

# Indexplà. Programa d'avaluació de les organitzacions

per Alfred Castells

L'Indexplà és un programa informàtic, creat conjuntament pel Consorci per a la Normalització Lingüística i la Direcció General de Política Lingüística (1995), que permet avaluar el grau de normalització de la llengua catalana en una organització.

A partir d'un sistema d'indicadors, organitzats en sis factors: imatge i retolació, adequació lingüística del personal, criteris d'ús lingüístic, documents d'ús extern, comunicacions exteriors i documentació i comunicacions internes, s'obté una mitjana ponderada, amb valors entre 0 i 100, que reflecteix el nivell o índex de normalització lingüística (INL) d'una organització, el qual es pot representar en una gràfica.

## Sumari

1. Indexplà. Què és?
2. Característiques principals de l'Indexplà
3. Utilitat de l'Indexplà per a la planificació lingüística
4. Metodologia de l'Indexplà
5. Annex. Pesos dels indicadors en cada factor
6. Conclusions

## 1. 1. Indexplà. Què és?

L'Indexplà és un programa informàtic que permet avaluar el grau de normalització lingüística de la llengua catalana en una organització, a partir d'un sistema d'indicadors.

La primera versió del programa de l'Indexplà, utilitzat des de l'any 1995 fins a l'any 1998, fou una aplicació d'Excel creada per un equip (1) <sup>1</sup>de diverses persones del Consorci per a la Normalització Lingüística, de la Direcció General de Política Lingüística (DGPL) i un coordinador informàtic.

Un cop elaborada aquesta versió de l'Indexplà, al mes de setembre de 1995, es va experimentar en una dotzena d'organitzacions d'àmbits diversos. Aquesta experimentació va permetre acabar de millorar l'eina abans d'aplicar-la d'una manera generalitzada. L'extensió de l'aplicació de l'Indexplà i l'experiència acumulada durant més de dos anys va fer que es considerés convenient elaborar-ne una segona versió millorada, amb aportacions i suggeriments de personal tècnic que l'havia estat aplicant. Així, un equip<sup>2</sup> de treball ampliat va enllestir aquesta segona versió durant l'any 1998.

Actualment, un nou equip<sup>3</sup> de treball està enllestint una nova versió de l'Indexplà que serà una aplicació web amb una base de dades que recollirà la informació històrica i la de nova incorporació. Els mètodes de treball seran molt més àgils -basats en qüestionaris-, i

---

<sup>1</sup> L'equip de treball el componien les persones següents: Alfons Duarte (coordinador informàtic), Assumpta Escolà (CNL Barcelona), Toni Mataix (CNL Barcelona), Carme Miró (CNL Tarragona), Carme Piqueras (CNL Badalona-Sant Adrià), Joan Solé (DGPL), Jaume Urgell (CPNL) i Elena Valls (CNL Terrassa-Rubí).

<sup>2</sup> L'equip de treball que va preparar la segona versió va estar format per les persones que havien elaborat la primera versió i, a més a més, per Mercè Solé (DGPL) i per representants d'alguns centres que havien fet una utilització intensiva de l'Indexplà: Eugènia Baqueró (CNL Alt Penedès-Garraf) i Anna Saperas (CNL Àrea de Reus "Miquel Ventura").

<sup>3</sup> Aquest equip està format per diverses persones del CPNL i la DGPL i un coordinador informàtic: Elena Blaya (DGPL), Alfred Castells (Servei de Programes del CPNL), Alfons Duarte (coordinador informàtic), Josep Maria Fort (CNL Àrea de Reus "Miquel Ventura"), Montserrat Peitx (CNL Barcelona), Ernest Querol (Institut de Sociolingüística Catalana. DGPL), Mercè Romagosa (Servei de Programes del CPNL), Arga Sentís (CNL Tarragona), Joan Solé (Institut de Sociolingüística Catalana. DGPL), Mercè Solé (Servei d'Ensenyament del CPNL), Elena Valls (CNL Terrassa-Rubí) i Queti Vinyals (CNL Alt Penedès-Garraf).

s'ampliaran substancialment les possibilitats d'explotació de les dades obtingudes. També es preveu que n'hi hagi una versió autoadministrable a través d'Internet.

