

INTERACCIONS ORALS A ESTABLIMENTS COMERCIALS

Laura Ortiz

Universitat de les Illes Balears

1. INTRODUCCIÓ

El treball *Interaccions orals a establiments comercials* és un estudi per donar a conèixer la situació del català en l'àmbit comercial de la zona de Palma. S'hi analitzen aspectes com: si s'aplica la norma de convergència lingüística del dependent cap al client, si s'atén a la normativa legal d'usos lingüístics referida a l'activitat comercial, si els establiments estan preparats per donar resposta als drets dels parlants de la llengua catalana, l'actitud dels parlants durant la conversa, etc.

Té sentit fer un treball d'aquestes característiques ja que el fet de tractar-se d'una comunitat amb doble oficialitat lingüística, com és el cas de les Illes Balears, crea situacions especials de conflicte lingüístic. En el nostre cas, continua postergant el català a la posició de llengua minoritzada, amb la conseqüent pèrdua d'àmbits d'ús i els efectes sobre les percepcions i els drets dels parlants. Per tant, és important fer un estudi en relació amb aquest àmbit per analitzar l'ús del català en el món del comerç pel que fa als drets dels parlants a ser atesos en la seva llengua.

També cal esmentar que la presència del català en les relacions comercials entre empresa i consumidor varia segons la zona en què ens trobem. A Palma, per exemple, l'atenció als clients en català és precària, en canvi, als pobles les possibilitats d'usar el català per atendre el públic són més elevades a causa de la major proporció de població autòctona que hi resideix i, en conseqüència, de major nombre relatiu de persones que es poden expressar en català.

La normativa (la Llei de comerç en parla a l'article 8. Drets lingüístics dels consumidors) exposa que:

Llei 11/2001, de 15 de juny, d'ordenació de l'activitat comercial a les Illes Balears (BOCAIB n.77, de 28 de juny de 2001)

1. En els establiments regulats en aquesta llei, els consumidors tenen dret a ser atesos en alguna de les llengües oficials de les Illes Balears, i no podran ser discriminats o atesos incorrectament per raó de la llengua oficial que emprin.

2. En els establiments al detall que disposen d'una plantilla laboral de més de tres treballadors, els consumidors tenen, a més, el dret de ser atesos en la llengua oficial de les Illes Balears que escullin.

3. La senyalització i cartells d'informació general de caràcter fix i els documents d'oferta de serveis per als consumidors dels establiments oberts al públic han de ser redactats, almenys, en català. Aquesta norma no s'aplica a les marques, als noms comercials i als rètols emprats per la legislació de la propietat industrial.

En termes que reglamentàriament es determinin, els establiments comercials informaran els consumidors dels seus drets lingüístics mitjançant la col·locació dels anuncis corresponents.

4. Les administracions competents promouran l'ús progressiu de la llengua catalana en les activitats comercials, com també en els rètols, símbols i distintius dels establiments comercials de les Illes Balears.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL CARRER

Aquest estudi s'ha realitzat a un carrer de Palma, el carrer Sant Miquel. Aquest es caracteritza per la gran varietat de sectors comercials, de dimensions dels establiments i per la gran diversitat de vianants que el recorren.

Es tracta d'un dels carrers comercials principals per als vianants que es troba al centre de Palma, just darrere de la plaça d'Espanya. El seu recorregut comença des del creuament amb el carrer dels Oms fins a arribar a la Plaça Major.

És un carrer en què hi sol haver molt de moviment, encara que després cada botiga en funció de les seves característiques (activitat, factor econòmic...) sol tenir el seu tipus de client.

En aquest carrer es troben al voltant d'unes 60 botigues. Sobretot es troben botigues destinades al tèxtil, la salut, l'estètica i l'equipament.

