

Els usos lingüístics als establiments comercials d'Andorra la Vella

Carla Piñol Matas

Tutor: Vicent Climent
Seminari 103: Llengües en entorns socials

Curs 2023-2024



Universitat
Pompeu Fabra
Barcelona

Facultat
de Traducció i Ciències
del Llenguatge

AGRAÏMENTS

El meu primer agraïment és a Albert Fabà, per la seva ajuda, la seva predisposició constant i el seu assessorament en la metodologia observacional als comerços, que han tingut un paper fonamental en el treball de camp. Moltes gràcies.

Agraeixo a la cap d'àrea del Servei de Política Lingüística del govern andorrà, Marta Pujol, les seves observacions i la seva disponibilitat. També vull donar les gràcies al sociolingüista Joaquim Torres i Pla, així com a l'expert en assertivitat lingüística Ferran Suay, perquè les seves aportacions han permès enriquir aquest treball.

No pot faltar l'agraïment als dos joves andorrans que m'han ajudat en la tasca d'observació als comerços d'Andorra. Gràcies pel vostre temps i les vostres ganes, malgrat les males condicions meteorològiques i el cansament que comporta la tècnica observacional.

Vull fer un agraïment especial al meu tutor del treball, Vicent Climent, per la seva predisposició i el seu acompanyament durant aquests cinc mesos.

Finalment, m'agradaria donar les gràcies a les persones pilars de la meua vida: els meus pares, els meus referents, perquè m'han donat la millor educació que es pot desitjar i m'han fet ser la persona que soc. Mama, gràcies per ser-hi sempre. Gràcies pel teu suport i la teua paciència infinita. I a tu, papa, gràcies, perquè sé que puc comptar amb tu passi el que passi. No vull acabar els agraïments sense referir-me a cinc persones que també són fonamentals en la meua vida. Per vosaltres, iaia, padrins i avis. En especial, voldria donar les gràcies als meus avis, perquè gràcies a ells vaig iniciar aquest treball i m'han ajudat i donat suport en tot el procés.

RESUM

Aquesta recerca mesura l'ús del català a l'àrea comercial d'Andorra la Vella, un dels sectors més influenciats per l'arribada de persones immigrants i visitants d'arreu del món i que, per tant, presenta una realitat demolingüística complexa. Es vol comprovar, doncs, fins a quin punt el monolingüisme oficial a Andorra es veu reflectit a la pràctica i, alhora, investigar els motius que condueixen a la situació lingüística observada. S'analitzen els usos lingüístics en 550 establiments comercials de la capital del Principat d'Andorra —establiments de carrer, de centre comercial i seccions de grans magatzems— a partir de la metodologia observacional. L'anàlisi qualitativa es complementa amb entrevistes a professionals lingüístics experts en qüestions relacionades amb l'objecte d'estudi d'aquest treball. Es demostra, tal com afirma la hipòtesi de la qual parteix aquesta recerca, que el monolingüisme oficial del país no es veu reflectit en un ús real als establiments comercials d'Andorra la Vella, sinó que l'escenari lingüístic està protagonitzat per una forta presència del castellà, en detriment d'un ús majoritari del català.

Paraules clau: català, usos lingüístics, establiment comercial, assalariats, Andorra la Vella

RESUMEN

Esta investigación mide el uso del catalán en el área comercial de Andorra la Vella, uno de los sectores más influidos por la llegada de personas inmigrantes y visitantes de todo el mundo y que, por lo tanto, presenta una realidad demolingüística compleja. Se quiere comprobar, pues, hasta qué punto el monolingüismo oficial en Andorra se ve reflejado en la práctica y, asimismo, investigar los motivos que conducen a la situación lingüística observada. Para ello, se analizan los usos lingüísticos en 550 establecimientos comerciales de la capital del Principado de Andorra —establecimientos de calle, de centros comerciales y secciones de grandes superficies— a partir de la metodología observacional. El análisis cualitativo se complementa con entrevistas a profesionales lingüísticos expertos en cuestiones relacionadas con el objeto de estudio de este trabajo. Se demuestra, como afirma la hipótesis de la cual parte esta investigación, que el monolingüismo oficial del país no se ve reflejado en un uso real en los establecimientos comerciales de Andorra la Vella, sino que el escenario lingüístico está protagonizado por una fuerte presencia del castellano, en detrimento de un uso mayoritario del catalán.

Palabras clave: catalán, usos lingüísticos, establecimiento comercial, asalariados, Andorra la Vella

ABSTRACT

This research measures the use of Catalan in the commercial area of Andorra la Vella, one sector highly influenced by the arrival of immigrants and visitors from all over the world and which, therefore, presents a complex demolinguistic reality. Thus, the project aims to check to what extent official Andorra's monolingualism is reflected in practice, and also to investigate the reasons that lead to the linguistic situation observed. To this effect, the field work is based on the study of 550 commercial establishments in the capital of the Principality of Andorra — street establishments, establishments in shopping centers and department stores sections— by means of observational methodology. The qualitative analysis is complemented by interviews with linguistic professionals who are experts in matters related to the object of study of this work. As stated in the hypothesis on which this research is based, it is shown that the country's official monolingualism is not reflected in real use in the commercial establishments of Andorra la Vella, but that the linguistic scenario is dominated by a strong presence of Spanish, to the detriment of the majority use of Catalan.

Keywords: Catalan, language use, commercial establishments, workers, Andorra la Vella

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	1
1.1. Justificació del tema.....	1
1.2. Objectius, preguntes de recerca i hipòtesi de partida.....	1
1.3. Estructura del treball	2
2. MARC TEÒRIC	3
2.1. Estat de la qüestió	3
2.2. Andorra: contextualització i situació demogràfica	5
2.3. Andorra: situació sociolingüística.....	8
2.4. Marc legal	11
3. METODOLOGIA	14
3.1. Fase prèvia a l'observació.....	15
3.2. Observació	20
3.3. Tractament de les dades obtingudes a través de l'observació.....	21
3.4. Entrevistes.....	24
4. ANÀLISI DE LES DADES	25
4.1. Usos escrits i orals	25
4.1.1. Radiografia general.....	25
4.1.2. Indicador d'ús del català	27
4.2. Encreuaments de variables.....	28
4.2.1. Nacionalitat dels treballadors i anys d'estança dels nats a la resta del món	28
4.2.2. Activitat comercial dels establiments	33
4.2.3. Tipus d'establiment.....	35
4.2.4. Zona territorial	37
5. DISCUSSIÓ DE LES DADES I RESULTATS	40
6. CONCLUSIONS.....	43
6.1. Limitacions del treball i futures línies de recerca	45
7. BIBLIOGRAFIA	46
8. ANNEXOS	49
Annex 1	49
Annex 2.....	54
Annex 3.....	55
Annex 4.....	56

ÍNDIX DE TAULES

Taula 1: Univers i mostra seleccionada per a l'observació.....	17
Taula 2: Nombre total d'establiments comercials per zona i mostra a observar	19
Taula 3: Transformació de la variable categòrica en numèrica	24

ÍNDIX DE FIGURES

Figura 1: Distribució de la població d'Andorra de 15 anys o més segons la nacionalitat	6
Figura 2: Percentatge d'assalariats per país d'origen	8
Figura 3: Llengua inicial i pròpia dels enquestats	9
Figura 4: Temps d'ús de cada llengua	9
Figura 5: Llengües utilitzades pel client (LC) i d'atenció al públic (LA) l'any 2022	10
Figura 6: Llengua de retolació identificativa, rètol d'horari fix i retolació informativa.....	25
Figura 7: Llengua de salutació i disponibilitat lingüística	26
Figura 8: Indicadors d'oferta de català	27
Figura 9: Lloc de naixement dels treballadors	28
Figura 10: Lloc de naixement dels treballadors nats a la resta del món	29
Figura 11: Indicadors d'oferta de català oral segons el lloc de naixement dels treballadors...	30
Figura 12: Indicadors d'oferta de català oral segons els treballadors nats a la resta del món .	31
Figura 13: Anys d'estança dels treballadors nats a la resta del món	31
Figura 14: Indicadors d'oferta de català oral segons el temps d'estança dels treballadors nats a la resta món	32
Figura 15: Activitat comercial dels establiments	33
Figura 16: Indicadors d'oferta de català oral segons l'activitat comercial	34
Figura 17: Lloc de naixement dels treballadors segons l'activitat comercial	35
Figura 18: Tipus d'establiment	35
Figura 19: Indicadors d'oferta de català oral segons el tipus d'establiment.....	36
Figura 20: Lloc de naixement dels treballadors segons el tipus d'establiment.....	37
Figura 21: Zona territorial.....	38
Figura 22: Indicadors d'oferta de català oral segons la zona.....	39
Figura 23: Lloc de naixement dels treballadors segons la zona.....	39

1. INTRODUCCIÓ

1.1. Justificació del tema

Aquest treball tracta els usos lingüístics als establiments comercials d'Andorra la Vella i és el resultat d'un conjunt de motivacions acadèmiques i personals. Inicialment, partia de la idea d'ampliar la recerca sobre els usos lingüístics a l'àmbit sanitari andorrà que havia començat en un treball de l'assignatura *Multilingüisme* del curs passat, a través de la incorporació del mètode d'observació. Malauradament, l'accés a l'àmbit sanitari és molt complicat i, després d'intentar poder aplicar la tècnica observacional per totes les vies possibles a l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell, finalment la direcció del centre em va denegar la petició.

Davant d'aquesta situació imprevista, vaig decidir continuar amb l'anàlisi dels usos lingüístics a l'Estat andorrà per diversos motius. D'una banda, hi mantinc un vincle afectiu, perquè és el territori on viuen els meus avis i, per tant, una part de les meves arrels és allà. D'altra banda, l'anàlisi dels usos lingüístics és especialment interessant a Andorra, perquè és l'únic territori de parla catalana on el català és l'única llengua oficial i, alhora, es defineix com un país d'immigració. A més, la mateixa setmana que em van denegar la petició d'accés a l'hospital, vaig veure un tuit on una noia explicava indignada com s'havia dirigit en català a un treballador d'un establiment comercial d'Andorra i aquest li havia respost: «¿pero eso qué es?», com si li parlés en xinès.¹ Aquesta actitud cada cop més freqüent per part dels assalariats de desconeixement o, fins i tot, de menyspreu, de l'única llengua oficial del país on viuen i treballen, em va fer decantar per analitzar els usos lingüístics al sector comercial.

1.2. Objectius, preguntes de recerca i hipòtesi de partida

Partint del fet que la legislació andorrana estableix el català com a única llengua oficial al país, l'estudi vol investigar si aquesta oficialitat de la llengua catalana es veu reflectida en un ús real, concretament en el sector comercial. L'Estat andorrà es caracteritza per ser un país d'immigració, a causa dels fluxos continus de persones estrangeres que ha rebut des de la dècada de 1960 i, per tant, és un estat clarament plurilingüe. De fet, les enquestes sobre coneixement i ús del català dels darrers anys mostren que la convivència entre el català i el castellà és una constant, fins al punt que l'any 2018 l'indicador lingüístic del castellà (obtingut a partir dels indicadors de coneixement i d'ús) va superar el de la llengua oficial. Tot i així, les enquestes indiquen que l'any 2022 el català ha tornat a ser la llengua predominant, encara que

¹ **Font:** Hvannadals-hnúkur. [@Aquitania_s] (12 de febrer de 2024) [Tweet]. Twitter. https://twitter.com/aquitania_s/status/1757152019750559923?s=48&t=oVLpke6MgespCsNfQxcGaw

el castellà continua sent molt present. És per això que es parteix de la hipòtesi que el monolingüisme que caracteritza Andorra des del punt de vista oficial no es veu reflectit en l'ús.

Si ens atenem al sector comercial, aquest està configurat per un escenari lingüístic molt divers i complex: d'una banda, per l'afluència de persones de nacionalitat estrangera, com a turistes; i d'altra banda, per l'arribada de persones immigrants de territoris no catalanoparlants, molts dels quals acaben treballant en aquest sector. Així, l'objectiu d'aquest treball és estudiar els usos lingüístics als establiments comercials d'Andorra la Vella. Aquesta radiografia lingüística permetrà donar resposta a la pregunta de recerca: quin és el grau d'ús real del català als establiments comercials d'Andorra la Vella? Amb relació a aquesta pregunta, que servirà d'eix central per a l'estudi, sorgeixen les següents subpreguntes:

- Existeix una diferència entre els usos lingüístics escrits i orals en el sector comercial?
- Quin efecte té la immigració en l'ús del català en el sector comercial?
- L'ús del català varia en funció de l'activitat comercial de l'establiment?
- Quins és l'ús del català als grans magatzems i centres comercials?
- Quin impacte té l'actitud lingüística de les persones en l'ús del català?

A partir del treball de camp, basat en la tècnica observacional, explicada detalladament en l'apartat de metodologia, així com entrevistes a experts lingüístics, es pretén obtenir dades i informacions que permetin observar i analitzar els usos lingüístics als establiments comercials d'Andorra la Vella, així com els motius que els expliquen.

1.3. Estructura del treball

El treball està format per dos blocs principals: un de teòric i un de pràctic. En primer lloc, es descriu breument l'estat de la qüestió, així com la situació geogràfica i demogràfica de la parròquia andorrana en què se centra el treball de camp —Andorra la Vella—, el marc sociolingüístic de la capital del principat i la legislació lingüística en la qual s'emmarca. A continuació, s'exposa la metodologia emprada per a la part pràctica, que es basa en la preparació de la l'observació directa als comerços, la recollida de dades a través de l'observació, el tractament de la informació obtinguda i entrevistes a professionals lingüístics, recollides als annexos. Posteriorment, s'analitzen les dades obtingudes mitjançant l'observació, tenint en compte una visió lingüística general i concretant en l'ús del català, i es discuteixen els resultats. Finalment, s'exposen les conclusions extretes a través del treball de camp, que responen a les preguntes de recerca i a la hipòtesi de partida.

2. MARC TEÒRIC

Aquest apartat s'inicia amb un breu comentari sobre l'estat de la qüestió i segueix amb una descripció a tall de resum de la situació demogràfica i sociolingüística del territori andorrà, perquè aquestes dues realitats incideixen directament en la posterior anàlisi de les dades. Així mateix, es descriu la legislació lingüística, un altre factor que té un clar impacte en els usos lingüístics observats. Amb tot, per limitacions formals d'aquest treball, cal destacar que el marc teòric no pretén exposar de forma detallada els diversos subapartats que el conformen, sinó tractar de manera resumida quina és la realitat demolingüística del país i quines mesures legals pren el govern davant de la situació existent.

2.1. Estat de la qüestió

En l'estudi lingüístic cal distingir entre competència i ús, dos conceptes que no són interdependents: tot i que l'ús implica la necessitat de coneixement, el coneixement no n'implica l'ús. Cal matisar que aquest treball no busca estudiar la competència en llengua catalana, sinó l'ús que en fa la població, ja que, per mesurar la vitalitat lingüística, l'ús és molt més real que la competència.

Tal com manifesta Vila (2003: 80), «la recerca dels usos lingüístics arreu del món es decanta majoritàriament per una les dues modalitats següents: la recerca macrosociolingüística basada en dades declarades —censos i enquestes— o la recerca microsociolingüística basada en dades observades —estudis de característiques etnogràfiques, basats en l'observació directa». Mentre que la primera metodologia permet una major representativitat, la segona garanteix un aprofundiment superior en la fiabilitat, la precisió i l'exactitud.

