

# L'aplicació de l'Indexplà a la ciutat de Barcelona

per Montserrat Peitx

## Resum

En aquest article es fa un estudi sobre l'aplicació de l'Indexplà a 120 organitzacions de la ciutat de Barcelona amb més de 300 observacions. S'hi valoren els avantatges de l'instrument com a eina que ajuda a millorar la imatge de la nostra organització i com a eina objectiva de diagnòstic, la seva utilitat a l'hora de planificar les actuacions dels plans lingüístics i fer-ne el seguiment i l'avaluació. També s'hi fa una anàlisi del comportament de les organitzacions en tots els sectors d'activitat en què s'ha intervingut i també segons els sis factors que l'instrument avalua. En cap cas pretén ser un estudi dels usos lingüístics de la ciutat, sinó només dels resultats pràctics de l'instrument.

## Sumari

1. Introducció
2. L'extensió de l'ús del català
3. Resultats pràctics de l'aplicació de l'Indexplà
4. Anàlisi per sectors
5. Anàlisi de les primeres observacions per sectors
6. Anàlisi de les primeres observacions per subsectors
7. Primeres i últimes observacions de tots els sectors
8. Anàlisi per factors
9. Indexplà Eix de Serveis
10. Anàlisi de les primeres observacions dels factors
11. Conclusions

## 1. Introducció

L'Indexplà és un instrument que permet mesurar objectivament el grau de normalització lingüística d'una organització en un moment donat i també mesurar-ne l'evolució cada cert temps com a resultat de les actuacions que s'hi han dut a terme per augmentar-ne el grau d'ús del català. En cada observació s'obté un índex de normalització lingüística (INL) a partir de les dades obtingudes en sis factors (imatge i comunicació, adequació lingüística del personal, criteris d'ús lingüístic, documentació externa, comunicacions exteriors i documentació i comunicacions internes).

El Centre de Normalització Lingüística (CNL) de Barcelona ha fet més de 300 observacions de l'Indexplà a més de 120 organitzacions de la ciutat. Els resultats permeten fer-ne una valoració que va més enllà de l'evolució particular de cada organització i extreure'n algunes conclusions globals per sectors i per factors.

Aquestes conclusions no són extrapolables als usos lingüístics de totes les organitzacions de la ciutat, com tampoc no indiquen quina és la presència del català a la ciutat. Aquesta darrera dada —l'oferta lingüística oral i escrita de les institucions públiques, les entitats privades i la societat civil en general— s'obté a partir de l'aplicació de l'Ofercat, inspirat en l'Indexplà. A Barcelona se n'ha dut a terme una prova pilot al districte de Ciutat Vella.

## 2. L'extensió de l'ús del català

Un dels objectius principals del CNL de Barcelona és el foment de l'ús de la llengua catalana a tots els àmbits de la ciutat, especialment en el si de les organitzacions dels sectors en què s'organitza l'activitat socioeconòmica i sociocultural.

L'any 1995 es va començar a experimentar el nou mètode de treball, la gestió lingüística, una oferta de serveis que el Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) posa a disposició de les organitzacions per planificar els seus usos lingüístics de manera que

incorporin i incrementin el català en les comunicacions. Calia, a més era imprescindible, disposar d'un element objectiu i gràfic de diagnòstic i d'avaluació del procés d'extensió del coneixement i de l'ús del català a les organitzacions amb les quals es treballava, l'Indexplà.

### 3. Resultats pràctics de l'aplicació de l'Indexplà

Durant aquests anys hem pogut observar que l'aplicació de l'Indexplà ha produït un conjunt de conseqüències pràctiques que podem valorar des de diversos angles: una millora en la nostra imatge, una eina objectiva de diagnòstic, un canvi en la planificació d'objectius i un canvi, també, en el seguiment i l'avaluació d'objectius dels plans de normalització; per últim, l'Indexplà permet agrupar les organitzacions segons l'INL.

#### 3.1. L'Indexplà millora la nostra imatge

La presentació d'aquesta anàlisi lingüística a una organització ha incorporat un factor innovador en la nostra imatge, un valor tècnic significatiu de cara a la nostra comunicació amb les organitzacions. Abans de la seva aplicació, la negociació amb les organitzacions estava poc estructurada i era difícil de presentar els nostres serveis de manera objectiva; en canvi, amb l'Indexplà es mostra d'una manera senzilla i sistematitzada la informació que s'obté de la situació lingüística de l'organització observada.

#### 3.2. L'Indexplà en el diagnòstic

L'acceptació de l'organització pel que fa a l'elaboració d'un diagnòstic –un objectiu que s'acompleix amb l'observació de múltiples indicadors–, ens obre les portes a una auditoria lingüística completa amb entrevistes, observacions, accés a la documentació, etc. Abans de treballar amb l'Indexplà, molt sovint era un problema poder accedir-hi: hi havia un cert recel i desconfiança de les organitzacions per facilitar certes dades perquè no se sabia quin ús se'n podia fer. Ara, amb l'Indexplà, les organitzacions saben exactament per a què volem la informació i això ens facilita molt més la relació amb aquestes.

#### 3.3. L'Indexplà en la planificació

Sempre que s'ha iniciat una relació amb una organització s'ha elaborat un pla lingüístic, però és a partir de l'aplicació de l'Indexplà quan s'ha canviat el disseny dels plans i s'han formulat els objectius estretament lligats als factors de l'Indexplà. És a dir, es poden dissenyar els plans segons el resultat del diagnòstic. L'anàlisi per factors ajuda a definir objectius i les actuacions en el pla lingüístic que s'elabora posteriorment per assolir-los, adaptats al factor concret.