S'han analitzat un total de 45 establiments del carrer, les característiques dels quals es troben distribuïdes en la taula següent:

TAULA 1. Tipus d'establiments		
ACTIVITAT	TOTAL D'ESTABLIMENTS	DIMENSIONS
1. Tèxtil i derivats	25 establiments	7 establiments unipersonals 14 establiments petits 3 establiments mitjans 1 establiment gran
2. Equipament	7 establiments	4 establiments unipersonals 3 establiments petits 1 establiment mitjà
3. Restauració	1 establiment	1 establiment mitjà
4. Alimentació	2 establiments	2 establiments unipersonals
5. Oci i formació	3 establiments	3 establiments petits
6. Salut i estètica	6 establiments	2 establiments petits 2 establiments mitjans 2 establiments grans
7. Finances	0 establiments	
8. Altres	1 establiment	1 establiment gran

Les característiques de les dimensions dels establiments es troben recollides en la següent taula:

TAULA 2. Característiques dels establiments	
Dimensions	Descripció
<i>Unipersonal</i>	Establiment amb un sol dependent que atén el públic.
<i>Petit</i>	Establiment que té dos o tres dependents que atenen al públic.
<i>Mitjà</i>	Establiment que té més de tres dependents que atenen el públic. No presenta seccions. Hi ha una sola caixa.
<i>Gran</i>	Establiment que té més de tres dependents que atenen el públic. Està dividit en seccions i/o hi ha més d'una caixa. Hi pot haver personal de seguretat a l'entrada.

3. OBJECTIUS DE L'ESTUDI

L'objectiu de l'estudi és saber el percentatge o la quantitat d'establiments del carrer Sant Miquel de Palma que compleixen amb la normativa que reconeix

el dret d'un parlant a emprar i ser atès en la llengua catalana. És obligatori seguir aquesta normativa en aquells establiments amb una plantilla superior als tres empleats.

Per fer aquesta anàlisi mantenim una conversa directa en català, com a clients, per observar si la persona que ens atén, entén allò que li demanam i si, a més, manté la conversa en català.

4. ASPECTES METODOLÒGICS

Es tracta d'un estudi on s'analitzen tots els sectors comercials del carrer, sense centrar-nos en un tipus de sector en concret.

El tipus de preguntes que es varen dur a terme va variar en funció del sector, encara que en alguns casos es va haver d'improvisar ja que cada situació era diferent.

A continuació es mostren petits diàlegs orientatius, on depenent de cada sector se'ls feia una determinada demanda, amb la finalitat de poder establir una conversa, i així poder dur a terme el nostre estudi.

A les botigues destinades al sector tèxtil se'ls demanava:

Torn 1: *Bon dia! Teniu aquesta camiseta en blanc (o d'un color que no hi fos)?*

Torn 2: *Només tens aquestes talles? o Tens aquesta camiseta en la talla 40? És que no la trob...* (fent com si no l'hem vist, per si hi fos)

Torn 3: *És que vull fer un regal a la meua cosina, i vaig a mirar més coses a veure si veig alguna cosa més... Fins a quina hora teniu obert?*

Torn 4: *Comiat.*

A les botigues destinades al sector de salut i estètica se'ls demanava:

Torn 1: *Bon dia! Voldria mirar necessers de dona que vénguin amb el perfum i alguna cosa més?*

Torn 2: *El vull per fer un regal a una amiga.*

Torn 3: (demanam preus, qualitat, un producte en concret...)

Torn 4: *Fins a quina hora teniu obert? És que som dues amigues que volem fer el regal i també ha de venir ella a veure'l...*

Torn 5: *Comiat.*

A les botigues destinades al sector d'alimentació se'ls demanava:

Torn 1: *Bon dia! M'agradaria saber el preu de les ensaïmades?*

Torn 2: *Es poden encarregar? I les prepareu per a viatges?*

Torn 3: *Molt bé, idò ja passaré uns dies abans del viatge per encarregar-les.*

Torn 4: *Comiat.*

A les botigues destinades al sector d'oci i formació:

Torn 1: *Bon dia! Teniu el llibre (X)?* (Ens hauríem d'assegurar que no hi fos)

Torn 2: *I saps algun lloc on el podria trobar?*

Torn 3: *Comiat.*

Als llocs destinats a la restauració:

Torn 1: *Bon dia. Teniu obert cada dia? Quins dies tancau?*

Torn 2: *Es poden fer reserves? Em dónes el número de telèfon?*

Torn 3: *És que uns amics meus volem fer un sopar i vull comentar-los el lloc abans de reservar.*

Torn 4: *Comiat.*

Els dies que es va dur a terme el treball de camp varen ser els següents dies:

TAULA 3. Dates i horaris de les enquestes	
DIES	HORA
23-11-07	Tarda
01-12-07	Tarda
14-12-07	Tarda
08-01-08	Matí i tarda

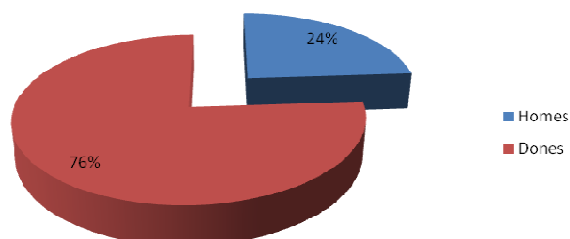
5. RESPOSTA LINGÜÍSTICA DELS ESTABLIMENTS EN SER INTERPEL·LATS EN LLENGUA CATALANA

5.1. Mostra segons sexe i edat

TAULA 4. Mostra per sexe i edat						
	HOMES		DONES		TOTAL	
	Quantitat	%	Quantitat	%	Quantitat	%
16-30 anys	1	9%	16	47%	17	38%
31-40 anys	1	9%	9	26%	10	22%
41-50 anys	2	18%	6	18%	8	18%
51-60 anys	5	45%	3	9%	8	18%
61 o més	2	18%	0	0%	2	4%
Total	11	24%	34	76%	45	100%

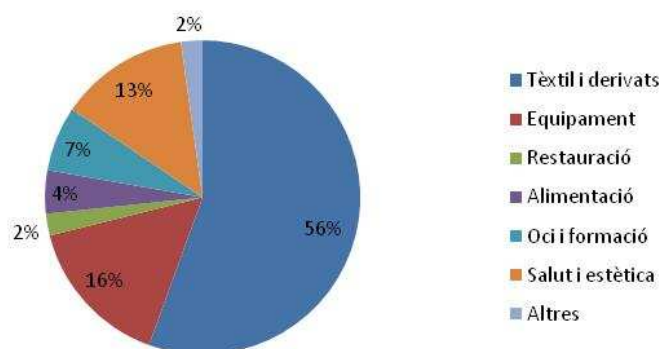
Es pot veure que en la majoria d'establiments les dependents eren dones, sobretot del grup d'edat que comprèn entre els 16 i 30 anys. I una minoria de dependents homes, sobretot d'edats compreses entre els 51 i els 60 anys.

Gràfic 1. Distribució per sexes



5.2 Establiments segons el sector

Gràfic 2. Percentatge d'establiments per sector



Es pot observar que en el carrer la gran majoria de botigues estan destinades al tèxtil i derivats: botigues de sabates, de roba, de confecció, etc. A més a més,

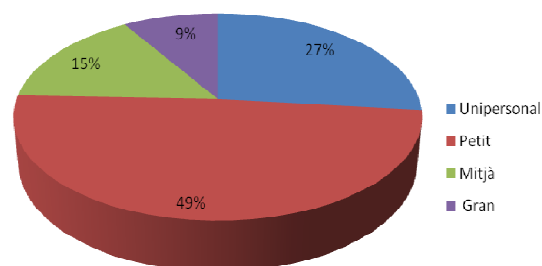
una de les característiques que més ens ha cridat l'atenció ha estat la varietat de preus, d'estils, de grups d'edats, de dimensions... dels establiments per arribar al tipus de consumidor al qual van destinats. També es pot trobar un gran nombre de botigues destinades a l'equipament: botigues d'electrodomèstics, joieries, decoració, etc. I de salut i estètica: farmàcies, òptiques, perfumeries, etc.