## 2. Característiques principals de l'Indexplà

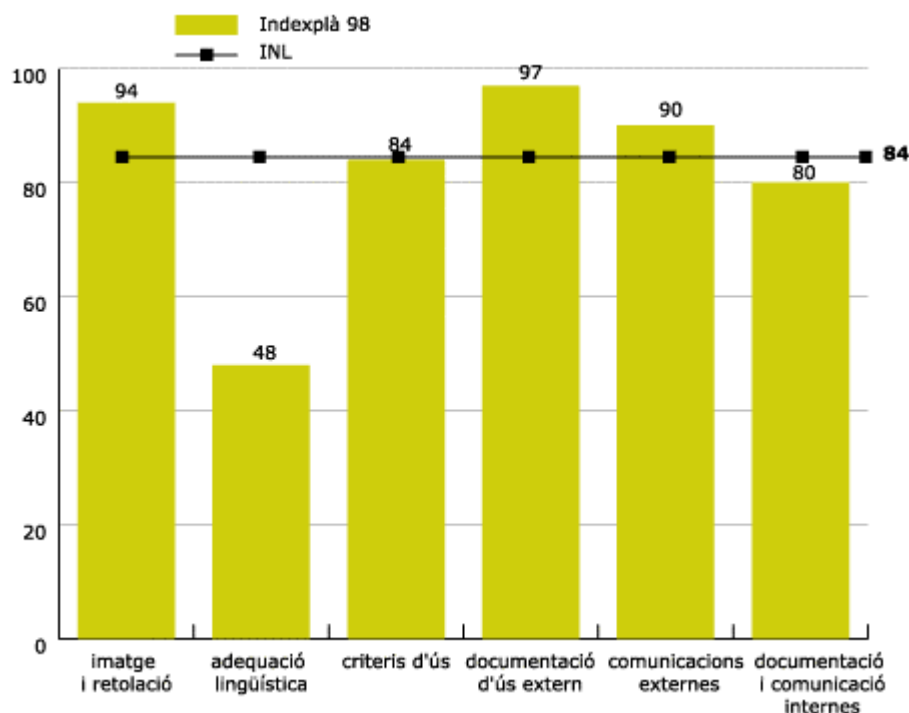
a) Els indicadors per fer l'anàlisi estan agrupats en sis factors:

1	Imatge i retolació
2	Adequació lingüística del personal
3	Criteris d'ús lingüístic
4	Documents d'ús extern
5	Comunicacions exteriors
6	Documentació i comunicacions internes

Cada un d'aquests factors té un valor entre 0 i 100.

També s'obté una mitjana ponderada que té un valor entre 0 i 100, la qual reflecteix el nivell o l'índex de normalització lingüística (INL) de l'organització.

b) Permet obtenir una gràfica que mostra el nivell o l'índex de normalització lingüística (INL) d'una organització en un moment donat en una escala del 0 al 100. Aquest nivell permet fixar objectius i avaluar-ne l'assoliment, d'acord amb els interessos de l'organització. És important tenir en compte que l'Indexplà no és una eina amb la qual es pugui exigir un compromís determinat a una organització, sinó que està al servei de les necessitats que determinin els interlocutors de les organitzacions en cada cas.



c) És d'aplicació senzilla perquè només sistematitza la informació que habitualment s'obté del treball continuat amb una organització. I és, també, pràctic perquè els índexs s'homogeneïtzen i possibiliten una valoració immediata i una comparació entre diferents moments en l'execució d'un mateix pla -progressió- i entre totes les organitzacions amb què es treballa.

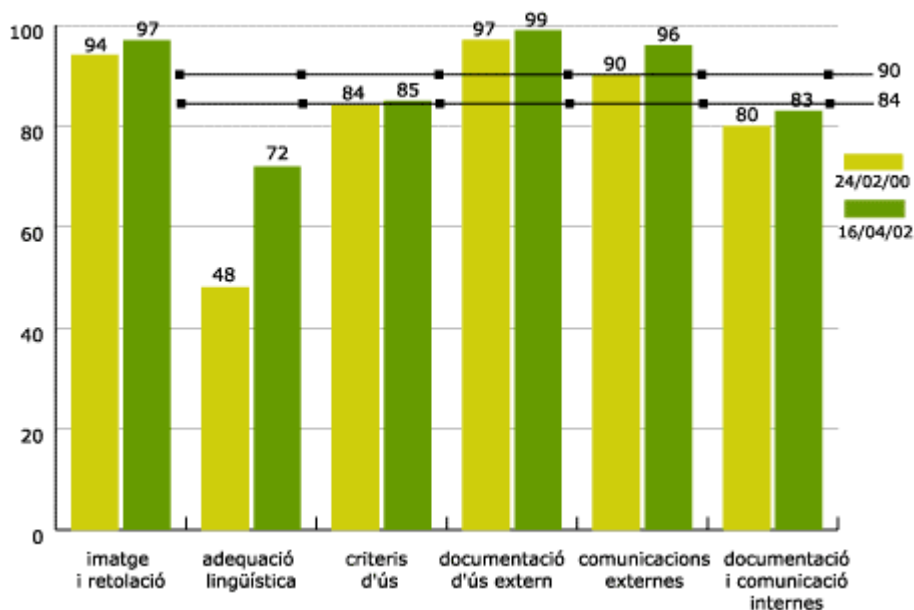
d) És un instrument pensat per aplicar a qualsevol tipus d'organització, des de la més senzilla a la més complexa, ja que s'han triat variables comunes i equivalents a totes les organitzacions. A més, la metodologia i el llenguatge que es fan servir són propers als de les organitzacions (planificació, gestió i avaluació). Amb tot, les organitzacions han de tenir una mínima estructura que faci rendible l'aplicació de l'Indexplà. En aquest sentit, associacions molt petites, sense dependències i amb una producció textual reduïda necessiten intervencions més properes a la dinamització i la sensibilització que no a la planificació.