#### 3.4. L'Indexplà en el seguiment i l'avaluació de plans

L'Indexplà, a partir del diagnòstic inicial, permet fer anàlisis successives (normalment anuals) durant el període de col·laboració amb les organitzacions, que són útils per fer reajustaments en els acords previstos inicialment en el pla, reconduir les mesures establertes per obtenir millors resultats i avaluar la feina feta en acabar la col·laboració. L'Indexplà permet fer fulls de resum en què es presenten les diverses mesures obtingudes temporalment i mentre dura la intervenció. Aquest full de resum és útil a l'hora de prorrogar o tancar un pla perquè permet de veure si el procés ha avançat satisfactòriament o bé s'ha estancat.

Si l'INL és molt baix o baix, s'han de preveure actuacions que garanteixin el procés cap a l'extensió de l'ús del català amb un augment de les situacions comunicatives en català, i la tasca s'orienta cap a la sensibilització i difusió de la llengua i cap a la consecució d'un canvi lingüístic. Si les entitats tenen un nivell mitjà o alt, els objectius s'han d'enfocar cap a la consolidació del procés de normalització lingüística i l'augment del nivell d'autonomia lingüística.

### 3.5. L'Indexplà permet agrupar els organismes segons l'INL

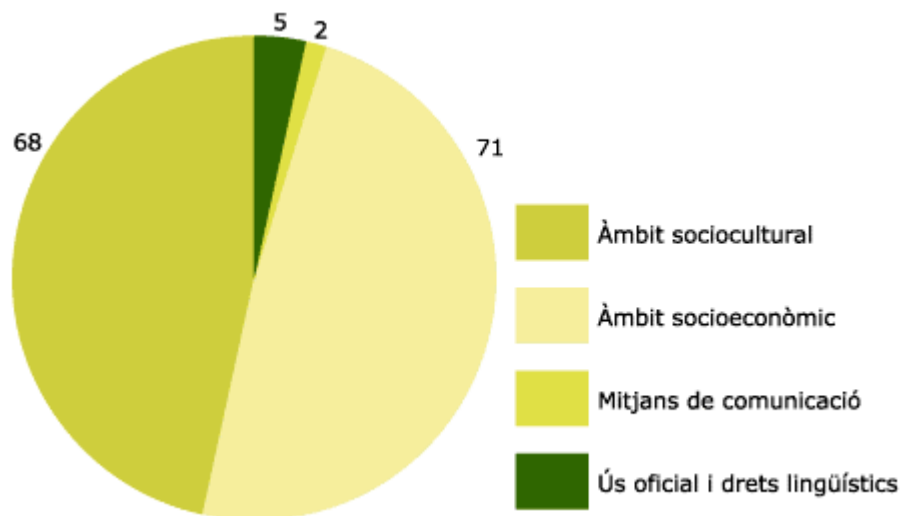
A l'inici del procés es fa l'anàlisi lingüística de les comunicacions de l'organització i de la competència lingüística del seu personal. Aquesta anàlisi es fa amb l'aplicació de l'Indexplà. L'Indexplà permet agrupar les organitzacions per tipologies de grau de normalització segons l'INL. Aquest índex té un valor entre 0 i 100: si l'índex és superior al 80% es considera que l'organització ha assolit un grau elevat d'utilització del català; si està entre el 60% i el 80%, que ha assolit un nivell llindar de normalització; per sota d'aquests percentatges, es considera que l'organització no està en disposició d'atendre el públic ni de fer les seves comunicacions en català.

## 4. Anàlisi per sectors

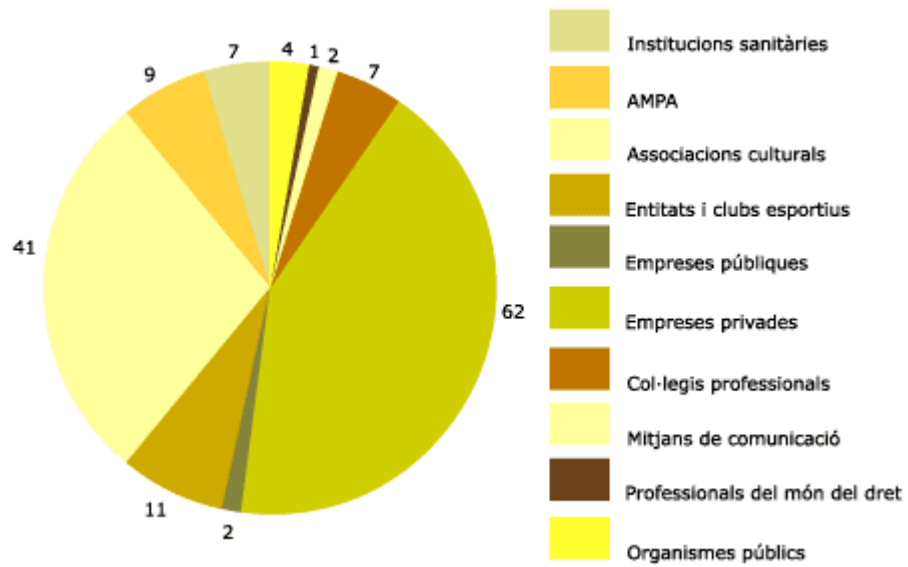
L'Indexplà s'ha experimentat a Barcelona en els sectors de l'ús oficial i dels drets lingüístics, de l'àmbit socioeconòmic i de les institucions sanitàries i socials, amb més de 120 organitzacions a les quals s'ha aplicat durant els últims cinc anys. Es tracta d'un nombre prou significatiu d'organitzacions, que permet avaluar el rendiment de l'eina i també estudiar els canvis que es perceben d'una manera més objectiva, però en cap cas no s'ha d'extrapol·lar a tot el sector. Es pot detectar, també, l'augment o la disminució de l'activitat en cada sector.