A Catalunya, i en menor mesura, al País Valencià, a les Illes Balears i a la Franja, es compta amb una trajectòria de recerca dels usos lingüístics ben consolidada. La major part dels estudis es basen en dades declarades, entre els quals destaquen l'estudi d'Anna Torrijos i Natxo Sorolla, entre d'altres autors, sobre els usos lingüístics a la Franja;² el d'Ignasi Vila, Carina Siqués i Judith Oller sobre els usos lingüístics de l'alumnat d'origen estranger a l'educació primària de Catalunya;³ el de Xavier Vila i Xavier Tenorio, entre d'altres autors, sobre els usos lingüístics en família i amb amics de l'alumnat autòcton i al·lòcton de sisè de primària a

² Sorolla, N.; Torrijos, A.; Gimeno, C. et al. (2017). *Els usos lingüístics a la franja, 2014*. Generalitat de Catalunya. Departament de Cultura. Direcció General de Política Lingüística.

³ Vila, I.; Siqués, C.; Oller, J. (2009). *Usos lingüístics de l'alumnat d'origen estranger a l'educació primària de Catalunya*. Zeitschrift für Katalanistik, 2009, núm. 22, p. 95-124.

Catalunya, Mallorca i la Franja;⁴ o el de Raquel Casesnoves i Josep Àngel Mas sobre els usos lingüístics dels universitaris valencians.⁵

En canvi, l'estudi dels usos lingüístics mitjançant tècniques d'observació en territoris de parla catalana no té una trajectòria tan dilatada com les basades en dades declarades, ni tan consolidada com al País Basc, on el centre d'investigació basc Soziolinguistika Klusterra ha liderat el desenvolupament del mètode d'observació no participant en relació amb el mesurament dels usos lingüístics. Tot i així, existeixen algunes propostes com ara l'estudi de Josep Maria Aymà sobre l'ús del català al carrer,⁶ el de Plataforma per la Llengua sobre l'ús del català al cau i a l'esplai⁷ o l'Ofercat, un instrument per analitzar els usos lingüístics als comerços de Catalunya.

En el cas d'investigació sobre els usos lingüístics a Andorra, que és el que ens ocupa, el Servei de Política Lingüística del govern andorrà, amb la col·laboració del Centre de Recerca Sociològica Institut d'Estudis Andorrans, des de 1995 organitza cada quatre anys una enquesta de coneixements i usos lingüístics de la població. Així mateix, el Centre de Recerca Sociològica ha publicat alguns estudis en què s'analitzen les dades obtingudes.⁸ També cal destacar l'estudi de 2006 coordinat per Joaquim Torres, juntament amb Xavier Vila, Natxo Sorolla i Albert Fabà, entre d'altres, en què estudien l'enquesta sobre usos lingüístics de 2004 a Andorra.⁹ Per tant, existeixen dades que permeten conèixer la realitat sociolingüística del país, alhora que s'han dut a terme alguns estudis d'anàlisi sobre aquestes dades.

Ara bé, aquestes dades són declarades i no pas observades, per la qual cosa es detecta una manca d'investigació sobre els usos lingüístics a Andorra basada en la tècnica observacional i, concretament, als establiments comercials, que és l'objecte d'estudi d'aquest treball. És per aquest motiu que aquesta recerca, que parteix del mètode observacional, obre camí a una nova línia d'investigació que no ha estat anteriorment explotada i busca conèixer quina és l'oferta

⁴ Comajoan, L.; Vila, X.; Bretxa, V.; Sorolla, N.; Tenorio, X.; Melià, J. (2013). «Els usos lingüístics en família i amb amics de l'alumnat autòcton i al·lòcton de sisè de primària a Catalunya, Mallorca i la Franja». *Noves immigracions i llengües*, 29-76.

⁵ Ferrer, R. C.; Castells, J. À. M. (2016). «Usos lingüístics i ideologia: què fan els universitaris valencians?». *Caplletra. Revista internacional de filologia*, (60), 113-139.

⁶ Aymà, J. M. (2010). *El català, al carrer*. Barcelona: UOC.

⁷ Plataforma per la Llengua i Consell Nacional de la Joventut de Catalunya (2024). *L'estat del català al cau i a l'esplai*. Barcelona.

⁸ N'és un exemple el següent informe: Grup de Sociologia. (2022). *Estudi sobre coneixements i usos lingüístics de la població andorrana*. [Informe final]. Andorra: Andorra recerca + innovació.

⁹ Torres, J.; Vila, X.; Fabà, A.; Bretxa i Riera, V.; Sorolla, N.; Pradilla, M.À. (2006). *Enquesta sobre els usos lingüístics a Andorra 2004. Llengua i societat a Andorra en els inicis del segle XXI*. Barcelona: Publicacions de la Secretaria de Política Lingüística.

sociolingüística del català i, així, poder complementar les estadístiques censals d'usos de la llengua.

2.2. Andorra: contextualització i situació demogràfica

Andorra (oficialment, Principat d'Andorra) és un país situat a Europa, en concret entre el nord de Catalunya i el sud de França. La seva situació geogràfica ha fet propici que convisqui i es relacioni amb Catalunya i França de manera molt propera i continuada. Si bé és un dels països més petits del món, és el micro-Estat més gran d'Europa, tot i que cal remarcar que no forma part de la Unió Europea. Quant a la seva organització, es constitueix en un Estat independent organitzat en set parròquies, amb capital a Andorra la Vella.

A escala política, el país s'organitza en un sistema democràtic parlamentari, en el qual els caps d'Estat són els coprínceps d'Andorra (el president de la República Francesa i el bisbe d'Urgell), i el cap de Govern és el president del govern andorrà. El poder executiu s'exerceix en el copríncipat parlamentari, que és el terme usat en la constitució andorrana per fer referència a la forma de govern. Quant a l'àmbit educatiu, es distingeixen tres sistemes educatius principals: l'espanyol, l'andorrà i el francès. Els alumnes aprenen la llengua catalana en tots tres: en el sistema andorrà és la llengua vehicular i en els altres dos hi dediquen una assignatura. Així doncs, els tres sistemes, ja sigui de forma més o menys intensiva, garanteixen l'ensenyament de la llengua oficial.

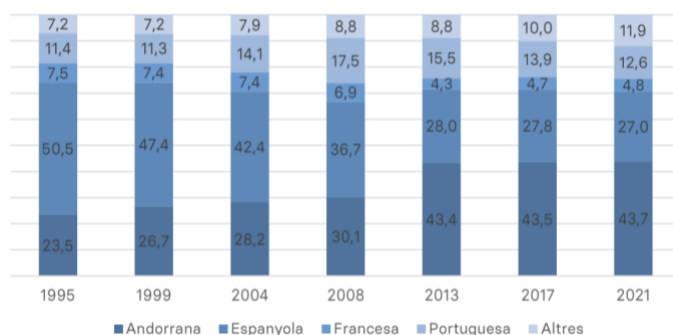
Pel que fa a la demografia, Andorra es caracteritza per ser un país on la mobilitat de la població és constant; el fenomen migratori, lligat al creixement econòmic de l'estat, forma part de la mateixa evolució demogràfica. Malgrat que en un inici la immigració era minoritària, a partir dels anys seixanta es va tornar massiva. Entre els anys 1960 i 2007 Andorra va testimoniar un augment exponencial de població resident, que es va quintuplicar en aquestes cinc dècades, de 18.000 a 83.000 habitants.¹⁰ Amb tot, la crisi de 2008 va provocar un lleu decreixement demogràfic, entorn a 70.000 habitants, xifra que es va mantenir entre 2009 i 2014, però que a partir de 2014 va anar creixent de forma continuada fins a arribar l'any 2023 al voltant d'uns 85.000 residents.¹¹ Les dades evidencien, doncs, la transformació demogràfica constant.

¹⁰ Les dades demogràfiques proporcionades s'han extret de la següent font: Micó i Ibàñez, J. (2006). «Els estudis de sociolingüística a Andorra». *Treballs de sociolingüística catalana*, 269-290. <<https://raco.cat/index.php/TSC/article/view/38549/333546>> [consulta: 26 de març de 2024].

¹¹ Les dades demogràfiques proporcionades s'han extret de la següent font: Govern d'Andorra. Estadístiques i dades. Població total anual. <<https://www.estadistica.ad/portal/apps/sites/#/estadistica-ca/pages/estadistiques-i-dades-detall?Idioma=ca&N2=605&N3=606&DV=797&From=2009&To=2023&Var=>>> [consulta: 11 de maig de 2024]

Quant a la nacionalitat de les persones immigrants, tal com afirma el sociolingüista Joaquim Torres i Pla, la immigració va ser fonamentalment catalana fins l'any 1980, per la qual cosa el català era l'única llengua parlada, ja que també era la llengua usada pels habitants originaris d'Andorra.¹² Ara bé, a partir de la dècada dels anys vuitanta el nombre d'immigrants catalans disminueix en favor de l'arribada de persones procedents de països no catalanoparlants, principalment de Portugal, fet que implica un canvi en l'escenari lingüístic del país. La figura 1, que il·lustra la composició demogràfica del país a partir de 1995, mostra una tendència a l'alça del grup de població autòcton des d'aquesta data, que gairebé arriba a superar el de població immigrant l'any 2021.

Figura 1: Distribució de la població d'Andorra de 15 anys o més segons la nacionalitat



Font: Grup de Sociologia (2022). *Estudi sobre coneixements i usos lingüístics de la població andorrana [informe final]*. Andorra: Andorra Recerca + Innovació

Segons manifesta Torres i Pla, aquest augment de població andorrana s'explica per un canvi d'orientació en la política per poder obtenir la nacionalitat andorrana l'any 1995, data en què es van flexibilitzar les restriccions imposades fins aleshores. Concretament, es va permetre l'accés a la nacionalitat per residència continuada al Principat de més de 25 anys, així com els infants nats al país tot i que els pares no tinguessin la nacionalitat andorrana. L'increment de població andorrana té una repercussió positiva en l'ús de la llengua oficial, perquè, tal com indica Torres i Pla, s'ha observat com, malgrat certes excepcions, les persones immigrants amb passaport andorrà parlen més català, perquè estableixen un mecanisme d'adopció de la identitat i un lligam amb la llengua: «És diferent l'actitud del que ha esdevingut andorrà del que no ho ha esdevingut».

Tot i així, la figura 1 mostra com el percentatge de població immigrant sempre supera el de població autòctona, independentment del període temporal, la qual cosa permet confirmar la

¹² Les declaracions del sociolingüista Joaquim Torres i Pla s'han extret a partir de l'entrevista realitzada el 24 d'abril d'aquest any.

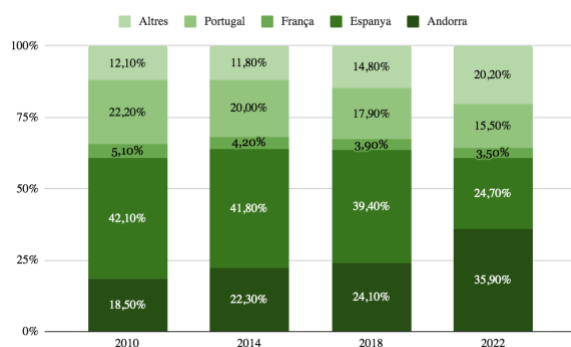
definició d'Andorra com a país d'immigració, tal com ja s'havia exposat. Destaca un descens important en el nombre d'espanyols al llarg dels anys, així com una davallada en el grup de francesos, mentre que el nombre de portuguesos es manté força estable. Finalment, cal remarcar l'augment de persones procedents d'altres països. La popularització de l'esquí dels últims anys ha comportat una forta immigració de persones procedents del subcontinent americà (sobretot d'Argentina), bona part dels quals es dediquen al monitoratge d'esquí.

Així mateix, Andorra no s'ha deslliurat del paper cada cop més rellevant de la globalització. El turisme internacional que usa l'anglès com a *lingua franca*, així com el d'altres països amb llengües totalment diferents de l'espanyol, el francès o el portuguès, ha fet necessària la incorporació de l'anglès en el panorama lingüístic andorrà. A més, les circumstàncies i les condicions politicoeconòmiques del país, que el converteixen en paradís fiscal, han atret moltes persones d'arreu del món que disposen d'un gran poder adquisitiu.

Quant a l'impacte de la immigració en el sector comercial, com que durant les darreres dècades la major part d'immigrants han estat treballadors, aquest fenomen ha tingut un paper fonamental en la transformació econòmica del país. Així doncs, tal com exemplifica la figura 2, la proporció d'assalariats procedents de fora d'Andorra és majoritària. De fet, el percentatge de treballadors andorrans no arriba al 50%, encara que entre 2010 i 2022 ha mostrat una clara tendència a l'alça, fins al punt d'arribar a duplicar el percentatge de 2010 l'any 2022. Probablement, l'obtenció de la nacionalitat andorrana dels immigrants arribats a inicis del segle XXI hagi causat aquest increment.

L'augment en el nombre d'assalariats andorrans ha anat acompanyat d'un descens en el nombre de treballadors espanyols (incloent-hi els catalans), francesos i portuguesos. En canvi, s'observa un augment considerable en la proporció de treballadors d'altres països, la major part dels quals correspongui possiblement a persones d'Amèrica del sud.

Figura 2: Percentatge d'assalariats per país d'origen



Font: elaboració pròpia a partir de les dades d'Observatori social (2022). Percentatge d'assalariats per país d'origen [immigració, laboral]. Andorra: Andorra Recerca + Innovació.

2.3. Andorra: situació sociolingüística

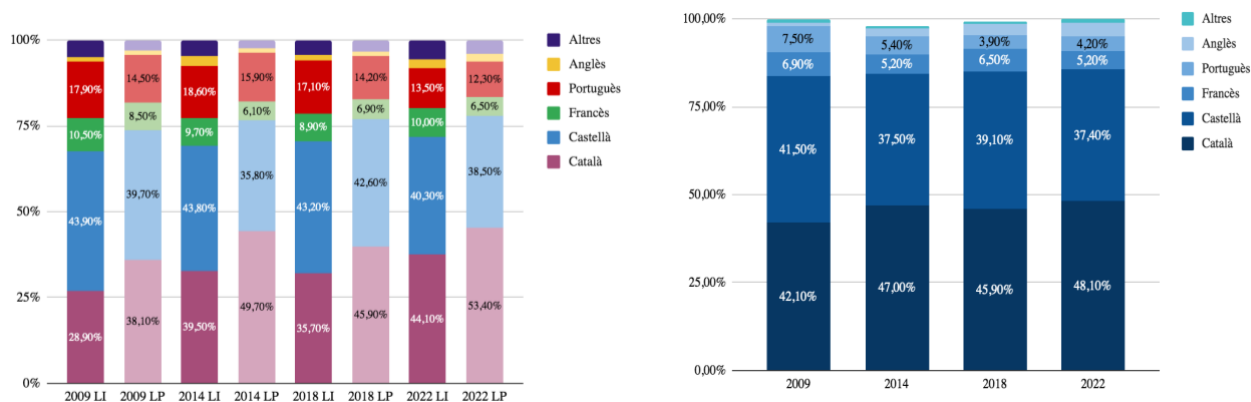
Com a conseqüència de la realitat demogràfica comentada, Andorra acull un ampli ventall lingüístic en què cal destacar el castellà, el francès i el portuguès, entre d'altres llengües. Tot i així, la figura 3 indica una evolució favorable al català entre 2009 i 2022, paral·lela a l'augment d'andorrans, en detriment del castellà, tant pel que fa a la llengua inicial com a la llengua pròpia. L'any 2022 el percentatge d'enquestats amb el català com a llengua inicial gairebé es va duplicar respecte al de 2009, cosa que va permetre superar, per primera vegada, el percentatge de persones amb el castellà com a llengua inicial. Joaquim Torres i Pla atribueix aquest augment als següents factors: d'una banda, a l'increment en la proporció d'immigració catalanoparlant, causat per la necessitat de personal amb un cert nivell tècnic; d'altra banda, a la conscienciació de la classe dirigent andorrana de la importància que té la llengua per a la identitat i el futur d'Andorra.