e) S'ha optat per mantenir un únic Indexplà per a totes les organitzacions i ampliar la flexibilitat a l'hora de triar elements a valorar en cada indicador. Això permet obtenir observacions que reflecteixen el grau de normalització exactament amb els mateixos paràmetres, tant en el cas d'una organització gran com petita, o d'un territori o un altre.

f) A causa de l'elevat grau d'informació que requereix, és aplicable a les organitzacions amb què es treballa habitualment. No seria rendible utilitzar-lo per fer estudis sobre l'índex de normalització lingüística en una mostra d'organitzacions. És, doncs, un instrument d'avaluació dels resultats d'un procés de canvi lingüístic, ja que permet valorar molt bé la situació de partida i la situació després d'unes actuacions.

g) És un instrument que permet valorar tots els graus de normalització lingüística amb valors entre el 0 i el 100. És útil, per tant, per aplicar a tots els plans lingüístics, ja que es pot ajustar a qualsevol dels objectius -parcials, temporals o generals- que es proposi cada organització.

h) És extremadament sensible als canvis. Permet apreciar i valorar quantitativament qualsevol progrés en el procés de normalització lingüística a l'organització, per petit que sigui. En un mateix full es reflecteix gràficament la comparació entre les observacions fetes en diferents moments.



i) Els indicadors estan associats a un factor en el qual incideixen de manera prioritària. No obstant això, també s'interrelacionen amb altres factors i els poden afectar de manera secundària. És per això que el canvi de valoració en un sol indicador pot afectar sensiblement diversos factors.

j) Els factors i els indicadors, i també la valoració i la ponderació, s'han analitzat profundament de manera que el resultat, tot i ser arbitrari, ha estat consensuat. El valor

atribuït a cada indicador s'ha analitzat individualment en relació amb cada un dels factors i s'ha comparat entre tots els indicadors.

k) El pes de cada factor a l'INL (mitjana ponderada), que reflecteix el grau de normalització lingüística de l'organització, també ha estat consensuat. Aquests criteris, que es van modificar per a la segona versió, són actualment:

Imatge i retolació	25%
Adequació lingüística del personal	15 %
Criteris d'ús lingüístic	20 %
Documents d'ús extern	15 %
Comunicacions exteriors	15 %
Documentació i comunicacions internes	10 %

l) L'Indexplà permet establir tipologies d'organitzacions segons el grau de normalització, tipologies que serveixen més des d'un punt de vista intern que extern:

1) Organitzacions que han assolit un nivell llindar de normalització (INL entre el 60 % i el 80 %), que implica un cert nivell d'incorporació de la llengua catalana en la imatge i les comunicacions internes i externes. Normalment, es tractarà d'organitzacions que han decidit incidir sobretot en l'ús del català en la imatge, la publicitat, les comunicacions externes, etc., i que encara presentaran mancances importants pel que fa a l'adequació lingüística del personal.

2) Organitzacions que han assolit un grau elevat d'utilització del català (INL superior al 80 %). Aquestes organitzacions normalment tindran valors molt alts en factors com ara la imatge, les comunicacions externes i la documentació externa, i valors alts en la resta (excepte potser l'adequació lingüística, que pot tenir valors mitjans).