En els sectors d'educació, recerca i joventut i en el de mitjans de comunicació i indústries culturals s'hi ha treballat de manera esporàdica i les dades que s'han obtingut no es consideren significatives.

Gràfic 1. Nombre d'organitzacions per sector



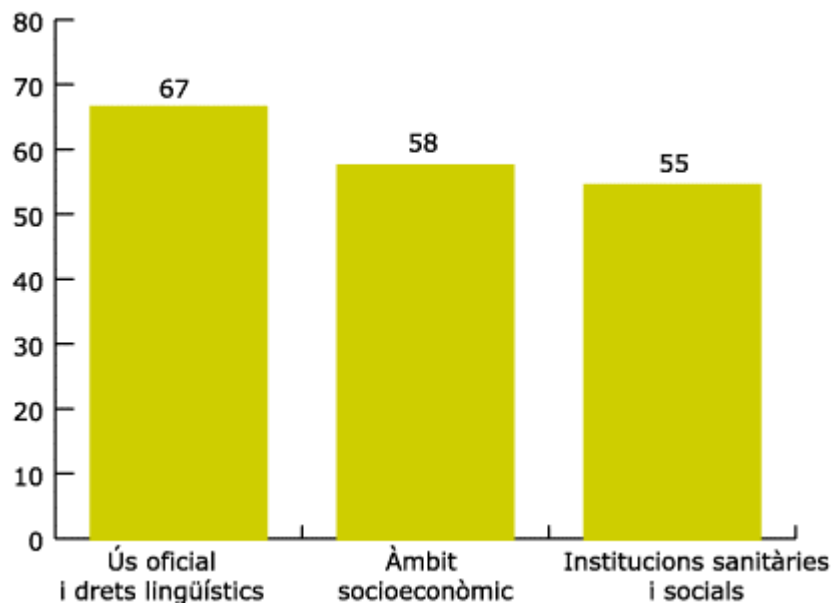
Gràfic 2. Distribució de les organitzacions per subsectors



### 5. Anàlisi de les primeres observacions per sectors

Es recullen totes les primeres observacions que s'han fet durant el període estudiat. Les organitzacions amb les quals s'ha establert un conveni de col·laboració més recentment només tenen aquesta primera observació feta.

Gràfic 3. INL per sector. 1a observació

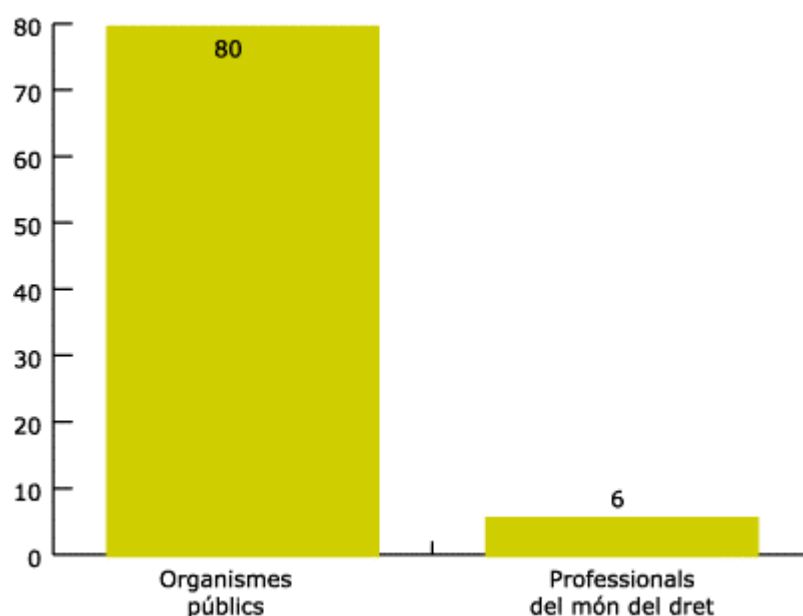


Un estudi de la primera observació de les entitats dels tres sectors prioritaris dona un INL global per sector. Aquest índex abans de dur a terme actuacions destinades a incrementar el coneixement i l'ús del català és més alt en el sector que inclou les administracions (el d'ús oficial i drets lingüístics) i no arriba al llindar que comentem més amunt en els dos sectors restants. La primera reflexió que cal fer-se és per què en el sector d'ús oficial l'INL global de partida no assoleix un percentatge elevat d'ús del català si hi inclou les administracions: hi influeix que en aquest sector s'hi inclogui també el món del dret (despatxos d'advocats, procuradors, gestories), com també que no s'estableixin convenis per impulsar l'ús del català en aquells organismes públics que tenen un ús normal de la llengua catalana; la resta de reflexions que ens puguem fer haurien de ser objecte d'un altre article.