Centrant-nos en la llengua oficial, el nombre d'enquestats¹³ que manifesten tenir-la com a llengua pròpia és considerablement superior al de persones que la tenen com a llengua inicial. Així doncs, hi ha una part de la població que, tot i no haver parlat català durant els primers anys de vida, identifica el català com la seva llengua. En canvi, en la resta d'idiomes no s'observa aquest augment en la llengua pròpia respecte a la llengua inicial, al contrari. L'augment del nombre d'enquestats que tenen el català com a llengua inicial i/o llengua pròpia va en consonància amb l'increment en el nombre de persones que usen el català amb major freqüència que mostra la figura 4, encara que des de 2009 el català ha ocupat la primera posició com a llengua més usada, seguida del castellà, que mostra una lleugera tendència a la baixa.

¹³ Cal destacar que en l'anàlisi de les figures 3 i 4 es fa referència als enquestats perquè estan elaborades a partir les dades obtingudes a través de les enquestes que fa el govern andorrà cada quatre anys.

Quant a les altres llengües, la proporció de persones amb el portuguès com a llengua inicial i com a llengua pròpia ha disminuït; en canvi, en el cas del francès, s'ha mantingut força estable, tot i experimentar petites fluctuacions. Amb tot, la figura 4 reflecteix que ambdues llengües són cada cop menys utilitzades. Per la seva banda, l'anglès experimenta un augment força notori, tant pel que fa al nombre de persones que el tenen com a llengua inicial, tot i representar una proporció molt minoritària, com a llengua utilitzada amb major freqüència.

Figura 3: Llengua inicial i pròpia dels enquestats¹⁴ **Figura 4:** Temps d'ús de cada llengua



Font: elaboració pròpia a partir de les dades de Servei de Política Lingüística. Govern d'Andorra (2023). Coneixements i usos lingüístics de la població d'Andorra. Situació actual i evolució [1995-2022]. *Andorra: Gràfiques Andorranes*.

En tractar els usos lingüístics, cal fer un breu esment a la transferència lingüística, ja sigui a través de la transmissió intergeneracional de pares de fills o de l'evolució de la llengua principal durant la vida de les persones. Segons les dades de l'enquesta del govern andorrà, el percentatge de població que parla català amb els seus fills mostra una tendència a l'alça des de 2009, fins a arribar a superar el 50% de casos l'any 2022. Així mateix, Torres i Pla comenta que en les últimes dècades la major part dels immigrants castellanoparlants s'han catalanitzat lingüísticament, mentre que els portuguesos s'han castellanitzat. Els francesos, al seu torn, han mantingut la seva llengua materna, tot i que, en alguns casos, han adoptat el català com a llengua pròpia.

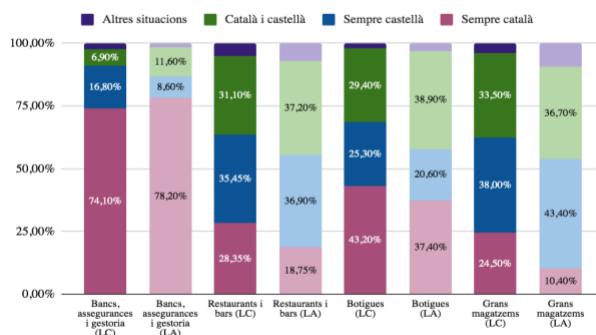
Centrant-nos en els usos lingüístics el sector comercial, per motius d'espai d'aquest treball, es limita el comentari a les dades de 2022, que són les més recents. La figura 5 mostra com els

¹⁴ En la figura 3, cada llengua queda representada mitjançant un color diferent: el català, de color morat; el castellà, de color blau; i així successivament. Per distingir una mateixa llengua entre la LI (llengua inicial) i la LP (llengua pròpia), s'han usat dues tonalitats: la més fosca per a la LI i la més clara per a la LP. Ara bé, cal matisar que les etiquetes de la llegenda indiquen només les llengües per a les columnes LI (Llengua inicial).

clients fan un major ús del català que els treballadors en tots els sectors, mentre que aquests últims usen més el castellà i altres llengües que els clients, excepte en el cas de l'àmbit financer. Cal destacar, però, que l'ús del català per part dels treballadors varia notablement en funció de l'activitat econòmica dels comerços. En l'hostaleria i en els grans magatzems, gairebé el 40% de treballadors trien el castellà per atendre el client, mentre que en les botigues aquest percentatge disminueix fins al 25%. En canvi, el cas del sector financer està molt allunyat de l'oferta lingüística de les altres activitats econòmiques: gairebé el 80% dels treballadors es dirigeixen al client en la llengua oficial.¹⁵

Així mateix, l'ús del català dels clients també varia en funció de l'activitat econòmica de l'establiment, perquè s'observa com en aquells sectors on una major part dels treballadors usa el castellà, el percentatge d'ús del català per part dels clients disminueix, en favor d'un augment del castellà. En canvi, en el sector financer, on l'oferta de català és clarament majoritària, el nombre de clients que fan servir el català augmenta d'una forma extraordinària. Per tant, les dades indiquen que l'oferta lingüística del comerç condiona la tria lingüística del client, que associa un determinat tipus d'establiment a l'ús d'una llengua concreta: el sector de l'hostaleria i els grans magatzems s'identifiquen clarament amb l'ús del castellà, i en el cas del sector financer, amb l'ús del català.

Figura 5: Llengües utilitzades pel client (LC) i d'atenció al públic (LA) l'any 2022¹⁶



Font: elaboració pròpia a partir de les dades de Servei de Política Lingüística. Govern d'Andorra (2023). Coneixements i usos lingüístics de la població d'Andorra. Situació actual i evolució [1995-2022]. *Andorra: Gràfiques Andorranes*.

¹⁵ S'és conscient que seria convenient distingir les nacionalitats dels treballadors en cada tipus d'activitat econòmica però no ha estat possible per motius d'espai i temps, així com per la naturalesa d'aquest treball. Amb tot, aquesta distinció sí que es farà en l'anàlisi dels resultats obtinguts mitjançant l'observació.

¹⁶ En la figura 5, cada llengua queda representada mitjançant un color diferent: el català, de color morat; el castellà, de color blau; i així successivament. Per fer la distinció d'una mateixa llengua entre la llengua usada pel client (LC) i la llengua usada pel treballador per atendre el públic (LA) s'han usat dues tonalitats: la més fosca per a la LC i la més clara per a la LA. Ara bé, cal matisar que les etiquetes de la llegenda indiquen només les llengües per a les columnes LI (Llengua inicial).

2.4. Marc legal

Un cop tractada la realitat demogràfica i sociolingüística del país, cal analitzar la gestió del dret lingüístic, perquè l'oficialitat d'una llengua és tan important com el desenvolupament i la posada en pràctica d'aquesta oficialitat, la qual cosa s'aconsegueix, entre altres mitjans, a través de la regulació legislativa. Tal com afirma Maria Ballester, doctora en Dret Públic, l'actuació legal de l'Estat respecte al foment de la llengua oficial és fonamental per impulsar l'ús d'una llengua i, en el cas d'Andorra, el govern compta amb la força d'un marc jurídic estatal que permet promoure el català.¹⁷ Aquest apartat, que distingeix entre la regulació lingüística general i la regulació específica del sector comercial, pretén fer una breu contextualització del marc legal per a una posterior discussió de les dades.

D'entrada, la Constitució del Principat d'Andorra, aprovada l'any 1993, estableix que la llengua oficial és el català en l'article 2.1. Així mateix, la Llei d'ordenació de l'ús de la llengua oficial, de 1999, reconeix el català com a llengua pròpia del poble andorrà i estableix que tots els andorrans tenen el deure de conèixer el català (art. 4.1), així com d'usar-lo en els casos definits per la llei en qüestió (art. 4.2). Ara bé, durant els anys transcorreguts des de l'aprovació d'aquesta llei, la realitat sociolingüística d'Andorra ha patit una transformació que ha comportat la necessitat d'actualitzar la llei de 1999. Així, el setembre de 2023 es va publicar el projecte de llei de la llengua pròpia i oficial —el text inicial de la nova llei— i el 29 de maig de 2024 ha sortit publicada al BOPA la Llei 6/2024, del 25 d'abril, de la llengua pròpia i oficial.

Aquesta nova Llei manté les formulacions establertes en la Llei de 1999 acabades de comentar i n'afegeix de noves en relació amb els dos objectius centrals. D'una banda, la Llei 6/2024 busca implicar el Consell General i els comuns en el control de l'Estat sobre la protecció i foment de la llengua oficial (art. 30). Així, tal com indica la cap de política lingüística d'Andorra, Marta Pujol, el pes d'aquesta política no recau tan sols en el Govern, sinó també en el propi parlament (Consell General) i en els òrgans que representen les set parròquies d'Andorra (els comuns).¹⁸ Aquesta conscienciació a nivell governamental, que ja havia destacat el sociolingüista Torres i Pla, queda manifestada per la ministra de cultura Mònica Bonell: «la llengua no s'ha de veure com una barrera, sinó com una oportunitat de compartir qui som i de teixir una societat més unida i més integradora» (Montero, 2024). A fi d'aconseguir aquest

¹⁷ Les declaracions de la doctora Maria Ballester s'han extret a partir de la participació en el taller de Política lingüística; justícia lingüística i dret lingüístic del 6è *Niu de suport a treballs finals de sociolingüística* de la Societat Catalana de Sociolingüística de l'IEC, que va tenir lloc el 22 de març d'aquest any.

¹⁸ Les declaracions de la cap del departament de Política Lingüística d'Andorra Marta Pujol s'han extret a partir de l'entrevista realitzada el 22 de març d'aquest any.

compromís, la Llei 6/2024 estableix la creació de dos organismes: el primer és la Junta de Coordinació sobre Llengua i Formació, formada per responsables d'administracions diferents per coordinar l'ús del català en les activitats (educatives, esportives, socials, artístiques, etc.), i el segon és el Consell Nacional per la Llengua, amb representació política i social.

D'altra banda, per garantir el dret dels ciutadans de ser atesos en català, la disposició final primera de la Llei afegeix un nou article 54 *bis* a la Llei 9/2012, del 31 de maig, de modificació de la Llei qualificada d'immigració, segons el qual conèixer l'idioma oficial és necessari per poder treballar al país, per la qual cosa s'ha d'acreditar un nivell A1 de català en la primera renovació d'una autorització de residència i treball i un nivell A2 en la segona renovació, mitjançant un diploma oficial de la llengua catalana o un certificat equivalent reconegut pel govern andorrà. Fins al 26 d'abril de 2026, data en què entrarà en vigor aquesta mesura legal, les persones que sol·licitin la primera renovació de l'autorització de residència i treball hauran d'acreditar un seguiment de formació de llengua catalana de 30 hores.

Centrant-nos en la regulació lingüística al sector comercial, la Llei 6/2024 recull que el dret a ser atès i correspost en català (art. 3) s'estengui a «qualsevol empresa o comerç amb seu al Principat d'Andorra», cosa que no preveu la llei de 1999. Ara bé, mentre que la Llei exigeix una competència mínima de català, no inclou obligacions pel que fa a l'ús lingüístic. Tot i així, cal destacar que en el projecte de llei sí que es buscava cobrir el dret a ser atès i correspost en català mitjançant la imposició d'una sèrie d'obligacions lingüístiques als treballadors dels establiments comercials, que es concretaven en un nou article 21.3 del projecte de llei que establiria l'obligació del personal que treballa de cara al públic a saludar i començar les converses amb els usuaris en català.

Amb tot, la Llei 6/2024 no fixa aquesta obligació que s'havia previst en el projecte de llei,¹⁹ tot i que l'article 18.2 preveu que els establiments d'hostaleria i restauració han de garantir l'atenció al públic en català. Curiosament, però, que sí que estableix l'obligatorietat de saludar i iniciar les converses en català al transport públic (art. 20.3) i als serveis sanitaris o socials (art. 19.5). La imposició d'aquesta obligació en el sector comercial podria condicionar els usos lingüístics que es comentaran a continuació, en favor de l'ús del català. Segons la Dra.

¹⁹ Encara que es desconeixen els motius que justifiquen aquest canvi, Marta Pujol manifesta que no ha estat causat per esmenes dels grups parlamentaris, de manera que se suposa que es va redactar l'informe en el tràmit de transacció, moment en què es van decidir les disposicions per modificar la Llei qualificada d'immigració.

Ballester: «de vegades no hi ha altre remei que establir l'obligatorietat per avançar cap a unes polítiques de foment real dels usos lingüístics».

En referència als usos escrits, tal com ja recull la Llei de 1999, l'article 16.1 de la nova llei regula que «els noms comercials, les denominacions socials i els rètols d'establiment s'han de redactar en català», encara que l'article 16.4 preveu les excepcions contingudes a la Llei de noms comercials, denominacions socials i rètols d'establiment, que no estableix l'obligatorietat que els noms comercials i els rètols hagin de ser estrictament en català. Pel que fa a la retolació informativa —rètols oficials o privats, publicitaris, comercials o informatius, cartells, propaganda i anuncis—, els articles 16.2 i 16.3 de la llei recullen que ha d'estar redactada en català, tot i que també es poden fer servir altres llengües. Quant als establiments turístics i de restauració, l'article 18 de la Llei 6/2024 estableix, tal com preveu la Llei de 1999, que els establiments d'hostaleria i restauració (bar, cafeteries, restaurants, etc.) han de redactar els menús, les cartes i qualsevol altre imprès o informació en català, encara que també ho poden fer en altres llengües secundàries.

A més, una de les principals aportacions de la Llei 6/2024 és l'adaptació de les mesures legals a l'aparició de les noves tecnologies i de les xarxes socials. En aquest sentit, l'article 16 de la Llei incorpora l'aplicació de les disposicions d'aquest article independentment del suport (incloent-hi les modalitats digitals), així com l'ús del català en les informacions comercials i la publicitat a Internet o en qualsevol xarxa social, amb la possibilitat de fer servir una altra llengua.

Finalment, l'article 43.1 preveu que les contravencions al que preveuen els articles acabats de comentar (art. 16 i 18), entre d'altres, constitueixen infraccions susceptibles de sanció administrativa. Concretament, la infracció resultant de l'incompliment d'aquests tres articles es classifica com a infracció greu (art. 43.4), un tipus d'infracció sancionada amb una multa d'entre 1.201 i 6.000 euros (art. 45.1.b).