### 3. Utilitat de l'Indexplà per a la planificació lingüística

Els plans lingüístics són instruments que el CPNL utilitza, bàsicament, per prestar els serveis que ofereix a les organitzacions i que permeten gestionar les seves necessitats lingüístiques. Els plans lingüístics recullen les aspiracions de l'organització, formulades en objectius, concreten les actuacions a executar i preveuen sistemes d'avaluació.

Una de les eines per poder oferir un servei integral a les organitzacions és la utilització del programa informàtic Indexplà, que permet mesurar objectivament el seu grau de normalització lingüística en un moment donat i, també, l'evolució temporal com a resultat de la nostra intervenció.

L'Indexplà s'ha anat aplicat en una gran quantitat d'organitzacions de naturalesa i dimensió diferents (empreses privades, hospitals, associacions, ajuntaments, etc.) i en territoris amb una situació sociolingüística molt diversa.

#### Observacions Indexplà 1995-1998 per sectors

Administració pública	111
Sector socioeconòmic	65
Sector associatiu	18
Sector sanitari	14
<b>Total observacions</b>	<b>208</b>

#### Observacions Indexplà 1995-1998 per organitzacions

Consorci per a la Normalització Lingüística	170
Xarxa Tècnica de Política Lingüística	31
Serveis lingüístics sectorials	7
<b>Total observacions</b>	<b>208</b>

Una gran part de les observacions corresponen als ens locals (ajuntaments i consells comarcals, o bé en departaments i àrees d'aquests). Amb tot, també s'han fet observacions en moltes empreses privades i en centres hospitalaris, en part com a conseqüència de la posada en marxa del pilotatge de la gestió lingüística. Finalment, l'Indexplà també ha demostrat ser un instrument vàlid per al treball amb associacions i entitats.

#### 4. Metodologia de l'Indexplà

L'Indexplà és un instrument que analitza, com ja hem mencionat, en un moment donat, la presència i l'ús de la llengua catalana en una organització.

Les valoracions obtingudes s'introdueixen en una graella (annex1) amb la finalitat que el programa informàtic processés les dades de l'organització.

L'Indexplà permet obtenir un diagnòstic d'una situació, que es presenta a partir d'uns indicadors representatius del conjunt, a partir dels quals podem obtenir informació que ajudi a determinar els objectius i la redacció d'un pla lingüístic per a l'organització.

L'aplicació de l'Indexplà requereix un contacte estret i sovintejat amb l'organització i, per tant, és necessari tenir una persona interlocutora motivada i facilitadora. El que ens comuniqui l'organització s'ha d'interpretar com a plenament fiable.

Amb la finalitat d'aconseguir la implicació de l'organització, cal que les persones responsables dels departaments o àrees de l'organització sàpiguen que s'hi està aplicant l'Indexplà.

Com s'ha esmentat, l'Indexplà està format per una sèrie d'indicadors comuns a qualsevol tipus d'organització. Amb tot, de vegades pot ser difícil trobar alguns dels elements que demana l'Indexplà. En aquest cas cal minimitzar aquesta situació a partir d'elements equivalents.

Per mantenir la fiabilitat de l'eina i no haver d'anul·lar cap dels indicadors, cal triar sempre un element que pugui servir d'equivalent, encara que ja s'hagi valorat prèviament, o que no sigui estrictament allò que l'indicador estableix. Per trobar aquestes equivalències cal sempre basar-se en la realitat de l'organització.

A tall d'exemples es poden citar algunes situacions:

- En el cas d'una àrea d'un ajuntament en què no hi hagi factures pròpies, es poden considerar les de la unitat on està integrada aquesta àrea.

- En una associació amb una estructura reduïda, un mateix fullletó explicant les seves activitats es pot utilitzar tres o quatre vegades, com a indicadors diferents.

Cal tenir present, d'altra banda, que en observacions successives no serà necessari tornar a agafar els mateixos elements equivalents, sinó adaptar-se a la nova situació de l'organització, que potser disposa de nous elements.

Quan s'apliqui l'Indexplà per àrees en una organització cal tenir present que l'Indexplà del conjunt de l'organització mai no es pot calcular com a mitjana de les observacions parcials, ja que hi ha elements que cal valorar diferentment. Per això, per exemple, l'Indexplà d'un ajuntament s'haurà de fer de nou, encara que ja disposem de l'índex de normalització lingüística (INL) de cada una de les seves àrees. Evidentment, la informació que ja tinguem de les àrees es pot aprofitar.

No obstant això, sempre serà preferible obtenir l'Indexplà per àrees i no pas globalment.