## 6. Anàlisi de les primeres observacions per subsectors

### 6.1. Ús oficial i drets lingüístics

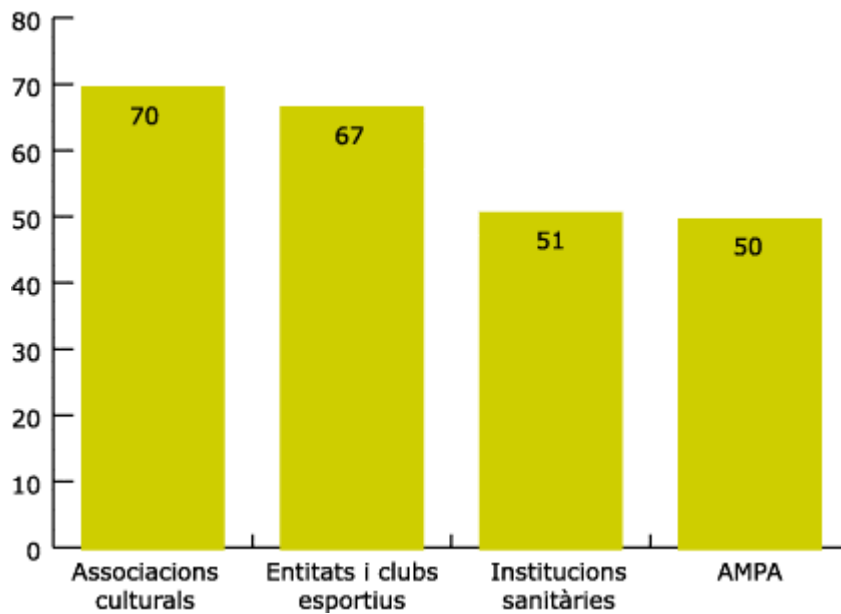
Gràfic 4. Ús oficial i drets lingüístics



En el sector d'ús oficial i drets lingüístics s'observa una diferència substancial entre els dos subsectors que l'integren. Les organitzacions vinculades a l'administració tenen una mitjana d'INL del 81%; en canvi, un despatx d'advocats, que pertany a aquest sector però que no deixa de ser una empresa, té un INL del 6%. Només es reflecteixen quatre observacions d'organismes públics i una de professionals del món del dret.

6.2. Institucions sanitàries i socials

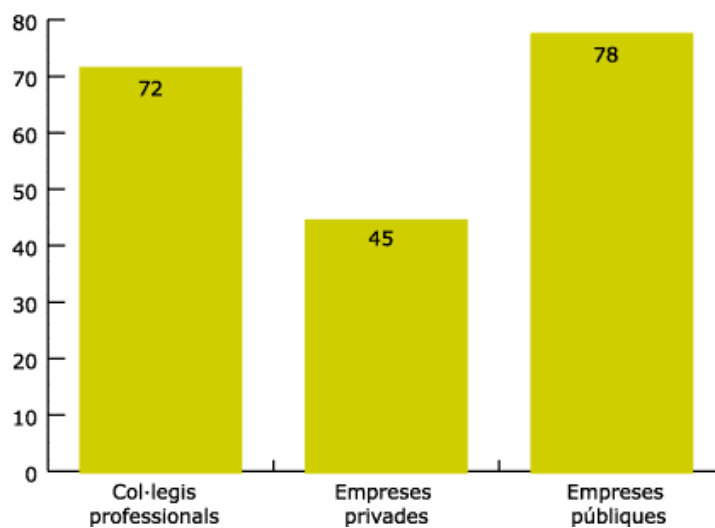
Gràfic 5. Institucions sanitàries i socials



El sector institucions sanitàries i socials, que té un índex inicial per sota del nivell llindar (55), si s'analiza per subsectors s'observa que hi ha una diferència de 20 punts entre els extrems. Les institucions sanitàries (hospitals, consultoris, mútues...) amb les quals hem treballat i treballem a Barcelona tenen un comportament de tipus empresarial, molt similar al del subsector de les empreses privades.

6.3. Àmbit socioeconòmic

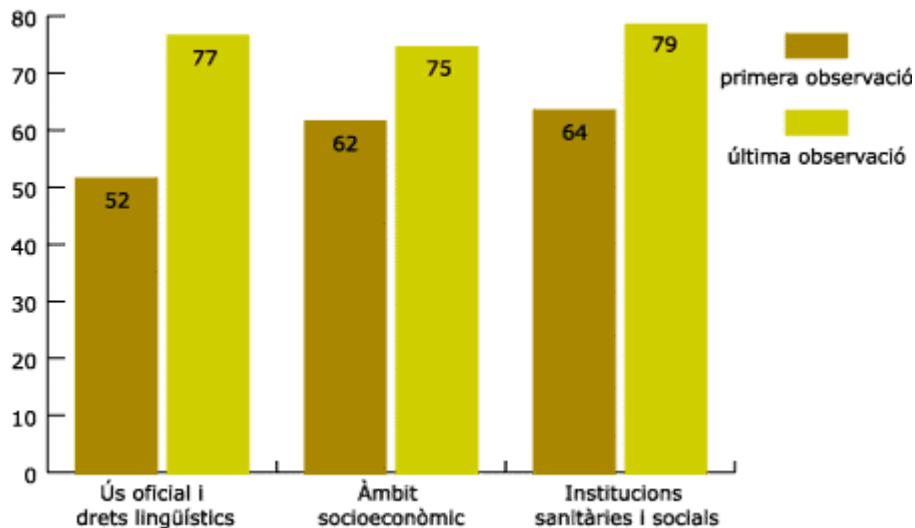
Gràfic 6. Àmbit socioeconòmic



En l'àmbit socioeconòmic hi ha dos subsectors que estan en la franja alta de l'INL (els que són assimilables a les institucions públiques: els col·legis professionals i les empreses públiques) i, en canvi, les empreses privades estan uns 27 punts per sota dels col·legis professionals i 33 punts per sota de les empreses públiques.