3. METODOLOGIA

Les dades lingüístiques obtingudes mitjançant les enquestes organitzades pel govern andorrà són valuoses i necessàries, perquè permeten conèixer la realitat lingüística del territori. Tot i així, les enquestes, si bé possibiliten un aprofundiment més gran perquè permeten recollir moltes més variables, es basen en dades declarades i no pas observades i, per tant, són més susceptibles d'incloure biaixos. En canvi, la metodologia observacional, consolidada durant les últimes dècades com a mètode científic i una de les principals estratègies de la investigació qualitativa, permet examinar la realitat tal com és, sense cap tipus d'interferència, modificació o manipulació: «la observación permite que los datos sucedan con total espontaneidad permaneciendo en su calidad de datos naturales y no provocados por la investigación» (Ruiz 2012: 128). L'observació directa de la realitat permet, així, una recollida de dades imparcial i lliure de biaixos, cosa que garanteix un alt nivell de rigor i fiabilitat dels resultats obtinguts i, consegüentment, unes conclusions fonamentades.

Davant l'escassetat d'estudis observacionals dels usos lingüístics en el sector comercial a Andorra, la principal aportació d'aquest treball és l'aplicació del mètode d'observació, que permet obtenir una informació clara i objectiva de la realitat analitzada, en aquest cas, dels usos lingüístics als comerços de la capital del Principat d'Andorra. A partir del corpus aconseguit, detallat a continuació, s'han obtingut unes dades amb un gran potencial d'explotació. Tot i així, cal remarcar que aquest estudi no podrà tractar la informació obtinguda de la forma més àmplia possible per qüestions de limitacions formals d'un treball d'aquestes característiques. Això, però, no impedeix que els resultats d'aquesta recerca observacional puguin servir com a complement de les dades sobre usos lingüístics proporcionades per les enquestes del govern andorrà i, alhora, com a mesurador dels usos lingüístics als comerços per al disseny de les polítiques lingüístiques.

El desconeixement inicial de l'aplicació de la metodologia observacional va comportar la necessitat de formació respecte a aquest mètode. Ofercat era l'instrument que s'adequava exactament a la metodologia que calia aplicar per assolir els objectius d'aquest treball, perquè analitza els usos del català als comerços de Catalunya a partir de la tècnica observacional. És per aquest motiu que vaig prendre la iniciativa de contactar-hi i, així, vaig poder aconseguir l'assessorament, l'ajuda i la col·laboració del sociolingüista Albert Fabà, responsable d'anàlisi i avaluació del Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) i membre de la Comissió Ofercat, formada pel CPNL i la Secretaria de Política Lingüística.

Així doncs, s'han fet servir les eines metodològiques usades de manera oficial pel govern català, que permeten obtenir dades científiques i, per tant, extreure conclusions sòlides i rigoroses, així com una perspectiva real de l'oferta lingüística en els comerços del territori analitzat. A més, aquesta eina d'anàlisi sociolingüística compta amb més de vint anys de trajectòria, ja que va iniciar les seves observacions l'any 2001 i ha mantingut una activitat gairebé ininterrompuda en una gran diversitat de ciutats de Catalunya.

Cal remarcar que he volgut complementar la recerca amb la participació al *6è Niu de suport a treballs finals de sociolingüística* de la Societat Catalana de Sociolingüística (SOCS) de l'IEC, que va tenir lloc el 22 de març d'aquest any. Concretament, vaig participar al taller de Política lingüística; justícia lingüística i dret lingüístic, dinamitzat per la doctora en Dret Públic de la Universitat de Mallorca Maria Ballester. La participació en aquest taller em va ajudar a acabar de definir l'objectiu del treball i, a més, els comentaris de la professora Ballester em van resultar molt útils per a l'anàlisi de la regulació lingüística.

3.1. Fase prèvia a l'observació

La tasca d'observació dels usos lingüístics als establiments comercials d'Andorra exigia una fase de preparació i planificació de l'observació. A continuació, es detallen els diferents passos seguits.

A. Delimitació de l'abast geogràfic

El primer pas va ser triar el territori que es volia analitzar i delimitar-lo sobre el mapa. Per fer-ho, va ser necessari fer un reconeixement del terreny en persona mitjançant un recompte manual dels establiments en què s'annotava cada comerç en un mapa de l'eina My Maps. Aquest reconeixement, si bé admet cert marge d'error humà, ha permès conèixer el nombre d'establiments d'Andorra la Vella, així com la seva distribució geogràfica, dos factors a tenir en compte en la selecció de la mostra representativa.

Cal esmentar que inicialment havia previst un abast geogràfic que compregués Andorra la Vella i Escaldes-Engordany, perquè conformen les dues parròquies on es concentra una major activitat comercial. Tot i així, en el recompte manual es va superar el nombre d'establiments estimat en un inici, de manera que, per raons de temps i espai, així com per la naturalesa d'aquest treball, vaig considerar necessari delimitar l'anàlisi dels usos lingüístics als establiments comercials de la capital del Principat d'Andorra, que és on es concentra l'afluència d'activitat comercial més important. Així doncs, el territori observat abarca, d'esquerra a dreta

en el mapa, des de Santa Coloma fins al Carrer de la Unió, que separa Andorra la Vella d'Escaldes-Engordany, tal com mostra més endavant la figura 1 més endavant.

B. Diferenciació entre els tipus d'establiment

Per a una observació representativa era necessari tenir en compte els establiments comercials de carrer, que conformen la major part de l'univers, però també les seccions de grans superfícies (peixateria, carnisseria, fleca, etc.) i els establiments dels centres comercials. Marcada aquesta distinció, es va identificar com a establiment comercial «el local, la construcció, la instal·lació o l'espai, coberts o descoberts, on es desenvolupen activitats comercials o de prestació de serveis, tant si aquestes activitats es fan d'una manera continuada com si ho fan d'una manera periòdica, ocasional o efímera, i independentment que es duguin a terme amb intervenció de personal o amb mitjans automàtics», tal com estableix l'article 4.d) de la Llei 18/2017, de l'1 d'agost, de comerç, serveis i fires.

Quant a la diferència entre gran superfície i centre comercial, segons indicacions d'Ofercat, es va entendre per gran superfície un establiment comercial amb una superfície de venda de grans dimensions on es venen productes diferents i es divideix en seccions, i es va considerar com a centre comercial l'àrea comercial formada per un nombre elevat d'establiments comercials independents de venda de productes. Per tant, en el cas d'Andorra la Vella, es va identificar Pyrénées com a centre comercial, i Super U, E.Leclerc Hiper Andorra i Carrefour Andorra 2000 com a grans superfícies.

C. Selecció de la mostra representativa

A continuació es detalla l'univers, conformat pel nombre total obtingut d'establiments comercials de carrer, seccions de grans superfícies i establiments de centres comercials, així com la mostra seleccionada per a l'observació.

Taula 1: Univers i mostra seleccionada per a l'observació

		Univers	Mostra a observar
Establiments comercials de carrer		950	500
Centres comercials	Pyrénées Andorra	323 establiments	30 establiments
		2 grans superfícies	8 seccions
Grans superfícies	Super U	Múltiples seccions	4 seccions
	E.Leclerc Hiper Andorra	Múltiples seccions	4 seccions

	Carrefour Andorra 2000	Múltiples seccions	4 seccions
			530 establiments comercials + 20 seccions

Font: elaboració pròpia.

A partir d'aquestes dades, es va calcular quina seria una mostra representativa, ja que, per motius d'espai i temps i per la naturalesa d'aquest treball, no resultava viable fer l'estudi amb una mostra completa. Aquest càlcul, facilitat per Ofercat, es va fer tenint en compte únicament els establiments comercials de carrer. Partint d'un univers de 950 establiments, amb una mostra de 500 establiments i un interval confiança del 95,5%, es va calcular un marge d'error de 3,08. Aquest càlcul es va fer mitjançant la següent fórmula estadística per a universos que no són infinits: $\sqrt{\frac{10000 * \text{univers}}{\text{mostra} - 10000} / (\text{univers} - 1)}$. El baix marge d'error, juntament amb la representativitat de la mostra seleccionada, permeten assegurar la solidesa i el rigor dels resultats obtinguts.

En el cas de les seccions i els establiments de centres comercials, es va considerar, per indicacions d'Ofercat, que una mostra de 30 establiments de centres comercials, amb una distribució representativa de les diferents plantes del centre comercial, era adequada i suficient, per evitar-ne un pes excessiu en la suma de casos observats. Així mateix, per a cada gran superfície es van seleccionar quatre seccions a observar, concretament les més completes. a nivell informatiu. Per tant, el nombre total de casos observats se situa en 550 establiments.²⁰

D. Divisió del territori en zones i selecció dels establiments a observar

A fi de facilitar la selecció dels establiments a observar i la mateixa tasca d'observació, així com garantir una observació representativa de tot el territori, la capital del principat es va dividir en zones (vegeu figura 1) en funció de l'existència d'àrees territorials que els residents ja entenen com a diferenciades. Aquestes àrees són el Casc Antic, Santa Coloma i l'Avinguda Meritxell. La resta de zones es van delimitar tenint en compte la seva ubicació, i se'ls va assignar una denominació basada en aquesta localització.

²⁰ D'ara endavant, per motius d'economia lingüística, s'usaran les denominacions «establiments», «establiments comercials» o «comerços» per fer referència al conjunt d'establiments comercials de carrer, de centre comercial i seccions de grans superfícies. En els casos concrets en què es vulgui matissar que es fa referència a seccions de grans superfícies o establiments de centre comercials, es farà explícit en la redacció.

Figura 1: Divisió del territori d'Andorra la Vella per zones



Font: elaboració pròpia a partir de l'eina My Maps.

La divisió territorial, fonamental per aconseguir uns resultats representatius de tot el territori, va implicar haver de fer el recompte d'establiments de carrer de cada zona, per tal de poder calcular quina seria la mostra representativa a observar, el total de la qual suma els 500 establiments de carrer. Partint del fet que la mostra representativa de 500 establiments de carrer es corresponia amb un 52,63% de l'univers, es va calcular el nombre de casos a observar per zona de manera que aquest nombre representés el mateix percentatge respecte el nombre total d'establiments de cada zona. La taula 2 mostra aquestes dades:²¹

Taula 2: Nombre total d'establiments comercials per zona i mostra a observar

	Nombre total d'establiments comercials	Mostra a observar (establiments de carrer)
Santa Coloma	95	50
Zona centre-oest	86	46
Casc Antic	206	109
Zona centre-sud	139	73
Avinguda Meritxell	172	90
Zona nord-est	49	26
Zona sud-est	203	106
	Univers: 950 establiments	Mostra: 500

Font: elaboració pròpia.

²¹ Els establiments de centres comercials i grans magatzems no s'han considerat en aquest recompte perquè no estan ubicats de forma repartida pel territori, sinó que es concentren a l'Avinguda Meritxell (Pyrénées, Super U i E.Leclerc) i a la zona sud-est (Carrefour Andorra 2000). Com que, per indicacions d'Ofercat, el nombre d'establiments de centres comercials a observar se situava en 30 establiments i, per a cada gran superfície, s'analitzaven 4 seccions, no s'han considerat en el recompte d'establiments per zones.

Un cop calculada la mostra representativa, es van marcar en el mapa els establiments a observar, en un altre color per distingir-los dels que no s'havien d'analitzar. Per a aquesta tria no es van tenir en compte criteris concrets, perquè es tracta d'una selecció aleatòria. Tot i així, en algunes ocasions, per optimitzar temps en el moment de fer l'observació, es van marcar establiments d'una mateixa vorera.

E. Disseny d'un formulari per a la recollida de dades

L'última fase de preparació abans del treball de camp *in situ* va ser dissenyar l'instrument de recollida visual de les dades. Per anotar els aspectes que calia preveure durant l'observació es va optar per un formulari, per al qual es va fer servir l'eina *Google Forms*, perquè es va considerar que l'ús de les noves tecnologies permetria una major rapidesa que l'anotació manual i, per tant, agilitzaria el procés de recollida de dades.

Per fer una radiografia dels usos lingüístics als comerços d'Andorra la Vella és necessari tenir en compte un conjunt d'aspectes:²² en primer lloc, una identificació de l'establiment, on cal indicar el nom literal de l'establiment, seleccionar la zona corresponent (amb ajuda del mapa amb els establiments marcats la distinció de zones) i seleccionar el tipus d'establiment; en segon lloc, l'observació dels usos lingüístics del comerç; en tercer lloc, la informació sobre el treballador de l'establiment; i, finalment, l'activitat de l'establiment.²³

En els usos escrits, els aspectes a observar són la llengua de retolació identificativa (nom complet de l'establiment), la llengua de rètol d'horari fix i la llengua de retolació informativa (retolació de l'aparador, considerada de manera global). Al seu torn, l'observació dels usos orals es basa en la llengua de salutació de comerç (llengua amb què s'atén al client d'entrada) i la disponibilitat lingüística del comerç (llengua amb què el treballador s'adreça al client un cop iniciada la interacció). En el formulari hi havia una sèrie d'opcions lingüístiques a escollir.²⁴ També s'hi incloïa l'opció d'escriure la resposta, en cas que la realitat observada no correspongués a cap de les opcions previstes.

Quant a la informació dels treballadors, es va considerar interessant, de cara a la discussió dels resultats obtinguts, situar el treballador observat en una determinada franja d'edat i, sobretot,

²² Per al disseny del formulari s'han seguit els criteris d'Ofercat, tot i que alguns no s'han considerat per tal d'agilitzar el procés d'observació, com ara la marca i el gènere o l'adreça de l'establiment.

²³ Vegeu Annex 1 per accedir a les diferents pantalles del formulari. Vegeu formulari en el següent enllaç: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfb9olNboWEsmlXOm5dFvX9lCYKV8hT-UXGJnrux6qKO33UGA/viewform?usp=pp_url

²⁴ Vegeu Annex 2 per conèixer els criteris seguits en la tria de les opcions lingüístiques.

preguntar-li el lloc de naixement, perquè aquesta és la informació que permet relacionar les dades amb el fenomen migratori. Alhora, demanar aquesta informació permet a l'observador establir-hi una petita conversa amb el treballador en què pot aprofitar per identificar la disponibilitat lingüística del comerç.

D'entrada, es distingeix entre les opcions «Andorra» o «fora d'Andorra» i, en el segon cas, entre «Catalunya», «Estat espanyol (sense incloure Catalunya)» i «fora de l'Estat espanyol». Si es tracta de l'última opció cal marcar el país de procedència, així com el temps que fa que viu a Andorra. Finalment, l'últim aspecte a marcar és l'activitat de l'establiment.²⁵ El conjunt d'aquestes informacions resulta útil per a una posterior anàlisi de les dades i discussió dels resultats.

3.2. Observació

Com ja s'ha comentat, la recollida de dades es basa en la metodologia observacional, encara que s'usen diferents mètodes en funció de la informació que es vol obtenir. Per a la informació d'usos lingüístics escrits no es fa servir la tècnica d'observació sinó que es fa una anàlisi documental, ja que s'anota la informació a partir del que s'observa en els suports escrits de l'establiment. Pel que fa a l'observació dels usos orals, s'usen dues tècniques diferents: una per a la llengua de salutació i una altra per a la disponibilitat lingüística. En el cas del primer indicador, s'aplica el mètode d'observació híbrid, ja que l'observador recull la informació sense establir interacció amb el subjecte observat, però sí que l'incita a iniciar la interacció per poder detectar en quina llengua se li adreça d'entrada. Per tant, encara que no ho fa directament, l'observador, ja sigui mitjançant la gesticulació o l'aproximació física al subjecte observat, busca que s'iniciï la interacció. En canvi, un cop iniciada la interacció, el mètode aplicat era el d'observació participant, ja que l'observador hi intervenia de forma directa.

