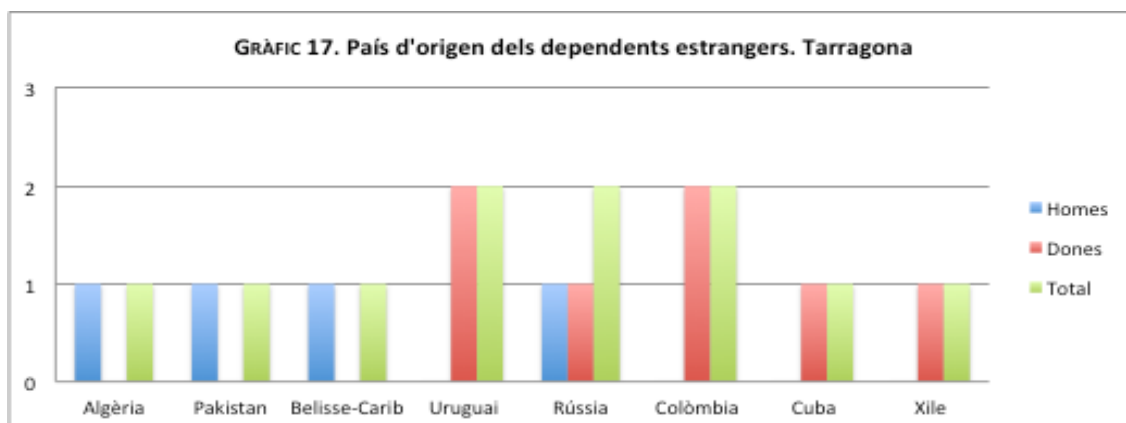


A Palma trobam 15 dependents d'origen estranger, dels quals 8 procedeixen de la Xina: 7 dones i 1 home. Aquesta xifra representa més del 50% del total. Tots treballen en botigues de calçat, tèxtil i complements. Exceptuant una russa, la resta de dones procedeixen de països de parla hispana.

2.6.2. Tarragona

TAULA 3. País d'origen dels dependents estrangers. Tarragona

País	Homes	Dones	Total	Percentatge
Algèria	1	-	1	10%
Pakistan	1	-	1	10%
Belisse-Carib	1	-	1	10%
Uruguai	-	2	2	20%
Rússia	1	1	1	10%
Colòmbia	-	2	2	20%
Cuba	-	1	1	10%
Xile	-	1	1	10%
Total	3	7	10	100%

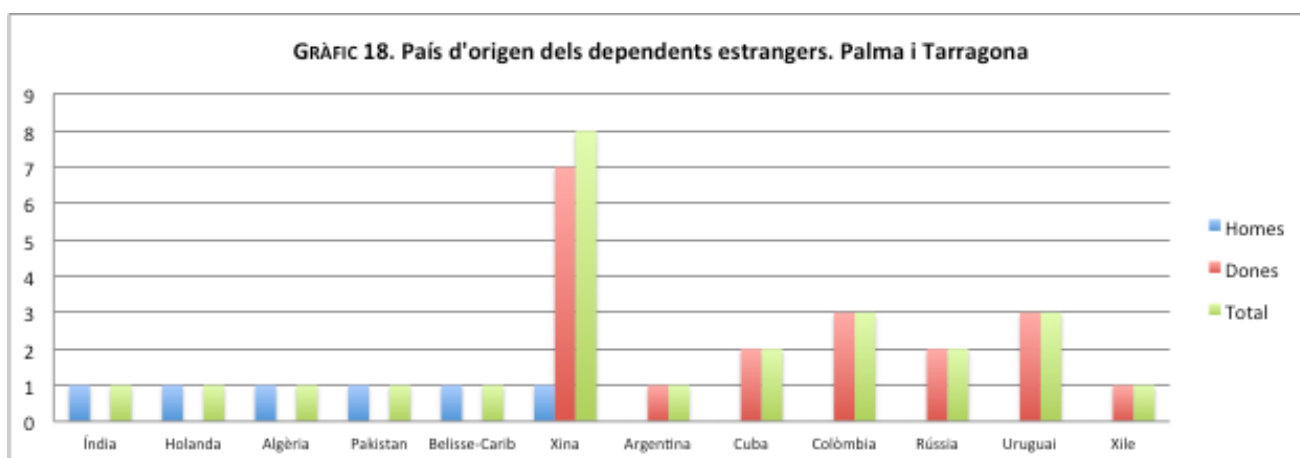


A Tarragona només trobam 10 dependents d'origen estranger, dels quals un 70% són dones. Aquestes majoritàriament procedeixen de països de parla hispana.