## 7. Primeres i últimes observacions de tots els sectors

Gràfic 7. Primera i última observació per sector

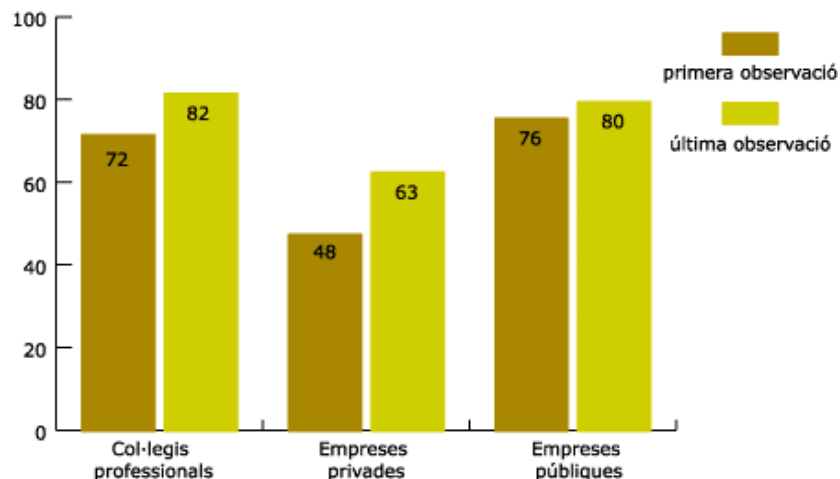


Les entitats que recull el gràfic són el subconjunt d'organitzacions a les quals s'han fet tres o més observacions, és a dir, amb les quals hi ha hagut una feina d'extensió del coneixement i de l'ús del català durant més de dos anys.

L'INL ha crescut de manera similar en l'àmbit socioeconòmic i en el sector d'Institucions sanitàries i socials (al voltant dels 15 punts) i ha augmentat més en les organitzacions de l'àmbit de l'ús oficial. L'àmbit socioeconòmic o assimilat és el que avança més lentament en la consecució dels objectius marcats.

### 7.1. Àmbit socioeconòmic

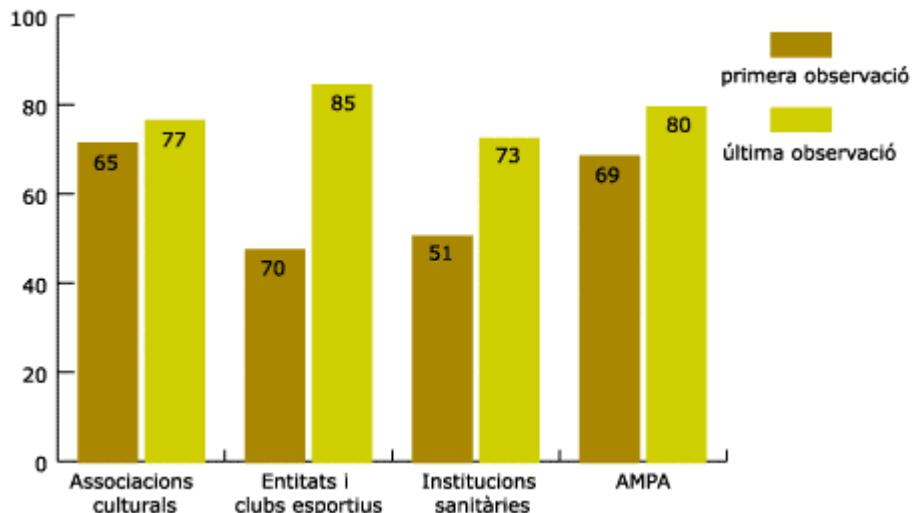
Gràfic 8. Àmbit socioeconòmic



Si observem l'INL per subsectors en aquest àmbit, veiem que els col·legis professionals i les empreses públiques augmenten 10 i 4 punts, respectivament, i que han assolit un grau elevat d'utilització del català. Contràriament, el creixement de les empreses privades, que parteix d'un INL molt més baix, augmenta 15 punts i se situa en un nivell llindar de normalització. Com més alt és l'INL de partida, menys creixement relatiu hi ha, un comportament similar al que succeeix amb els índex de coneixement del català que s'observa en els censos i padrons.

## 7.2. Institucions sanitàries i socials

**Gràfic 9. Institucions sanitàries i socials**



En els subsectors en què es divideix el sector d'institucions sanitàries i socials, les diferències més substancials són entre les institucions sanitàries i les AMPA. Les AMPA i les associacions culturals tenen un increment similar entre la primera i la darrera observació i les entitats esportives augmenten 15 punts i continuen en la franja més alta comparada amb els altres subsectors. L'augment de les institucions sanitàries, de 22 punts, és comparable amb el de les empreses privades, tot i que, a parer nostre, la relació més o menys estreta amb organismes públics de les institucions d'aquest sector fa que l'INL de partida sigui més elevat que el de les empreses privades.