Per obtenir informació sobre la llengua de salutació i la disponibilitat lingüística, era molt important que, en entrar al comerç, l'observador no digués res, per veure en quina llengua se li adreçava al treballador (llengua de salutació). Un cop ja s'havia produït aquest primer contacte l'observador adoptava una actitud resistent; és a dir, continuava parlant en català, exceptuant algun cas concret en què el treballador manifestava que no entenia la llengua i demanava de forma explícita canviar al castellà. Aconseguir que el treballador iniciés la interacció no era

²⁵ Vegeu Annex 3 per conèixer els criteris seguits en la tria de l'activitat comercial, per als quals s'han fet servir les indicacions d'Ofecat, tot i que també se n'han incorporat de propis a partir de l'observació.

sempre fàcil i, a més, moltes vegades es feia amb un «hola», amb la qual cosa no quedava clar de quina llengua es tractava i, per tant, l'observador havia d'esperar que l'observat continués.

El formulari de recollida de dades i el mapa, que contenia tots els establiments que calia analitzar marcats, han estat dos instruments fonamentals per anotar la informació i per saber el recorregut que calia seguir. També calia marcar d'un altre color els punts ja examinats per evitar confusions. Cal destacar que s'ha comptat amb l'ajuda de dos joves andorrans voluntaris que, a través de l'observació de gairebé 100 establiments, han fet possible analitzar una mostra tan exhaustiva com en són 550. Per tal de garantir una recollida de dades uniforme, se'ls va explicar com fer l'observació, amb una formació teòrica inicial i una posterior demostració pràctica. Així mateix, es va estar pendent de resoldre dubtes que poguessin tenir en qualsevol moment.

A un ritme àgil es podien observar 10 establiments per hora, de manera que el temps necessari se situa en unes 55 hores aproximadament. Per tant, treballant una mitjana de 7 hores al dia, calia 8 dies per completar tota l'observació. Amb tot, al llarg del procés i, sobretot, els primers dies, van sorgir una sèrie d'imprevistos que dificultaven la tasca: condicions meteorològiques desfavorables, mala connexió a la xarxa, problemes en l'enregistrament de les respostes del formulari (tot i haver fet simulacres durant la fase de preparació), temps d'espera a ser atès per un treballador o establiments tancats. L'obertura dels comerços ha estat la principal dificultat, perquè, per motius de desplaçament, només podia anar a Andorra els caps de setmana, amb la qual cosa molts establiments estaven tancats, sobretot els de les zones més llunyanes al centre.

També cal destacar que els primers casos observats van indicar la necessitat d'afegir noves llengües o combinacions lingüístiques per als aspectes a observar referents als usos lingüístics, així com la incorporació de nous sectors d'activitat comercial o països de procedència dels treballadors de fora d'Espanya, a partir dels més habituals. De cara a una futura observació, caldria considerar aspectes que haurien facilitat la tasca observacional i la fase posterior, com ara marcar les preguntes del formulari com a obligatòries, perquè en el cas que alguna pregunta no es respongui, com s'ha produït en algunes ocasions, cal eliminar la resposta del formulari i tornar-la a introduir com una de nova.

3.3. Tractament de les dades obtingudes a través de l'observació

Per al tractament de les dades obtingudes s'han realitzat dos tipus d'anàlisi. D'una banda, per mesurar els usos lingüístics als comerços s'han dissenyat gràfics a partir dels resultats obtinguts amb les 550 respostes del formulari, una per establiment observat. Aquesta és una eina útil per

a una visió global de la realitat lingüística dels establiments, tenint en compte totes les llengües observades. D'altra banda, per estudiar la presència del català, s'han creat gràfics a partir dels índexs del català facilitats per Albert Fabà, calculats a partir de les dades que han resultat de l'observació. Aquest càlcul s'ha fet mitjançant SPSS, un programa informàtic per a anàlisi estadística d'ús privat, i ha permès un aprofundiment en la presència del català als comerços d'Andorra la Vella.

L'índex Ofercat és un indicador lingüístic sintètic que mesura l'oferta de llengua catalana de 0 a 100. Aquest índex s'ha calculat per a les següents variables: «llengua de retolació identificativa», «llengua de retolació informativa», «llengua de salutació» (o llengua d'identificació) i «disponibilitat lingüística» (o llengua d'adequació oral). Amb el programa SPSS s'han pogut fer encreuaments de dades entre aquests quatre indicadors i les següents variables: «activitat comercial de l'establiment», «lloc de naixement dels treballadors», «tipus d'establiment», «anys d'estança a Andorra dels treballadors nats fora d'Espanya», «treballadors nats fora d'Espanya» i «zona territorial».

Els índexs del català obtinguts amb aquest encreuament de dades són un instrument molt útil de cara a l'anàlisi de les dades i a una posterior discussió de resultats, perquè permet conèixer l'oferta del català en funció de la nacionalitat dels treballadors, el tipus d'establiment o l'activitat comercial, entre d'altres. Amb tot, val a destacar que no s'han pogut fer tots els encreuaments que haurien estat possibles a partir de les dades obtingudes. Tot i que l'anàlisi té en compte aquelles variables més incisives en els usos, per raons de temps i espai, així com per la naturalesa d'aquest treball no ha estat viable explotar la totalitat de les dades, ni tampoc fer una anàlisi exhaustiva de les dades obtingudes.

Per calcular aquests índexs s'han hagut de transformar totes les categories d'opcions lingüístiques detectades en l'observació («només català», «majoritàriament català», «només castellà» «majoritàriament castellà», etc.) en un valor numèric, concretament amb una ponderació d'entre 0 i 1; és a dir, s'ha transformat la variable categòrica en una variable numèrica. Cal destacar que es comptabilitzen només els valors amb contingut lingüístic; per tant, s'extreuen de la base de resposta els noms ambivalents o sense significat lingüístic. Aquesta assignació, que es fa des del punt de vista del català, queda configurada tal com s'observa en la taula 3.

Taula 3: Transformació de la variable categòrica en numèrica

Llengua o combinació lingüística	Assignació numèrica
Només català	1
Majoritàriament català	0,75
Majoritàriament castellà	
Majoritàriament anglès	
Majoritàriament francès	
Majoritàriament italià	
Majoritàriament portuguès	
Translanguaging	0,5
Bilingüe (català, castellà)	
Bilingüe (català, anglès)	
Bilingüe (català, francès)	
Bilingüe (català, portuguès)	0,3
Trilingüe (català, castellà, anglès)	
Trilingüe (català, castellà, francès)	
Trilingüe (català, anglès, francès)	0,25
Català, castellà, anglès, francès	
Només castellà	0
Només anglès	
Només francès	
Només italià	
Només portuguès	
Només xinès	
Bilingüe (castellà, anglès)	
Bilingüe (castellà, francès)	
Trilingüe (castellà, anglès, francès)	
Trilingüe (anglès, francès, rus)	

Font: elaboració pròpia.

A partir dels índexs del català, així com de les dades registrades en els formularis omplerts durant l'observació, s'han dissenyat diversos gràfics que serveixen de base per a l'anàlisi de les dades. Cal destacar que els comentaris d'aquestes figures es fan sempre tenint en compte els casos observats, dels quals s'obtenen les dades.

3.4. Entrevistes

A banda de l'observació, també he realitzat entrevistes presencials i a distància, tant a professionals del món lingüístic com a empresariat d'establiments comercials. Es tracta d'entrevistes semiestructurades, atès que, tot i tenir un model d'entrevista fixat, les preguntes han variat segons el desenvolupament de l'entrevista i tenint en compte informacions inesperades que mantenien relació amb l'objectiu d'aquest treball. Aquest format d'entrevista ha permès certa flexibilitat en el cas que els entrevistats tractessin nous aspectes que no havíem recollit al model d'entrevista, però que resultaven d'interès per l'objectiu del treball. Amb tot, val a remarcar que les entrevistes no pretenen constituir la font d'informació principal, ja que poden estar subjectes a biaixos, sinó complementar les dades obtingudes amb l'observació.

Pel que fa a l'empresariat, aquestes entrevistes es troben en fase d'expansió, perquè, per limitacions temporals, només s'han pogut entrevistar set directius o gerents d'establiments d'Andorra la Vella. S'és conscient, doncs, que no es compta amb una mostra representativa i, per tant, com que no es disposa d'un corpus prou ampli per poder fer una aproximació real, no s'ha considerat convenient incloure aquestes entrevistes en el treball (vegeu Annex 4 per a la transcripció d'aquestes entrevistes, tot i que no s'hagi fet ús del seu contingut).

Quant als professionals lingüístics s'ha considerat oportú entrevistar persones coneixedores de la realitat lingüística d'Andorra, per la qual cosa s'ha entrevistat la cap d'àrea de política lingüística del govern andorrà, Marta Pujol (vegeu Annex 4), involucrada en la gestió lingüística a Andorra des del mateix govern, i el sociolingüista i demolingüista Joaquim Torres i Pla (vegeu Annex 4), dedicat a l'anàlisi del coneixement i els usos lingüístics a Andorra. A més, també es va creure convenient entrevistar el doctor en Psicologia Ferran Suay (vegeu Annex 4), ja que és un expert en la tria lingüística dels individus, un factor que té un paper clau en l'ús d'una llengua i que, per tant, es té en compte en la discussió dels usos lingüístics observats. Tots tres entrevistats són persones que compten amb una llarga trajectòria en el camp de la lingüística, tot i que cadascú s'ha centrat en una disciplina concreta. Les entrevistes han contribuït a enriquir aquest treball, ja que les seves aportacions han permès justificar i donar solidesa a conclusions extretes a partir de les dades obtingudes.

4. ANÀLISI DE LES DADES

4.1. Usos escrits i orals

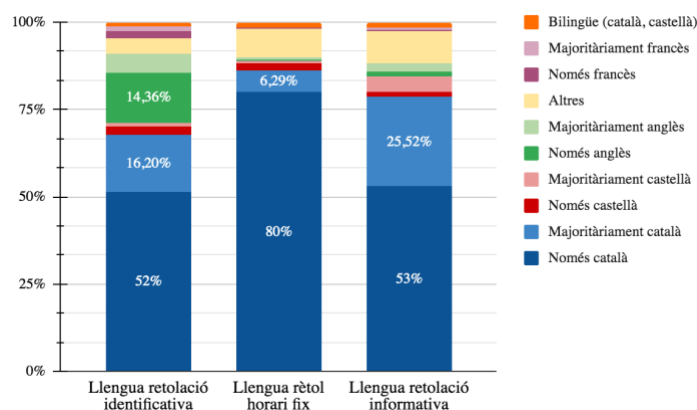
Per contextualitzar les dades, s'exposa quins són els usos lingüístics i els índexs del català als comerços, tenint en compte els següents indicadors: «llengua de retolació identificativa», «llengua rètol d'horari fix» i «llengua retolació informativa» —per als usos escrits— i «llengua de salutació» i «disponibilitat lingüística» —per als usos orals.

4.1.1. Radiografia general

En referència als usos lingüístics escrits, la figura 6 mostra un clar predomini de l'ús exclusiu del català, tant pel que fa a la llengua de retolació identificativa i informativa com al rètol d'horari fix, encara que en aquest últim indicador el percentatge de català és més elevat que en els altres dos. Tot i així, juntament amb la categoria «majoritàriament català», tant la llengua del rètol d'horari fix com la de retolació informativa assoleixen un percentatge superior al 75%. Això significa que una mica més de tres quartes parts de la mostra observada fan servir el català —principalment de forma exclusiva, però també majoritària— per a la retolació informativa i horària. La figura 6 mostra com en molts pocs casos es fan servir altres llengües.

En canvi, en la retolació identificativa l'ús de l'anglès pren una presència notòria, amb una representació d'una cinquena part —resultat de la suma d'ús exclusiu i majoritari—, en detriment de l'ús del català. Aquest fet no és sorprenent si es té en compte la influència de l'anglès com a *lingua franca* en els noms comercials per atraure més clientela, justificada per la forta presència del turisme a Andorra la Vella.

Figura 6: Llengua de retolació identificativa, rètol d'horari fix i retolació informativa²⁶



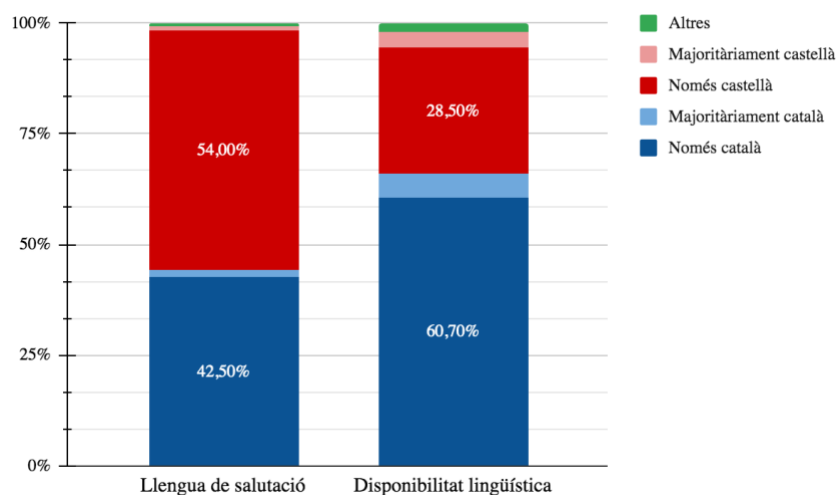
Font: elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes mitjançant l'observació

²⁶ En aquest cas concret, per limitacions formals del gràfic, s'indiquen només els percentatges de les proporcions més elevades que es tenen en compte per al comentari de la figura.

Centrant-nos en els usos lingüístics orals, destaca l'ús de dues llengües amb proporcions similars: el català i el castellà. Tal com il·lustra la figura 7, més de la meitat dels treballadors dels comerços analitzats usen el castellà per adreçar-se d'entrada al client, de manera que menys de la meitat ho fan en català. En canvi, un cop iniciada la interacció entre observador i treballador, en què l'observador manté el català, s'observa un augment en l'ús del català —de forma exclusiva i majoritària— en detriment del castellà, el percentatge del qual disminueix fins a la meitat en relació al percentatge d'ús en la llengua de salutació.

Del 65% dels treballadors que s'adrecen en català —de forma exclusiva o majoritària— un cop veuen que el client usa la llengua oficial, només al voltant d'un 65% d'aquests treballadors opta per usar-la com a llengua d'identificació oral (Vegeu apartat 5. *Discussió de les dades i resultats* per a l'anàlisi de la submissió lingüística en l'actitud dels treballadors). Dit d'una altra manera, de cada 10 treballadors que usen el català com a llengua d'adequació, només entre 6 i 7 l'escullen com a llengua de salutació. En qualsevol cas, l'ús del català millora en la disponibilitat lingüística, en favor d'un descens del castellà, encara que aquest últim segueix tenint una presència destacada: un terç dels treballadors observats fan servir el castellà —exclusiva o majoritàriament— per adreçar-se al client encara que aquest els parli en català.