Cal remarcar que les dues dependents colombianes parlen un català molt correcte.

2.6.3. Palma i Tarragona

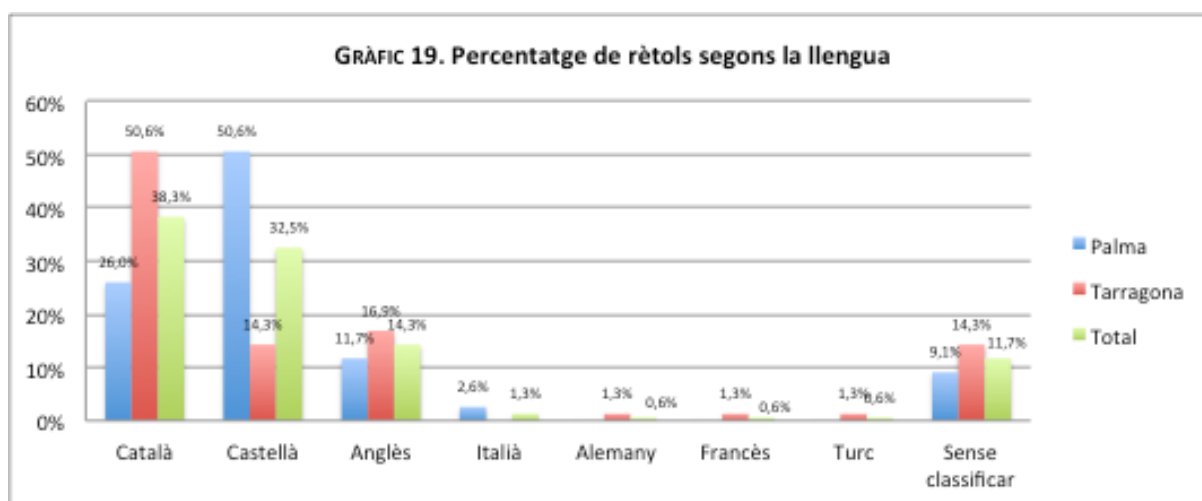
TAULA 4. País d'origen dels dependents estrangers. Palma i Tarragona				
País	Homes	Dones	Total	Percentatge
Índia	1	0	1	4 %
Holanda	1	0	1	4 %
Algèria	1	0	1	4 %
Pakistan	1	0	1	4 %
Belisse-Carib	1	0	1	4 %
Xina	1	7	8	32 %
Argentina	0	1	1	4 %
Cuba	0	2	2	8 %
Colòmbia	0	3	3	12 %
Rússia	0	2	2	8 %
Uruguai	0	3	3	12 %
Xile	0	1	1	4 %
<i>Total</i>	6	19	25	100%



Com es pot observar, el nombre de dependents procedents de països estrangers (19) és molt superior al d'homes (6). Un 32% del total procedeixen de la Xina i

resideixen tots ells a Mallorca. L'Uruguai i Colòmbia ocupen la segona posició amb un 20% respectivament de dependents.

TAULA 5. Presència del català en els rètols comercials segons la llengua						
Llengua	Palma		Tarragona		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Català	20	26 %	39	50,6 %	59	38,3 %
Castellà	39	50,6 %	11	14,3 %	50	32,5 %
Anglès	9	11,7 %	13	16,9 %	22	14,3 %
Italià	2	2,6 %	0	0 %	2	1,3 %
Alemanys	0	0 %	1	1,3 %	1	0,6 %
Francès	0	0 %	1	1,3 %	1	0,6 %
Turc	0	0 %	1	1,3 %	1	0,6 %
Sense classificar	7	9,1 %	11	14,3 %	18	11,7 %
Total	77		77		154	



A Palma només un 26% dels rètols estan escrits en català, contràriament a Tarragona, un 50%. En aquesta ciutat, però, l'anglès cada vegada hi pren més força: franquícies del sector tèxtil i del calçat i botigues molt especialitzades dedicades a l'esport o al món de la informàtica tenen els rètols escrits en anglès.

A Tarragona, on s'han modernitzat un grup de sabateries i alguna joieria, als nous rètols, només hi figura el nom de la botiga, sense especificar els tipus d'articles que venen (sabateria, botiga d'esports, joieria). Són botigues modernes, amb mostradors grans. Algunes, les hem incloses en el grup "sense classificar", ja que un simple cognom creiem que no dóna prou informació per fer-ne una classificació adequada.