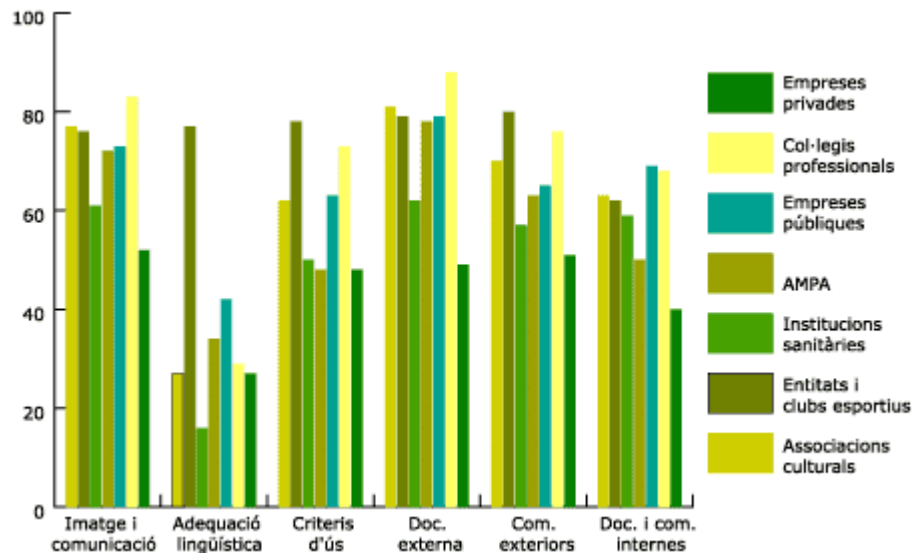
## 8. Anàlisi per factors

L'Indexplà es basa en un sistema d'indicadors, agrupats per factors. Fem una descripció breu de cada factor:

1. Imatge i retolació: és la identificació social de l'organització.
2. Adequació lingüística del personal: és el grau d'adequació dels coneixements lingüístics del personal.
3. Criteris d'ús lingüístic: es refereix a l'adopció de criteris d'ús lingüístic.
4. Documentació d'ús extern: són els documents impresos d'ús extern.
5. Comunicacions exteriors: són els textos orals i escrits de difusió externa a l'organització.
6. Documentació i comunicacions internes: són documents estàndards i comunicacions orals i escrites de caràcter intern.



**Gràfic 10. Resultat per factors de tots els subsectors**

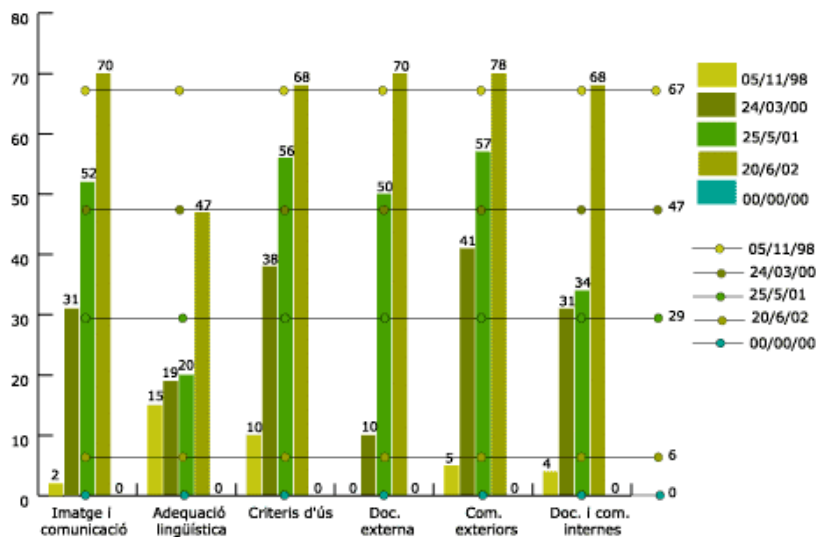


L'índex per factor del conjunt de totes les organitzacions de cada subsector ens indica que els que impliquen canvis relativament senzills que depenen directament d'una decisió de la direcció de les organitzacions (com la imatge o la documentació i comunicacions externes) són més fàcils d'assumir que els que impliquen canvis que afecten el personal, com l'adequació lingüística. Aquest factor és el que sempre és més baix en tots els sectors observats i el que costa més d'incrementar, tant per la inversió econòmica i de temps que ha de fer l'organització en formació com perquè és on el canvi s'observa més a mitjà i llarg termini que a curt termini.

Vegem la comparació dels objectius i de les actuacions previstes en dues entitats d'INL inicial molt diferent:

a) Anàlisi d'una entitat amb INL baix

**Gràfic 11. Indexplà '98. Lacom, Santolaya, Malet y Cornet, abogados y economistas**



En aquest cas es tracta d'una despatx d'advocats amb una plantilla de vuit treballadors. Es tracta d'una empresa petita pel que fa al volum de personal.

Els factors econòmics i productius no tenen rellevància a l'hora de mesurar l'Índex de Normalització Lingüística (INL) d'una organització.

En el pla lingüístic, a la primera observació de l'Indexplà hi ha un INL de 6%. Segons l'índex es desprèn que no està en condicions d'atendre el públic en català i que la intervenció ha d'anar orientada a assolir un increment substancial de l'ús del català a tots els àmbits, des de la imatge d'identificació de l'empresa, l'adequació lingüística del personal i establir uns criteris, tant pel que fa a l'atenció al públic com en les comunicacions escrites. Es tracta de programar un seguit d'actuacions que intervinguin en l'augment de tots els factors.