Figura 7: Llengua de salutació i disponibilitat lingüística



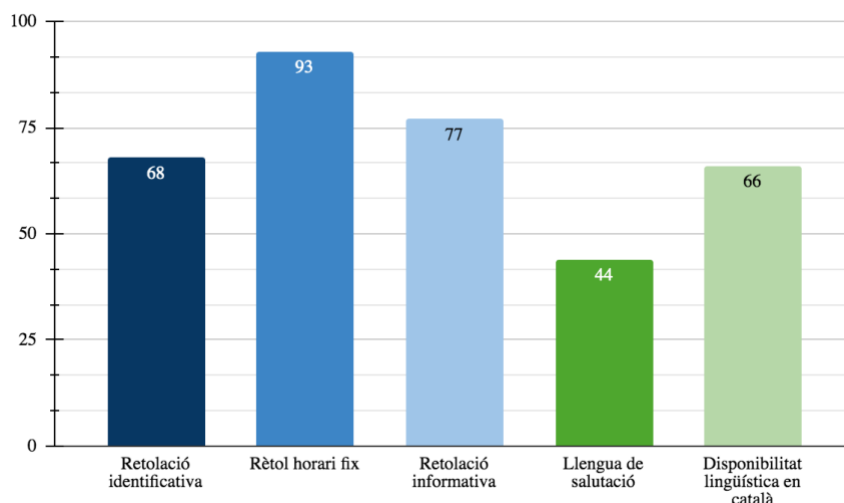
Font: elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes mitjançant l'observació

4.1.2. Indicador d'ús del català

A partir de les dades obtingudes en els cinc indicadors d'usos lingüístics, tant escrits com orals, es calculen els índexs del català per a aquestes cinc variables. S'observa com els índexs del català per a la «retolació identificativa», «rètol horari fix», «retolació informativa», «llengua de salutació» i «disponibilitat lingüística» mantenen una relació directa amb la radiografia general acabada de comentar.

D'entrada, en la distinció entre usos escrits i orals, la figura 8 mostra com els índexs del català en el suport escrit superen els de la comunicació oral, encara que en «retolació identificativa» i «disponibilitat lingüística» els índexs són similars. Com es pot observar en el gràfic, l'índex que destaca per sobre dels altres en positiu és el del rètol d'horari fix, que gairebé assoleix un índex de 100 d'oferta de català. Quant als usos orals, cal destacar que l'índex en la llengua de salutació és extremadament baix, sense arribar a superar un índex de 50, d'acord amb les dades comentades anteriorment, mentre que l'índex del català en la llengua d'adequació oral és més positiu, tot i que se situa en posició inferior als índexs dels indicadors d'usos escrits. La figura il·lustra, doncs, una clara diferència entre els índexs dels dos indicadors d'usos orals, que sempre afavoreix l'oferta de català un cop el treballador veu que el client està parlant en català, ja que el nombre d'assalariats que comencen la interacció en la llengua oficial és força reduït.

Figura 8: Indicadors d'oferta de català



Font: elaboració pròpia a partir dels índexs del català Ofercat

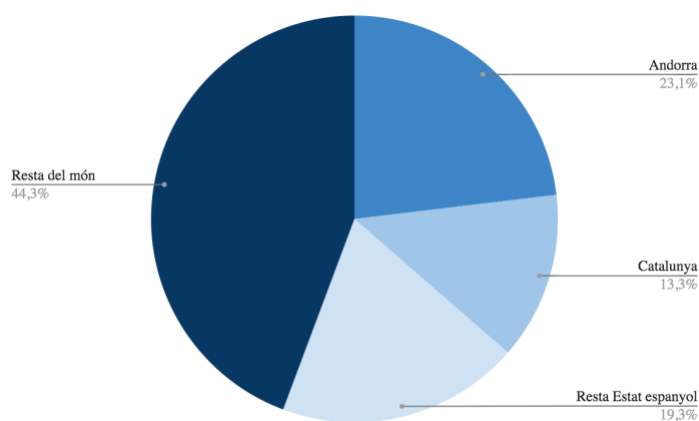
4.2. Encreuaments de variables

L'anàlisi dels usos lingüístics i els índexs del català en els cinc indicadors comentats ha permès copsar quina és l'oferta lingüística als establiments comercials d'Andorra la Vella observats. Ara bé, per tal d'aprofundir en l'anàlisi, es combinen aquests indicadors²⁷ amb les següents variables: lloc de naixement dels treballadors, anys d'estança dels nascuts a la resta del món (fora d'Andorra i de l'Estat espanyol), activitat comercial, tipus d'establiment i zona territorial. En aquests encreuaments només es tindran en compte els usos lingüístics orals, perquè, per limitacions formals del treball, no és possible analitzar els usos escrits. Com que els subjectes observats són els treballadors, s'ha cregut convenient centrar-nos en l'anàlisi dels usos orals, perquè són els que donen una visió més real de l'oferta lingüística del comerç, ja que els usos escrits estan subjectes a decisions dels empresaris o gerents del negoci.

4.2.1. Nacionalitat dels treballadors i anys d'estança dels nats a la resta del món

D'entrada, en la figura 9 s'observa que la proporció de treballadors observats nascuts a Andorra i a l'Estat espanyol és força similar, mentre que la de treballadors catalans és una mica inferior. Aquests tres grups conformen poc més de la meitat de la proporció de treballadors, la qual cosa implica que gairebé el 50% de treballadors observats són nascuts a la resta del món. Per tant, el nombre de personal observat nascut en territoris catalanoparlants no arriba a la meitat del total de treballadors observats; de fet, en representa poc més d'una tercera part.

Figura 9: Lloc de naixement dels treballadors

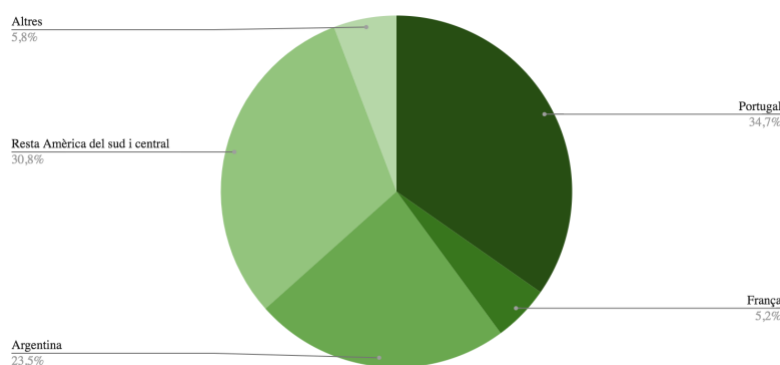


Font: elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes mitjançant l'observació

²⁷ En l'encreuament de variables no s'ha tingut en compte els usos lingüístics en el rètol d'horari fix. D'ara en endavant, es farà referència al conjunt d'indicadors «llengua de retolació identificativa», «llengua retolació informativa», «llengua de salutació» i «disponibilitat lingüística» amb l'expressió nominal «indicadors d'oferta del català».

D'acord amb la figura 10, d'entre els treballadors nascuts fora de l'Estat espanyol i d'Andorra destaquen dues nacionalitats predominants: les persones procedents de Portugal, amb una mica més d'un terç de representació, i d'Amèrica del sud i central. La suma dels treballadors d'Argentina, que conforma el grup majoritari dins dels països del subcontinent americà, i de la resta de països d'Amèrica del sud i central (Colòmbia, Filipines, Xile, Brasil, Uruguai, Perú, Veneçuela, Equador, Paraguai, Cuba, Mèxic, Costa Rica, República Dominicana) situa el subcontinent americà en una representació superior a la meitat del total de subjectes observats, per la qual cosa s'observa un clar predomini sud-americà. Al seu torn, el nombre de treballadors nascuts a França és molt baix, gairebé inexistent, amb un 5% de representació. Finalment, un 5,8% pertany a treballadors d'altres països o continents molt diversos, entre els quals destaquen Índia, Àfrica, Xina, Ucraïna, Marroc, Itàlia o Rússia, entre d'altres.

Figura 10: Lloc de naixement dels treballadors nats a la resta del món



Font: elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes mitjançant l'observació

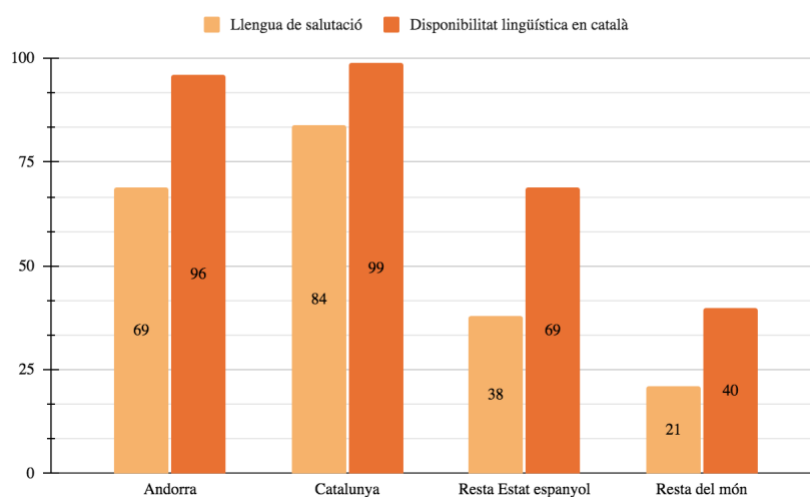
Un cop coneguda la nacionalitat dels treballadors observats, s'analitzen els índexs del català obtinguts per als indicadors d'oferta de català en funció del lloc de naixement dels treballadors. En primer lloc, en la figura 11 destaquen els elevats índexs del català en els treballadors nascuts a Catalunya, que fins i tot superen els dels andorrans. De fet, l'índex de la llengua de salutació dels treballadors nascuts a Andorra és força baix: no arriba a un 75. En canvi, en la disponibilitat lingüística en català, l'índex del català del grup d'andorrans gairebé arriba a 100. En el cas dels treballadors catalans, aquest canvi entre la llengua d'identificació i l'adequació oral no és tan pronunciat, tot i que sí que ho és en el cas dels nats a la resta de l'Estat espanyol i a la resta del món, on la diferència és gairebé del doble.

Així, s'observa com els índexs del català dels assalariats nascuts a Catalunya són els més favorables, seguits dels índexs dels andorrans. Ara bé, tant el grup de treballadors nats a la resta d'Espanya com a altres països no arriben a un índex del 50 —en el cas de l'últim grup, ni a un

25. Tot i així, els índexs milloren quan el treballador detecta que el client segueix parlant en català, sobretot en el cas dels espanyols. En canvi, aquest índex és molt baix quan es tracta de treballadors nascuts en altres països.

Per tant, els índexs de la figura 11 mostren una clara diferència entre els treballadors nascuts en territoris on el català és llengua oficial i els que han nascut en territoris de parla castellana o de llengües estrangeres. Així doncs, les dades confirmen com una major presència de personal immigrant implica una menor oferta de català en els usos orals.

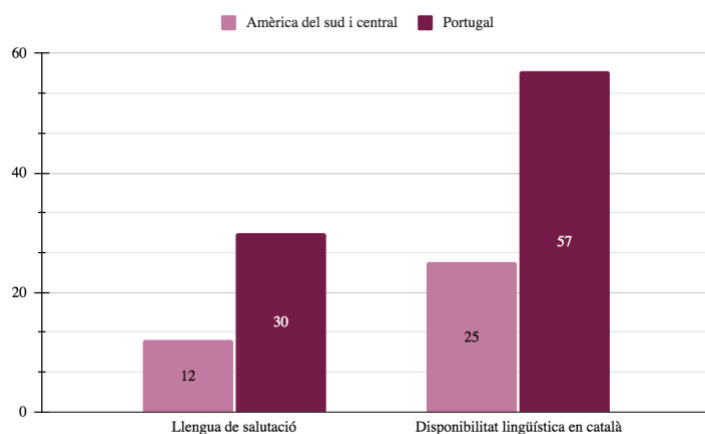
Figura 11: Indicadors d'oferta de català oral segons el lloc de naixement dels treballadors



Font: elaboració pròpia a partir dels índexs del català Ofercat

A més, la major part de treballadors nascuts fora d'Espanya i d'Andorra provenen de territoris de parla castellana, de manera que no es troben amb la necessitat d'aprendre cap llengua quan arriben al principat, perquè el castellà és una llengua amb un fort predomini al territori andorrà. Això podria explicar que els índexs del català dels portuguesos siguin superiors als dels sud-americans, tal com es pot observar en la figura 12. Amb tot, el nombre de treballadors sudamericans és una mica superior al de portuguesos i, com que tenen índexs de català més baixos, influeixen en sentit negatiu en els índexs globals.

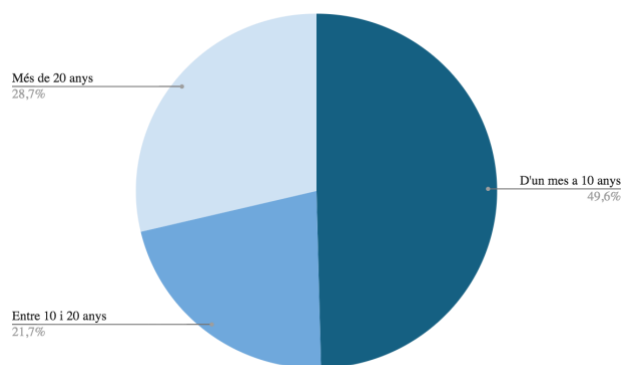
Figura 12: Indicadors d'oferta de català oral segons els treballadors nats a la resta del món



Font: elaboració pròpia a partir dels índexs del català Ofercat

Un altre factor a tenir en compte en l'anàlisi de l'oferta lingüística dels treballadors nascuts en països no catalanoparlants és el temps d'estança d'aquestes persones a Andorra, que s'ha agrupat en tres categories: «d'un mes a 10 anys», «entre 10 i 20 anys» i «més de 20 anys».²⁸ La figura 13 mostra que la meitat del personal observat ha viscut a la capital durant un període temporal d'entre un mes i 10 anys. Una cinquena part dels treballadors hi han estat entre 10 i 20 anys, i gairebé un 30% van arribar a Andorra fa més de 20 anys. Destaca, doncs, una major presència de treballadors procedents de fora de l'Estat espanyol i d'Andorra al mercat laboral del sector comercial durant els últims deu anys. El curt temps d'estança de molts treballadors observats no contribueix a un augment de l'ús del català ni a una oferta lingüística satisfactòria, més aviat al contrari.

Figura 13: Anys d'estança dels treballadors nats a la resta del món



Font: elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes mitjançant l'observació

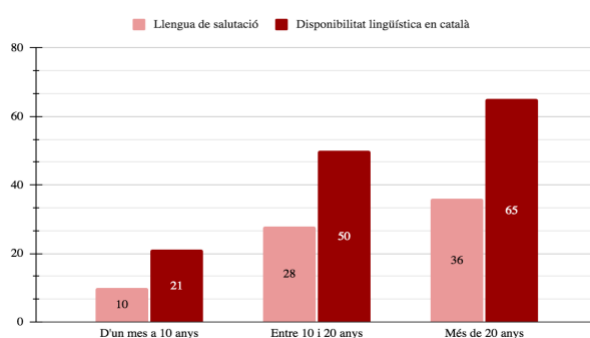
²⁸ En l'observació, s'ha considerat el temps d'estança com el període temporal que comprèn des del moment que van arribar a Andorra fins al moment present, independentment que tinguessin o no permís de residència i/o treball.