Actualment el català es troba entremig de dues llengües molt poderoses com són l'anglès i el castellà, i en el món del comerç, especialment en els sectors de la moda i de l'esport, a causa de les marques pateix una forta pressió. Les mateixes marques ofereixen a les botigues cartells

publicitaris, sovint escrits en anglès o castellà, que ocupen llocs preferents en els mostradors.

3. CONCLUSIONS

Tant a Palma com a Tarragona la major part dels dependents són dones: a totes dues ciutats superen el 50%, i a Palma arriba al 75%.

A Palma el percentatge de respostes en català a la interpel·lació en llengua catalana no arriba al 50%, mentre que a Tarragona gairebé en representa un 80%. Cal tenir present que a Mallorca d'un total de 77 dependents, 15 procedeixen de països estrangers, és a dir quasi un 20%; mentre que a Tarragona només 10 tenen aquesta procedència, és a dir un 12,9 %. Aquest fet, que sens dubte no podem negligir, no és suficient per explicar la forta diferència existent entre les dues ciutats. Les causes profundes són de tipus sociolingüístic. A Catalunya els ciutadans tenen una consciència lingüística molt superior a

la dels mallorquins de Palma (als pobles els resultats segurament serien diferents), i el Govern de la Generalitat de Catalunya té una llarga tradició d'impuls i foment de la llengua pròpia, que no té el de les Illes Balears.

Tant a Palma com a Tarragona, el percentatge d'homes que responen en català és superior al de les dones. Aquí sí que cal tenir present el factor de la immigració, ja que la majoria de dependents estrangers són dones.

Tot i que més d'un 50% dels homes, tant a Palma com a Tarragona, contesten en català, en aquesta darrera ciutat l'ús de la nostra llengua és molt superior: arriba a un 76%. La causa no són els dependents procedents de països estrangers, ja que representen uns percentatges semblants, 15,8% i 11,4%, respectivament. En xifres absolutes són 3 persones a cada ciutat.

A Tarragona un 80% de les dones contesten en català, mentre que a Palma només ho fa un 40%. Cal recordar que la majoria de dependents procedents de països estrangers, tant a Palma com a Tarragona, són dones, a la ciutat mallorquina representen un 20,7% mentre que a Tarragona només un 13,7%.

A totes dues ciutats sobretot les dones procedents dels països de parla hispana mostren una bona predisposició per entendre la nostra llengua. A Tarragona m'han atès en català dues dones colombianes i a Mallorca una xinesa molt jove. Totes tres dependents han après la llengua a l'escola.

A Palma trobam 15 dependents d'origen estranger, és a dir, un 19,5% del total. D'aquests, més d'un 50% procedeixen de la Xina: 7 dones i 1 home. Tots treballen

en botigues de calçat, tèxtil i complements. Exceptuant una russa, la resta de dones procedeixen de països de parla hispana. Llevat de la Xina, la resta de països de procedència només representen un 6,7.

A Tarragona només trobam 10 dependents d'origen estranger, és a dir, un 13% del total, dels quals un 70% són dones, que majoritàriament procedeixen de països de parla hispana. Els països de procedència són molt variats, l'Uruguai i Colòmbia representen un 20% respectivament, mentre que tots els restants només un 10. Tots els dependents, sense excepció, han mostrat una actitud de col·laboració en expressar-me en català i el desig d'aprendre'l.

Com es pot observar el nombre de dependents procedents de països estrangers (19) és molt superior al d'homes (6). Un 32% del total dels dependents estrangers procedeixen de la Xina, residents tots ells a Mallorca. L'Uruguai i Colòmbia ocupen la segona posició amb un 20% respectivament.

Quant a la presència del català als rètols, a Palma només un 26% del total estan escrits en català, contràriament a Tarragona, un 50%. En aquesta ciutat, però, l'anglès cada vegada hi pren més força. Franquícies del sector tèxtil i del calçat i botigues molt especialitzades dedicades a l'esport o al món de la informàtica tenen el nom en anglès. A més, les marques més prestigioses proporcionen als establiments comercials cartells i rètols publicitaris escrits en castellà o en anglès. Aquest fet, juntament amb les franquícies, sovint estrangeres o bé de l'Estat espanyol, també obstaculitza la normalització de la nostra llengua en el món del comerç.