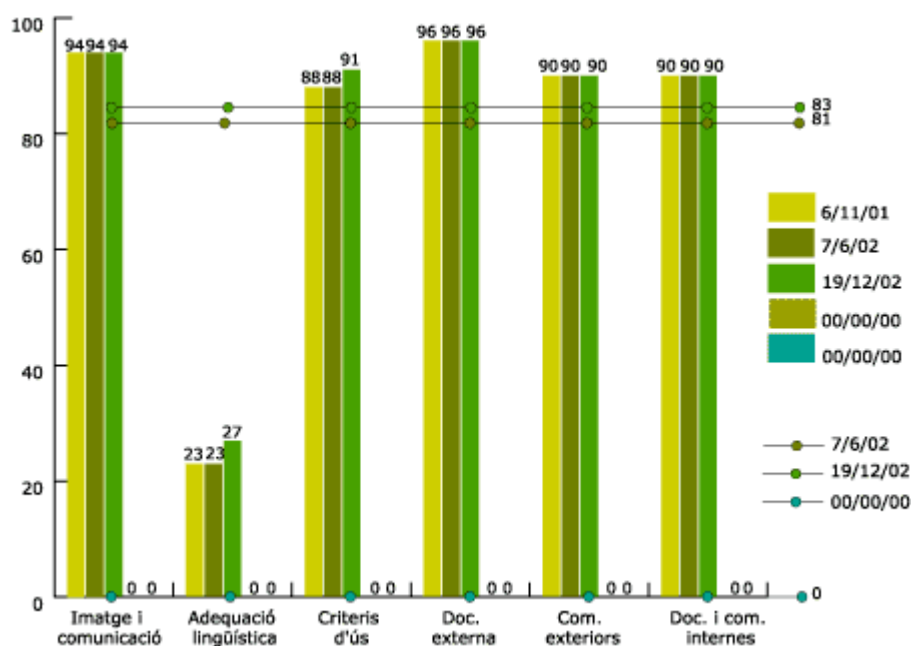
En la segona mesura observem que l'INL ha augmentat en 24 punts. S'ha incrementat de manera més considerable les actuacions que tenen un resultat immediat com són els factors d'imatge i de traducció i correcció de la documentació. Altres factors necessiten més temps per reflectir el progrés, com és el cas de l'adequació lingüística i l'aplicació dels criteris d'ús lingüístic.

En la tercera i quarta mesura es pot veure com queda reflectit l'increment en els factors que necessiten més temps per aconseguir l'objectiu proposat.

Com a conclusió, es valora positivament l'augment de l'INL que ha passat de 6 punts a 67 a la quarta mesura i es proposa una darrera observació al final del procés de formació. El procés de formació del personal, repetim, és l'actuació que necessita més temps per obtenir un resultat satisfactori i on es troben més obstacles per al canvi lingüístic.

b) Anàlisi d'una entitat d'INL molt elevat

Gràfic 12. Indexplà '98



## 9. Indexplà Eix de Serveis

Es tracta d'una empresa de serveis que destina la seva oferta a l'escola i al lleure. Té una plantilla de 22 treballadors.

La primera observació del pla lingüístic dona un INL de 81%. És un índex que ha assolit un grau elevat d'utilització del català a l'empresa. En aquest cas es va signar un conveni per desplegar un pla d'autonomia lingüística.

Si s'observen els sis factors veiem que la imatge, les documentacions i les comunicacions de l'empresa ja eren a la primera observació d'un INL al voltant del 90%, en canvi és en l'adequació lingüística on s'observa l'índex més baix, un 23%.

Resulta evident que les necessitats lingüístiques de l'empresa són només de formació i que la resta de factors no necessiten gaire intervenció i només amb l'augment de l'adequació lingüística, per ponderació i interrelació amb la resta de factors, ja assoliran un nivell més elevat.

Només s'han fet dues observacions més i, malgrat que s'han dut a terme revisions de documentació i altres aspectes puntuals d'assessorament, pràcticament no han variat els factors. És necessari un procés més llarg de formació i d'implicació de l'empresa per incentivar el personal a formar-se per aconseguir que l'adequació lingüística del personal assolixi el nivell necessari perquè puguin ser lingüísticament autònoms.

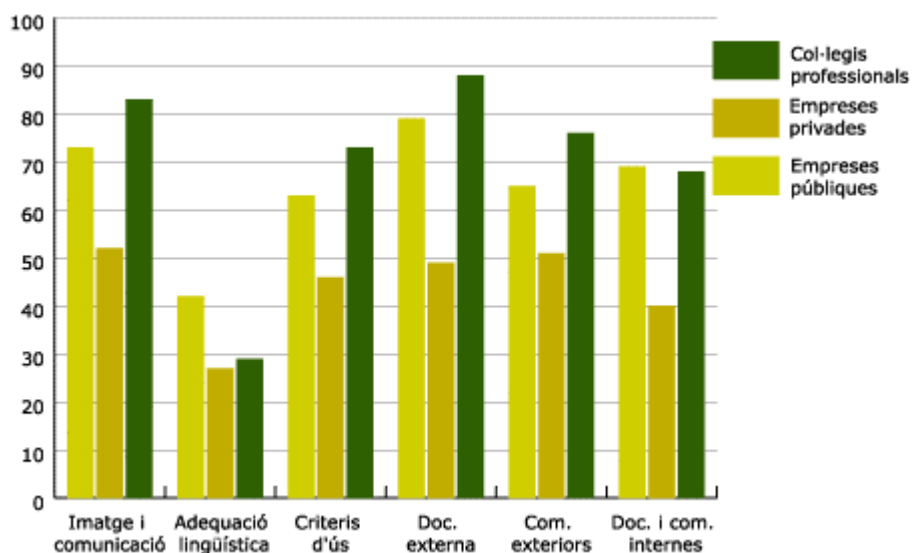
### 9.1. Canvi fonamental en l'estructura dels plans de normalització

Amb l'aplicació de l'Indexplà es van dissenyar els plans de normalització lingüística a partir del diagnòstic dels factors i es van poder concretar els objectius de l'organització respecte a l'increment de l'ús del català de manera molt més estructurada i concreta.