L'Indexplà, a més de ser un instrument d'anàlisi lingüística de la situació inicial en una organització, és un instrument que permet fer observacions successives per al seguiment i per a l'avaluació dels acords previstos en el pla lingüístic. Per això és important preveure un calendari per a les aplicacions successives, de manera que es puguin anar apreciant les transformacions lingüístiques de l'organització.

Convé que la sessió de presentació dels resultats de l'Indexplà a l'equip directiu de l'organització vagi acompanyada d'un informe on s'expliquin les conclusions principals i on es

mostrin possibles horitzonts amb propostes d'actuacions futures, les quals caldrà definir i preparar conjuntament amb els responsables de l'organització.

### 5. Annex. Pesos dels indicadors en cada factor

Indicadors	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6
1.1 Nom en el paper de carta de l'organització	8		3			
1.2 Rètol principal de la seu social de l'organització	9		3	3		
1.3 Rètol d'horari de l'organització o equivalent	8		3	2		
1.4 Tres primers rètols interiors formals o informals	7		1			2
1.5 Darrer missatge publicitari emès per l'organització en qualsevol mitjà	9		3	6		
1.6 Bossa de plàstic, embalatge, etiqueta, prospecte, etc.	9		3	6		
(*)		9				3
2.1 Percentatge de personal del perfil lingüístic 1 de coneixements de català						
2.2 Percentatge de personal del perfil lingüístic 2 de coneixements de català	6	9			6	
2.3 Percentatge de personal del perfil lingüístic 3 de coneixements de català	6	9			6	
2.4 Percentatge de personal del perfil lingüístic 4 de coneixements de català	5	9	3	2	6	6
3.1 Valoració del català en les dues darreres incorporacions	2	6	9			
3.2a Percentatge de personal amb manca d'adequació que fa formació						
3.2b Incentivació o suport a la formació en català	1	6	8			
3.3 Formació tècnica o professional en català	1	4	7			
3.4 Criteris explícits d'atenció al públic en català	3		9		6	
3.5 Criteris explícits d'ús del català en les comunicacions escrites	2		9		5	
3.6 Utilització d'un servei intern o extern d'assessorament	2	2	7		3	2
3.7 Existència de tres o més elements d'autonomia lingüística diferents	1	2	7		2	1
4.1 Paper de carta amb el nom de l'organització	6		3	9	2	
4.2 Segells identificatius de l'organització	5		2	8		
4.3 Manuals d'ús o instruccions de funcionament	6		3	9		
4.4 Factura, rebut, tiquet de caixa, etc.	4		1	8		
5.1 Llengua d'iniciació de l'atenció telefònica i oral directa al públic	6		3		9	
5.2 Ús oral del català en l'activitat regular externa	5		2		9	
5.3 Comunicacions escrites amb institucions i empreses de serveis	5				7	
5.4 Comunicacions escrites amb clients, usuaris, associats, etc.	6		3		8	
5.5 Comunicacions amb proveïdors	4		1		7	
5.6 Publicacions	6		3		9	
6.1 Darrera circular, directriu o equivalent			3			9
6.2 Dos darrers ordres del dia, convocatòries o actes de reunió de dos nivells			3			9
6.3 Formularis i impresos interns			3			8
6.4 Llengua d'obertura de les reunions de treball intern de dos nivells			1			7
6.5 Dos darrers exemplars d'estatuts, memòries, projectes, balanços, etc.			2			8
6.6 Programa informàtic més usual o màquina enregistradora			3			7

(\*) Factor 2. Perfils lingüístics

Per a cada lloc de treball s'analitzen els coneixements lingüístics necessaris per desenvolupar les tasques pròpies del lloc de treball, d'acord amb els perfils lingüístics següents:

**Perfil lingüístic 1.** Persones que no tenen contacte amb el públic i que no produeixen textos escrits: coneixements lingüístics de comprensió oral i escrita.

**Perfil lingüístic 2.** Persones que tenen contacte amb el públic i que no produeixen textos escrits: coneixements lingüístics d'expressió oral.

**Perfil lingüístic 3.** Persones que produeixen textos escrits breus (tant si tenen contacte amb el públic com si no): coneixements lingüístics d'expressió oral i d'expressió escrita elemental.

**Perfil lingüístic 4.** Persones que produeixen textos escrits: coneixements lingüístics d'expressió oral i escrita avançats.