En canvi, hem observat una minoria d'establiments dedicats a la restauració, l'alimentació, altres... Creiem que en part es deu al fet que és tracta d'un carrer molt comercial i el tipus d'establiments que hi ha estan destinats a la compravenda.

5.3 Dimensions dels establiments.

TAULA 5. Dimensions dels establiments	
Unipersonal	12
Petit	22
Mitjà	7
Gran	4
TOTAL	45

Gràfic 3. Percentatge d'establiments per dimensió



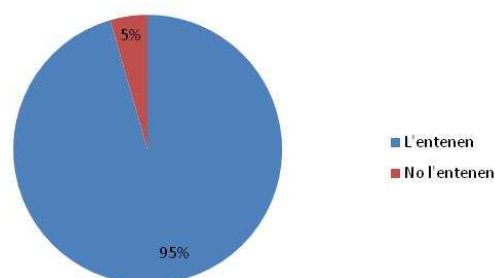
5.4. Nivell de comprensió de les interpel·lacions i actitud

TAULA 6. Nivells de comprensió									
		1. Entén l'enques- tador		2. No l'entén				3. Altres	
				2.1. i demana amb correcció que li parlin en una altra llengua		2.2 i demana amb correcció que li tornin a dir			
	Total	Global	%	Global	%	Global	%	Global	%
Homes	11	10	90'9%	1	9'09%	0	0%	0	0%
Dones	34	33	97'05%	0	0%	1	2'94%	0	0%
Total	45	43	95'5%	1	2'2%	1	2'2%	0	0%

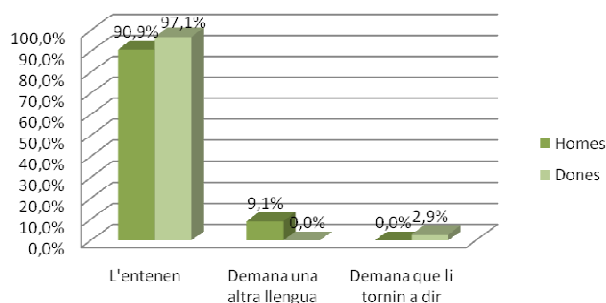
Pel que fa a la comprensió, tal i com es veu en la taula, el 95,5% del total global ens han entès quan els hem parlat en català. En algunes ocasions, tot i que han estat poques, hem pogut percebre reaccions de sorpresa o incomoditat al continuar mantenint la conversa en català.

Quant a les nostres hipòtesis es pot dir que: la gran majoria ha entès el català en el transcurs de la conversa. Només dos dependents ens han demanat el canvi de llengua o repetir més a poc a poc la nostra demanda, això vol dir que les persones que no saben la llengua i es dediquen a l'atenció dels clients en l'àmbit comercial analitzat s'integren i s'esforcen per entendre i aprendre una de les llengües oficials de les illes.

Gràfic 4. Percentatge de comprensió de la pregunta



Gràfic 5. Percentatge de comprensió per sexe



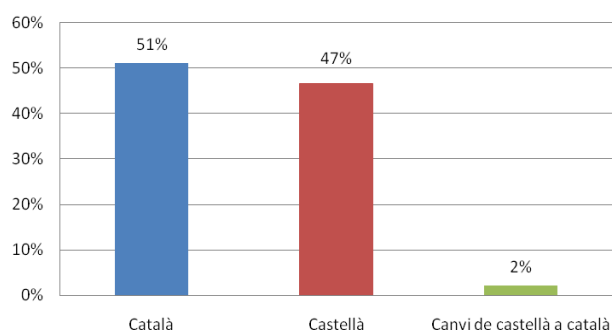
5.5. Llengua de resposta

TAULA 7. Llengua de resposta							
		Català		Castellà		Inicien la interpel·lació en castellà i canvien al català	
	Total	Global	%	Global	%	Global	%
Global	45	23	51,1%	21	46,6%	1	2,2%
Homes	11	6	54,5%	4	36,3%	1	9,09%
Dones	34	17	50%	17	50%	0	0%