## 10. Anàlisi de les primeres observacions dels factors

### 10.1. Àmbit socioeconòmic

Gràfic 13. Factors de l'àmbit socioeconòmic



En aquesta gràfica podem observar les diferències per subsector de tots els factors en les primeres observacions de l'Indexplà. És evident que el factor que necessita més intervenció és la formació del personal i és on les empreses han de dedicar més esforços.

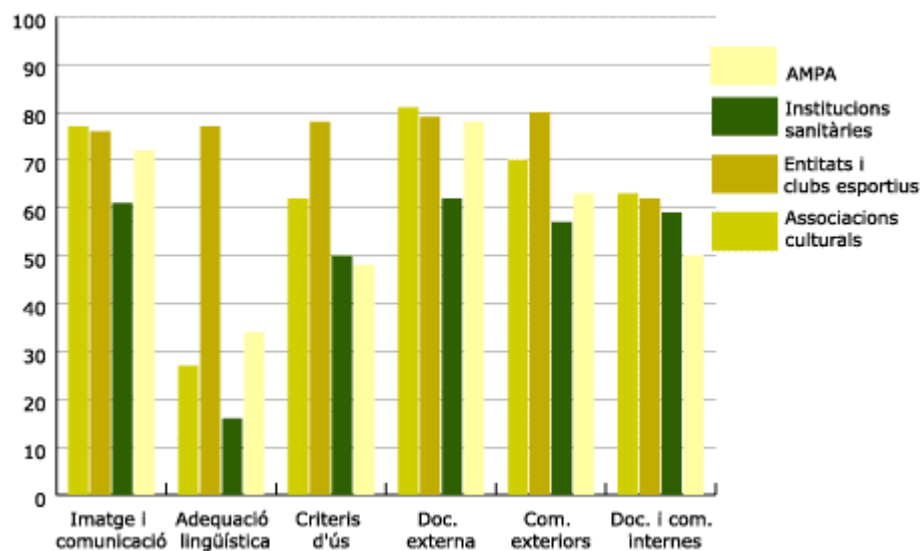
En el subsector d'empreses públiques cap factor supera el 80% de l'INL. Tots els factors menys l'adequació lingüística del personal estan dins la franja en la qual es considera que han assolit el nivell llindar de normalització. S'ha de tenir en compte que només s'han observat dos organismes i pot ser que distorsionin els resultats globals.

El col·legis professionals tenen un comportament similar al de les empreses públiques, tot i que tenen la diferència entre la majoria dels factors i el de l'adequació lingüística molt més accentuada. En aquest cas s'han observat set organitzacions.

En el grup d'empreses privades cap factor supera el nivell llindar de normalització lingüística, tots estan per sota del 60% i l'adequació lingüística és, com en els altres subsectors, el que té un INL més baix.

### 10.2. Institucions sanitàries i socials

**Gràfic 14. Factors institucions sanitàries i socials**



Aquesta gràfica ens mostra les diferències de les primeres observacions dels factors dels subsectors de les Institucions sanitàries i socials.

En el subsector de les associacions culturals s'observa que tots els factors menys l'adequació lingüística estan dins la franja del nivell llindar de normalització.

Les entitats i clubs esportius tenen tots els factors dins la franja de nivell llindar, fins i tot l'adequació lingüística del personal; és l'únic grup que té aquest factor al mateix nivell dels altres.

Les institucions sanitàries i les AMPA tenen valors similars.

## 11. Conclusions

Un cop analitzats els resultats de l'estudi de les 300 observacions de l'Indexplà a la ciutat podem concloure que es tracta d'una eina no solament útil, sinó també necessària per poder mesurar d'una manera fiable els avenços o l'estancament dels usos de la llengua catalana en el conjunt d'organitzacions de la ciutat amb les quals s'ha signat un conveni i per tant han demostrat el seu interès i sensibilització per incorporar o millorar el nivell de català de la seva organització.

Les conclusions per sectors i factors s'han anat comentant darrere de cada gràfic; cal incidir en tot cas en el factor de l'adequació lingüística, que és el que presenta nivells més baixos i sabem, també, que és el factor que necessita el període de temps més llarg per pujar el nivell, ja que el procés per aconseguir la competència lingüística és el més llarg de tots els factors.

El subsector de les empreses privades és global i l'estudi no s'ha fet tenint en compte el tipus d'activitat. Caldria preveure la distribució de les empreses en funció de la seva activitat i es podria arribar a conclusions que podrien portar a nous enfocaments en els serveis que s'hi ofereixen.

És evident que els organismes que hem observat no representen una mostra de tot el ventall de la ciutat; tal com ja hem indicat més amunt, seria interessant fer l'observació de l'Ofercat per tenir el diagnòstic complet dels usos del català a la ciutat.

### **Montserrat Peitx**

Centre de Normalització Lingüística de Barcelona  
Consorci per a la Normalització Lingüística  
mpeitx@cpnl.cat