**Alfred Castells i Urgellès**

Coordinador de programes de normalització lingüística

Consorti per a la Normalització Lingüística

A/e: [acastells@cpnl.cat](mailto:acastells@cpnl.cat)

Annex1

Indexplà'98 -		90-90-90
INDICADORS	OPCIONES DE RESPOSTA	VALOR
1.1. Bona en el paper de carta de l'organització	No procedint: -1	-1
1.2. Ratel principal de la seu social de l'organització.	Tot o gairebé tot en un altre idioma: 0	0
1.3. Ratel d'horari de l'organització o equivalent.	Tot o gairebé tot en un altre idioma: 0	0
1.4. Tres primers ratels inferiors formals o informals (com a mínim un d'informal).	Tot o gairebé tot en un altre idioma: 0	0
1.5. Bona missatge publicitari emès per l'organització en qualsevol mitjà per aquest ordre: TV, premsa, ràdio, cartell, opuscul, prospecte.	Tot o gairebé tot en un altre idioma: 0	0
1.6. Bona de plàstic, embalatge, etiqueta, prospecte, sobre, targeta de visita, bolígraf, adhesiu o equivalent.	Tot o gairebé tot en un altre idioma: 0	0
2.1. Percentatge de personal del perfil lingüístic 1 que té els coneixements lingüístics adequats al seu lloc de treball	Nro. treb. PL 1	-1 % 0
2.2. Percentatge de personal del perfil lingüístic 2 que té els coneixements lingüístics adequats al seu lloc de treball	Nro. treb. PL 2	-1 % 0
2.3. Percentatge de personal del perfil lingüístic 3 que té els coneixements lingüístics adequats al seu lloc de treball	Nro. treb. PL 3	-1 % 0
2.4. Percentatge de personal del perfil lingüístic 4 que té els coneixements lingüístics adequats al seu lloc de treball	Nro. treb. PL 4	-1 % 0
3.1. Valoració del català en les dues darreres incorporacions.	No valoració: 0	0
3.2.a. Percentatge de personal amb manca d'adequació que fa formació de català.	Percentatge (0-100) 0	0 %
3.2.b. Incentivació o suport a la formació de català.	Si finançament ni temps (no incentivació): 0	0
3.3. Formació tècnica o professional en català.	No hi ha formació: -1 Percentatge (0-100)	-1 %
3.4. Criteris reglats d'atenció al públic en català.	No hi ha cap criteri: 0	0
3.5. Criteris reglats d'ús del català en les comunicacions escrites.	No hi ha cap criteri: 0	0
3.6. Utilització d'un servei intern o extern d'ensenyament.	No, en cap cas: 0	0
3.7. Existència de tres o més elements d'autonomia lingüística de tipus diferents (línies informatives, diccionaris, gramàtiques, vocabularis específics, etc.).	No existència: 0	0
4.1. Paper de carta amb el nom de l'organització.	Tot o gairebé tot en un altre idioma: 0	0
4.2. Segell identificatiu de l'organització.	Tot o gairebé tot en un altre idioma: 0	0
4.3. Manual d'ús o instruccions de funcionament.	Tot o gairebé tot en un altre idioma: 0	0
4.4. Factura, rebut, lliquet de caixa.	Tot o gairebé tot en un altre idioma: 0	0
5.1. Ús de l'oficina de l'atenció telefònica i de l'atenció oral directa al públic en 3 observacions.	Cap vegada en català: 0	0
5.2. Ús oral del català en l'activitat regular externa.	Percentatge (0-100) 0	0 %
5.3. Comunicacions escrites amb institucions i empreses de serveis no equi clients i proveïdors.	Percentatge (0-100) 0	0 %
5.4. Comunicacions escrites amb clients, usuaris, associats ...	Percentatge (0-100) 0	0 %
5.5. Comunicacions amb proveïdors.	Percentatge (0-100) 0	0 %
5.6. Publicacions.	Percentatge (0-100) 0	0 %
6.1. Bona circular, directiu o equivalent.	Tot o gairebé tot en un altre idioma: 0	0
6.2. Dos darrers ordres del dia, comunicacions o actes de reunió de 2 nivells diferents.	Tot o gairebé tot en un altre idioma: 0	0
6.3. Formularis i ingressos interns.	Tot o gairebé tot en un altre idioma: 0	0
6.4. Ús de l'obertura de les reunions de treball intern de dos nivells diferents.	Tot o gairebé tot en un altre idioma: 0	0
6.5. Dos darrers exemplars d'actes, memòries, projectes, balanços, comptes de resultat o pressupostos.	Tot o gairebé tot en un altre idioma: 0	0
6.6. Programa informàtic més usual o màquina registradora.	Tot o gairebé tot en un altre idioma: 0	0