En calcular els índexs del català d'aquestes persones nascudes fora d'Espanya i d'Andorra, la figura 14 mostra una tendència a l'alça favorable al català a mesura que el temps d'estança augmenta, tant pel que fa a la llengua d'identificació com a l'adequació oral. El patró observat anteriorment que marca una diferència entre aquests dos indicadors es torna a repetir en aquest cas, ja que els índexs de la llengua de salutació dels tres grups de població es duplica quan els treballadors observen que el client parla català, tot i que l'índex dels de més de vint anys no hi arriba.

Amb tot, val a dir que l'oferta en català dels treballadors nascuts fora d'Espanya i Andorra és molt reduïda, perquè l'índex en la llengua de salutació de les persones arribades al país fa més de vint anys no arriba al 50, tot i millorar en la llengua d'adequació. Això demostra que una part dels treballadors arribats a Andorra fa més de vint anys coneix l'idioma però no el fa servir d'entrada, tot i que després és capaç d'usar-lo quan veu que el client ho fa. Encara que s'observa una major oferta de català a mesura que el temps d'estança dels treballadors a Andorra augmenta, les dades fan pensar que la proporció de treballadors que s'interessa per aprendre la llengua oficial i, sobretot, fer-la servir, tot i que és existent, és força minoritària.

No s'han pogut crear les variables «anys d'estança» i «lloc de naixement dels treballadors nascuts a la resta del món», per motius de temps, espai i per la naturalesa d'aquest treball, però s'ha calculat que la mitjana dels nascuts a Amèrica central i del sud és de 6,5 anys, mentre que la dels nascuts a Portugal és de 21,4 anys. Així, s'observa com els fluxos d'immigració dels últims anys pertanyen majoritàriament a persones del subcontinent americà i que la major part dels portuguesos ja fa temps que resideix a Andorra, cosa que explicaria que els índexs de català en els usos orals siguin més alts en els treballadors portuguesos que en els nats a Amèrica del sud o central.

Figura 14: Indicadors d'oferta de català oral segons el temps d'estança dels treballadors nats a la resta món

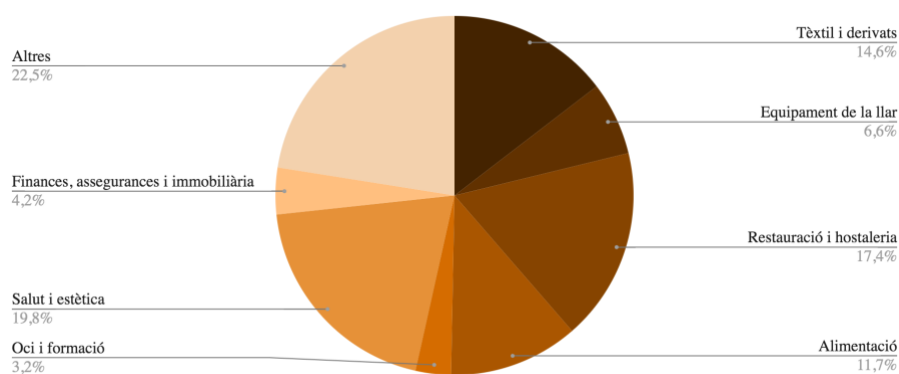


Font: elaboració pròpia a partir dels índexs del català Ofercat

4.2.2. Activitat comercial dels establiments

L'activitat comercial de l'establiment conforma una altra variable a tenir en compte per a l'anàlisi de les dades, per a la qual s'han seleccionat els tipus més freqüents en els casos observats: salut i estètica; restauració i hostaleria; tèxtils i derivats; alimentació; equipament de la llar; finances, assegurances i immobiliària;²⁹ i oci i formació (ordenats de major a menor proporció en el conjunt de comerços observats, tal com mostra la figura 15).

Figura 15: Activitat comercial dels establiments



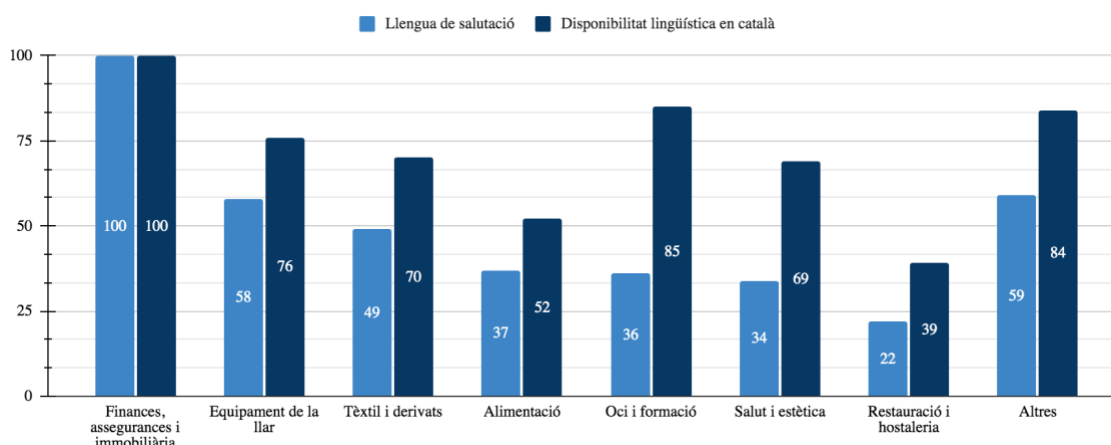
Font: elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes mitjançant l'observació

En la figura 16 es pot observar que els índexs del català en la llengua de salutació i la disponibilitat lingüística segueixen el mateix patró observat ja en les figures anteriors: un clar augment en l'índex del segon indicador amb relació al primer. Aquest increment és molt remarcable en el cas dels establiments dedicats a la salut i a l'estètica i a l'oci i la formació, on gairebé es dupliquen els índexs.

Pel que fa a la resta d'activitats, tot i que l'oferta del català millora un cop el treballador identifica que el client se li adreça en la llengua oficial, aquest increment no és tan considerable com en els altres dos casos. En observar el gràfic, destaquen els índexs del grup de finances, assegurances i immobiliària, que indiquen que l'oferta de català és total, la qual cosa implica que tots els treballadors observats han fet servir el català com a llengua per adreçar-se d'entrada al client i que l'han mantingut al llarg de la interacció. La dada que és especialment positiva és l'índex obtingut en la llengua de salutació, perquè, com ha quedat demostrat en gràfics anteriors, és l'indicador que acostuma a tenir un índex més baix.

²⁹ Aquests sectors s'han unit en un sol grup perquè els usos lingüístics són molt similars en el sector financer, immobiliari i d'assegurances, alhora que són sectors que mantenen una relació pel que fa al tipus d'activitat econòmica.

Figura 16: Indicadors d'oferta de català oral segons l'activitat comercial



Font: elaboració pròpia a partir dels índexs del català Ofercat

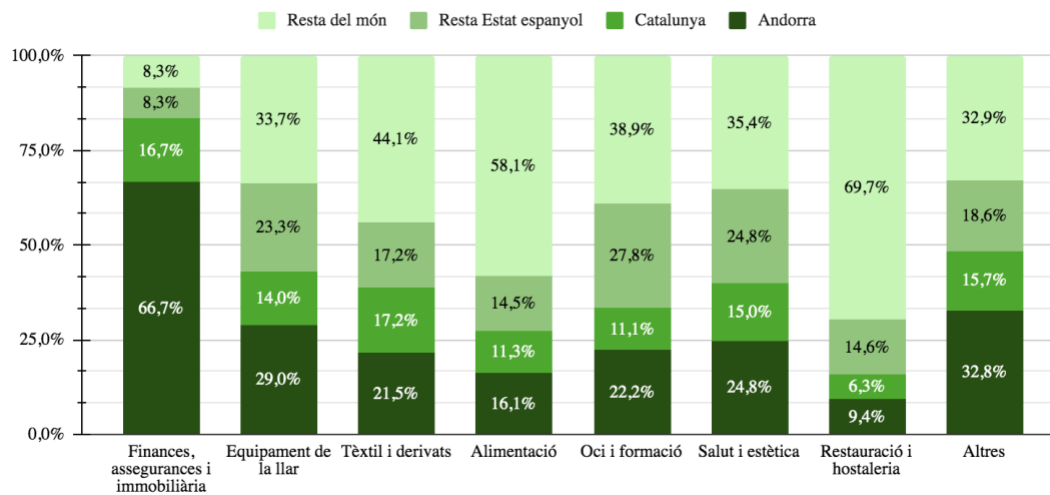
Un cop observats els índexs en els diferents sectors, conèixer el lloc de naixement dels treballadors de cada sector pot contribuir a explicar-los. D'entrada, en la figura 17 s'observa com el percentatge de treballadors del grup de finances, assurances i immobiliària nascuts a Andorra és el més elevat, amb una representació de gairebé un 75%, en comparació amb el de la resta d'activitats econòmiques. Precisament és el sector amb un major nombre de treballadors andorrans, i una bona proporció de catalans, el que presenta els índexs del català més favorables. En canvi, en la resta de sectors el percentatge de treballadors nascuts a Andorra no arriba al 30%. Per tant, les dades mostren clarament com els treballadors andorrans trien el català com a llengua de salutació, cosa que implica que una major presència de personal andorrà permet garantir una millor oferta de català.

Pel que fa a la proporció de treballadors nascuts a Catalunya i a la resta de l'Estat espanyol, el percentatge és molt similar en la resta de sectors, encara que en el sector de la restauració i hostaleria la proporció de catalans és força inferior, en favor d'una major presència de treballadors nascuts a la resta del món. Precisament aquest sector és qui presenta els índexs del català més baixos, tant pel que fa a la llengua de salutació com a la d'adequació. Així, es torna a repetir el mateix patró observat anteriorment, segons el qual una major presència de treballadors procedents de territoris no catalanoparlants implica una menor oferta de català.

Tot i així, cal destacar que en els sectors «oci i formació» i «salut i estètica» la proporció de treballadors nascuts a l'Estat espanyol és força elevada en comparació a la de treballadors de la resta del món i s'observa com els índexs del català de la llengua de salutació són força similars als del sector de l'alimentació, on hi ha més treballadors de la resta del món i menys espanyols. En canvi, sí que cal remarcar que hi ha un contrast considerable en l'índex de la

llengua d'adequació. La diferència positiva més considerable entre els índexs de la llengua de salutació i la llengua d'adequació s'observa en aquests dos casos. Per tant, les dades semblen indicar que els treballadors espanyols dominen la llengua oficial del país, ja que mostren un índex de disponibilitat força elevat, però d'entrada no trien el català per adreçar-se al client.

Figura 17: Lloc de naixement dels treballadors segons l'activitat comercial

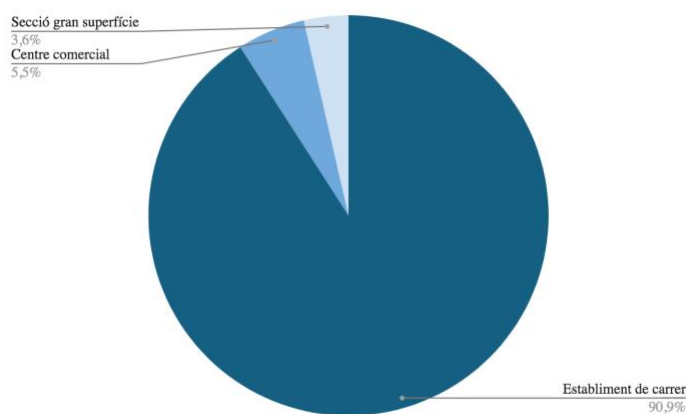


Font: elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes mitjançant l'observació

4.2.3. Tipus d'establiment

Centrant-nos en el tipus d'establiment dels comerços observats, la major part correspon, gairebé de forma absoluta, als establiments de carrer, amb un 90,9%, tal com s'observa en la figura 18. Així, la resta queda conformada per les seccions de grans superfícies, amb un 3,6% de representació, i pels establiments independents de centre comercial, amb un 5,5%.

Figura 18: Tipus d'establiment

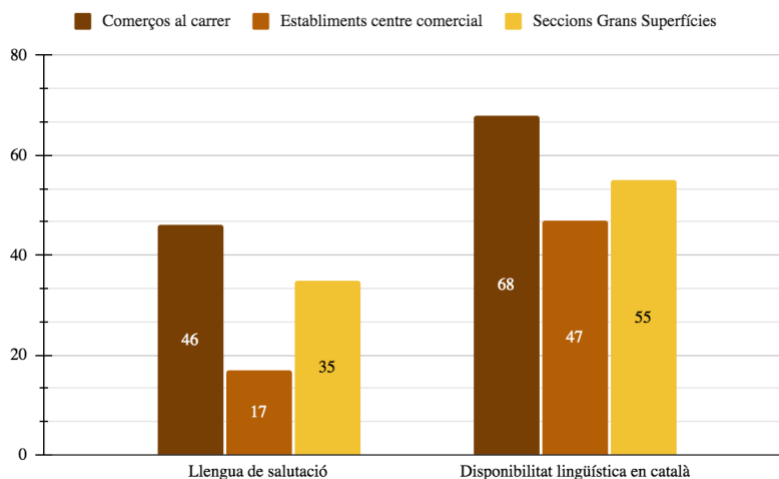


Font: elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes mitjançant l'observació

D'entrada, fixant-nos en la distinció entre la llengua de salutació i la disponibilitat lingüística, la figura 19 il·lustra com es torna a repetir el patró que els índexs del segon indicador sempre són superiors als del primer. En el cas dels comerços al carrer i les seccions de gran superfície, millora en uns vint punts, mentre que la diferència en el cas dels centres comercials és considerablement més important, perquè l'índex de la llengua d'adequació arriba a superar el doble de l'índex de la llengua de salutació.

Així doncs, els comerços de carrer són el tipus d'establiment amb una major oferta de català, seguida de les seccions de grans superfícies, encara que en cap dels dos casos mostren uns índexs gaire satisfactoris. En canvi, en els centres comercials l'oferta lingüística en català és extremadament baixa. Tot i així, un cop els treballadors observen que el client fa servir la llengua oficial, l'oferta millora notablement amb relació a la llengua de salutació, tot i no arribar a un índex de 50.

Figura 19: Indicadors d'oferta de català oral segons el tipus d'establiment

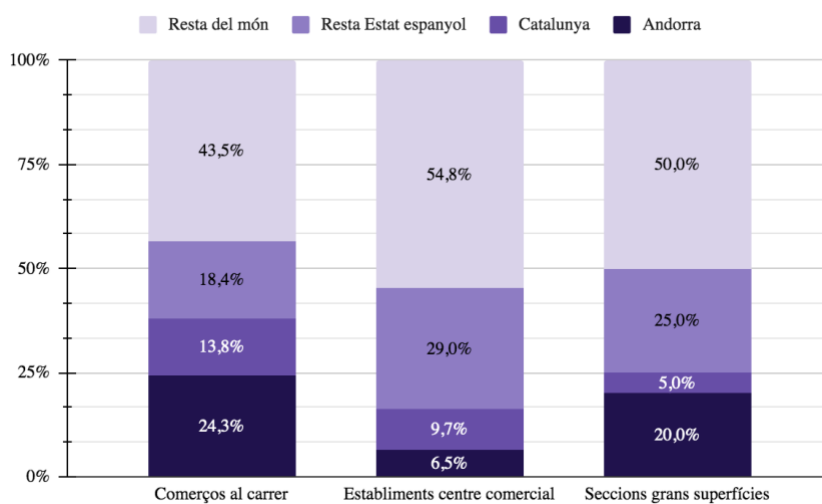


Font: elaboració pròpia a partir dels índexs del català Ofercat

En relació amb les dades acabades de comentar, la figura 20 torna a confirmar el patró que un major nombre de treballadors nascuts en territoris de parla catalana, en detriment de la proporció de persones nascudes a Espanya i a la resta del món, implica una major oferta de català. En el gràfic s'observa com als establiments comercials de carrer, que són els que presenten uns índexs de català més favorables, el conjunt d'andorrans i catalans sumen gairebé un 40%, el percentatge més alt de treballadors catalanoparlants respecte als altres dos tipus de comerç. A més, la proporció de treballadors espanyols i nascuts a la resta del món és inferior a la dels establiments de centres comercials i grans superfícies.