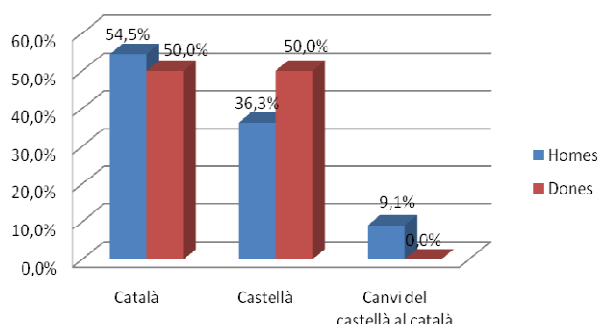
Ens pensàvem que menys persones ens contestarien en català en la zona de Palma, i la veritat és que dels 45 establiments 23 han contestat en català, dos més que en castellà. Sobretot han estat comerços de dimensions més bé petites (unipersonals o petits).

Segons aquesta petita mostra i tenint en compte que el nombre d'homes ha estat menor que el de les dones, podem dir segons els resultats del nostre estudi que els homes parlen més el català ja que han estat ells els que menys han contestat en castellà.

Gràfic 6. Percentatge de llengua de resposta



Gràcies 7. Percentatge de llengua de resposta per sexe



TAULA 8. Llengua de resposta

Establiments	Català	Castellà	Interpel·la en castellà i canvia al català	TOTAL
Unipersonal	7	5	0	12
Petit	10	11	1	22
Mitjà	4	3	0	7
Gran	2	2	0	4

És important analitzar les dimensions dels establiments perquè tal i com diu la *Llei 11/2001, de 15 de juny, d'ordenació de l'activitat comercial a les Illes Balears (BOCAIB n.77, de 28 de juny de 2001)*, els establiments amb més de tres dependents estan obligats a atendre en la llengua oficial de preferència dels seus clients; tot i que el fet que el client s'expressi en una o altra no implica que demani que l'atenguin amb la llengua que empra.

Si analitzam aquest apartat de la llei de comerços, atenent a les dades de la taula, es pot observar com en molts de casos els establiments d'una plantilla de més de tres dependents, és a dir, establiments mitjans i grans no convergeixen amb el client que s'expressa en català, que seria la manera més evident de mostrar la capacitat de donar compliment al dret emparat pel la llei.

6. CONCLUSIONS

Pel que fa a les hipòtesis inicials segons les meves percepcions com a parlant de la llengua catalana no anava mal encaminada després de veure els resultats de l'anàlisi: la gran majoria dels dependents entén el

català però a l'hora de parlar els costa més. Aquest fet, en part, es pot produir perquè la zona de Palma és la que rep més percentatge d'immigrants. En relació amb l'ús del català em pensava que seria menor, però he vist que bastants més dependents del que em pensava parlen el català, encara que tal i com marca la normativa aquells establiments que disposen d'una plantilla laboral superior als tres treballadors haurien de poder atendre els seus clients en la llengua que escullin de les Illes Balears.

Vaig observar un petit aspecte sense importància: en els grups d'edat més elevats el català era més fluid, en canvi, en bastants dependents joves el català tendia a ser més forçat, és a dir, que se'ls notava que no era la seva llengua materna.

Personalment m'ha costat rompre amb la norma de convergència (no canviar de llengua durant la conversa) ja que els parlants inconscientment l'aplicam. Hi ha hagut situacions en les quals m'he sentit violenta perquè el/la dependent/a ha reaccionat amb sorpresa o incomoditat quan he continuat parlant la llengua catalana, però només ha estat en pocs casos. En casos puntuals he hagut de canviar al castellà pel fet que no es podia establir la conversa per manca de coneixements referents a la llengua catalana del o la dependent/a.

En la gran majoria de situacions ha estat una conversa fluïda en la qual m'han parlat el català o s'ha establert una conversa bilingüe en la qual ens enteníem i per tant, es podia dur a terme la comunicació.