Al seu torn, als establiments de centre comercials, que presenten els índexs de català més baixos, més de la meitat dels treballadors observats són nascuts a la resta del món i un terç és d'origen espanyol. Així doncs, en aquest tipus de comerç el castellà és la llengua clarament predominant, perquè gran part dels treballadors de centres comercials nascuts a la resta del món procedeixen de països d'Amèrica del sud o central, concretament el 73% del personal observat és nascut fora de l'Estat espanyol i d'Andorra. Aquesta presència gairebé monopolitzadora del castellà davant del català minimitza la probabilitat de poder parlar català en un centre comercial i ser entès i atès en la llengua oficial del país.

Figura 20: Lloc de naixement dels treballadors segons el tipus d'establiment



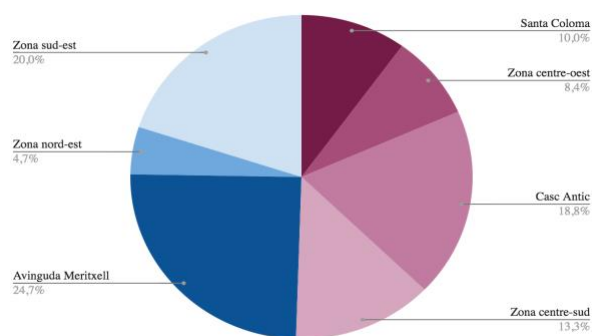
Font: elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes mitjançant l'observació

4.2.4. Zona territorial

L'última variable tinguda en compte en l'anàlisi dels índexs del català en els usos orals és la distribució territorial. Com s'ha explicat en la part metodològica, es vol insistir que no s'ha fet aquesta divisió per analitzar les dades en funció de cada zona observada, sinó per facilitar l'observació i la tria dels establiments a analitzar. Amb tot, sí que es volia veure si els usos en les zones amb una concurrència comercial tan important com és l'Avinguda Meritxell variaven en relació amb d'altres amb menys activitat econòmica.

Tal com consta en la justificació de la mostra seleccionada, el nombre de casos observat en cada zona és proporcional al total d'establiments de l'àrea. Així, com il·lustra la figura 21, l'Avinguda Meritxell és la zona amb més casos observats, seguida, en ordre de més a menys comerços analitzats, de la zona sud-est, el Casc Antic, la zona centre-sud, Santa Coloma, la zona centre-oest i la zona nord-est.

Figura 21: Zona territorial



Font: elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes mitjançant l'observació

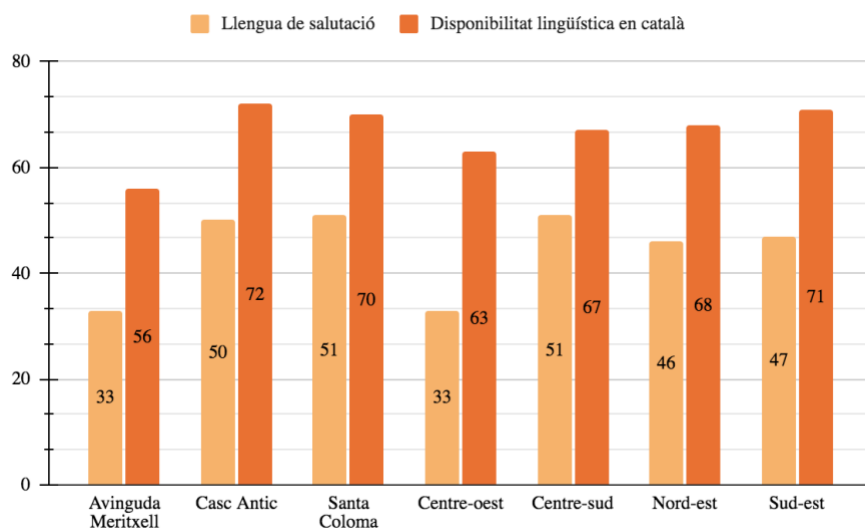
Observant les figures 22 i 23, que il·lustren els índexs del català i el lloc de naixement dels treballadors, s'observa una clara vinculació entre un menor nombre de treballadors andorrans i uns índexs del català en la llengua de salutació i d'adequació més baixos. Aquesta relació es fa present a l'Avinguda de Meritxell i a la zona centre-oest, que són les dues zones amb uns índexs del català més baixos en comparació a la resta de zones, sobretot pel que fa a la llengua de salutació, i, alhora, són les que compten amb un menor nombre de treballadors andorrans. Per exemple, la proporció de persones nascudes a la resta del món és la mateixa a l'Avinguda Meritxell que a la zona nord-est, però a la zona nord-est els índexs són més favorables al català, perquè el nombre d'andorrans en aquesta zona és gairebé el mateix que el nombre d'espanyols a l'avinguda comercial.

En canvi, en les zones Casc Antic, Santa Coloma, centre-sud, nord-est i sud-est, els índexs del català són força similars, tant pel que fa a la llengua de salutació com a la disponibilitat lingüística. Observant la procedència dels treballadors d'aquestes zones, la figura 23 mostra com gairebé un 30% d'assalariats són nascuts a Andorra en totes les àrees, i la proporció de catalans, espanyols i nascuts a la resta del món és força similar.

Centrant-nos en l'Avinguda Meritxell, la zona amb una activitat comercial més frenètica, les dades mostren com l'índex de disponibilitat lingüística en català d'aquesta zona és el més baix respecte a les altres zones territorials, amb un índex que no arriba al 60. És precisament en aquesta zona on el percentatge de persones nascudes a territoris no catalanoparlants és més elevat: gairebé el 80% d'assalariats observats de l'Avinguda Meritxell són espanyols o nascuts a la resta del món. En canvi, en la zona centre-oest, on també es troben els índexs de català més baixos, l'índex de la llengua d'adequació millora respecte al de l'Avinguda Meritxell, la qual cosa es pot atribuir al fet que, en la zona centre-oest, el percentatge de treballadors nascuts en

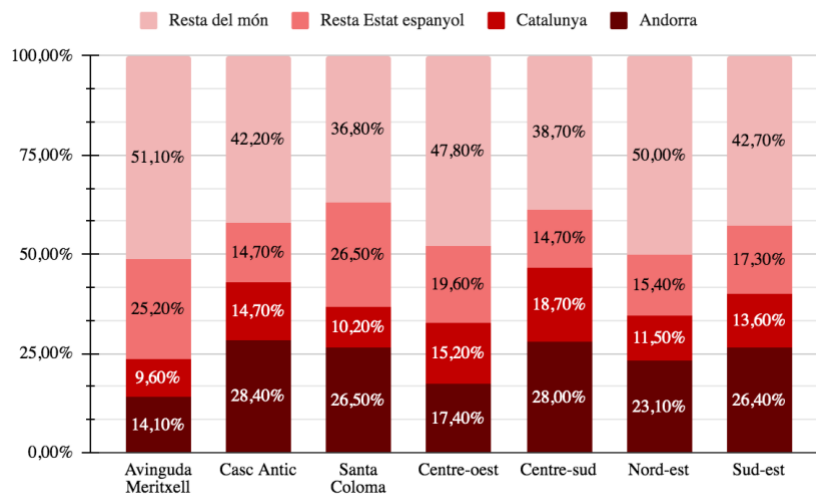
territoris no catalanoparlants és inferior al de l'Avinguda Meritxell. Per tant, es repeteix el patró observat en tots els encreuaments de variables comentats que un major nombre d'immigrants procedents de països no catalanoparlants comporta una menor oferta de català.

Figura 22: Indicadors d'oferta de català oral segons la zona



Font: elaboració pròpia a partir dels índexs del català Ofercat

Figura 23: Lloc de naixement dels treballadors segons la zona



Font: elaboració pròpia a partir de les dades obtingudes mitjançant l'observació

5. DISCUSSIÓ DE LES DADES I RESULTATS

Les dades obtingudes mitjançant l'observació permeten confirmar amb fermesa la hipòtesi inicial d'aquest estudi, que intuïa que el monolingüisme a Andorra des del punt de vista oficial no es veia reflectit en l'ús. Tot i així, aquest contrast de dret i de fet no s'observa de forma homogènia en tots els comerços observats, sinó que varia en funció de l'activitat comercial, el tipus d'establiment i la zona territorial.

A continuació, la discussió d'alguns elements determinants dels usos lingüístics als comerços permet respondre les preguntes de recerca plantejades a l'inici. Abans, però, cal valorar la representativitat de la mostra i, amb una observació de 550 establiments comercials, amb un marge d'error de 3,08 i un interval de confiança del 95,5%, es pot concloure que resulta representativa de l'univers analitzat.

L'eficàcia de la regulació lingüística

Les dades obtingudes han demostrat una clara diferència entre els usos lingüístics escrits i orals. El català és, de forma indiscutible, la llengua predominant en la retolació informativa, així com en la identificativa —tot i que en menor mesura—, i l'ús exclusiu del castellà és pràcticament inexistent. En canvi, l'escenari lingüístic canvia radicalment en la interacció oral, amb uns índexs de català molt baixos en la llengua de salutació i en la llengua d'adaptació, causats per una forta presència del castellà.

Aquest contrast demostra que la regulació lingüística es tradueix en un efecte positiu en els usos lingüístics, ja que la llei estableix l'obligatorietat que la informació escrita estigui disponible en català i la major part del suport escrit ho està. Així doncs, vista l'eficàcia de la normativa lingüística, s'interpreta que la imposició d'una sèrie d'obligacions legals pel que fa a l'ús lingüístic oral, com les que proposava el projecte de llei d'iniciar i mantenir una conversa en català, permetrien una major oferta de català als establiments comercials.

Si bé és cert que la nova llei regula l'acreditació d'un coneixement mínim de català per obtenir el permís de residència i treball, si no es preveuen un conjunt de disposicions legals referents a l'ús oral de la llengua, el coneixement no es traduirà necessàriament en un augment d'ús de català als comerços d'Andorra la Vella. Recordem que el coneixement lingüístic no n'implica l'ús. Així doncs, tot i que exigir un determinat nivell de català és un primer pas per al foment de la llengua oficial —i és necessari per a garantir-ne l'ús—, per tal d'aconseguir un major protagonisme del català als comerços d'Andorra seria molt positiu fixar una sèrie d'obligacions referents a l'ús lingüístic, més enllà del coneixement.

La immigració de països no catalanoparlants en detriment de l'ús del català

Responent a la pregunta formulada inicialment sobre l'impacte del fenomen migratori en l'ús del català en el sector comercial, s'ha detectat un patró que es va repetint en tots els casos analitzats: els establiments amb un major nombre de treballadors nascuts en països no catalanoparlants són els que presenten uns índexs de català més baixos, davant una forta presència del castellà. Així, les dades evidencien la relació esperable de causa-conseqüència entre la configuració demogràfica dels assalariats del sector comercial i l'oferta de català: l'arribada de persones de països no catalanoparlants provoca un descens en l'ús del català.

De fet, la immigració procedent de països no catalanoparlants és el motiu principal que justifica la diferència en l'oferta de català en funció de l'activitat comercial del comerç, el tipus d'establiment i la zona, perquè, per a cada variable, aquells locals amb un índex de català més baix coincideixen amb els que tenen un major nombre de treballadors nascuts en territoris de parla principalment castellana. És el cas dels centres comercials o grans superfícies, que, com afirmen la cap de política lingüística del govern andorrà i el sociolingüista Torres i Pla, conformen un dels àmbits on disminueix l'ús del català.

Altrament, l'impacte negatiu de la immigració de països no catalanoparlants en l'ús del català es pot justificar si observem la relació entre la situació econòmica del país i la configuració demogràfica de la població treballadora. Tal com manifesten Pujol i Torres i Pla, i així ho demostren les dades obtingudes en les enquestes del govern andorrà, en èpoques de crisi econòmica la major part dels immigrants procedeixen de Catalunya, per la qual cosa s'observa una millora en l'ús del català. En canvi, en moments de prosperitat econòmica, la immigració procedent de països no catalanoparlants augmenta i, consegüentment, també ho fa l'ús del castellà, en detriment de l'ús de la llengua oficial.

L'impacte de la tria lingüística dels treballadors en l'ús del català als comerços

Més enllà de l'arribada de persones immigrants no catalanoparlants, hi ha altres factors que tenen un impacte directe en l'ús del català als comerços, com ara la tria lingüística dels treballadors catalanoparlants, tant en la llengua usada per iniciar la interacció com en la llengua en què la mantenen. D'acord amb les dades analitzades, del 65% dels treballadors que usen el català un cop veuen que el client els parla en aquesta llengua, només una mica més de la meitat d'aquests treballadors la usen per iniciar la interacció amb el client. De fet, en l'anàlisi de les dades s'ha observat un patró que es repetia en tots els encreuaments de variables: l'índex de català de la llengua d'adequació sempre és més alt que el de la llengua de salutació.

Durant la tasca d'observació, l'observadora sempre mantenia una actitud resistent, és a dir, sempre s'adreçava al treballador en català, encara que aquest hagués iniciat la interacció i la mantingués en castellà. La realitat observada és que, dels 54% dels treballadors que s'adreçaven a l'observadora en castellà, la meitat canviaven al català un cop detectaven que l'observadora feia servir la llengua oficial. Per tant, que la meitat de treballadors no triessin el català com a llengua de salutació no es deu a una manca de coneixement de la llengua sinó a la tria lingüística del treballador, que possiblement preveu que el castellà serà la llengua que facilitarà una major interacció inicial.

Al seu torn, aquestes dades mostren que l'actitud lingüística dels clients influeix en l'ús del català als comerços. Observant les dades obtingudes en l'enquesta de 2022 del govern andorrà (Servei de Política Lingüística. Govern d'Andorra, 2023), gairebé un 70% dels participants que inicien la conversa en català, canvien ràpidament al castellà quan la persona a qui s'adrecen els respon en aquesta llengua, adoptant així una actitud reactiva. Segons manifesta el Dr. Suay, aquesta és una conducta que cal evitar si es vol fomentar l'ús del català, en favor d'una actitud resistent que es mantingui en la llengua oficial exceptuant casos extrems que ho impedeixin.³⁰ A més, aquesta actitud lingüística suposa un impediment en l'aprenentatge del català per part dels treballadors no catalanoparlants. Tot i així, el nombre de catalanoparlants que mostren una actitud resistent és molt minoritari, gairebé inexistent.

Alhora, cal esmentar que la predisposició lingüística de l'usuari es veu condicionada pels usos lingüístics dels assalariats. Per exemple, segons manifesta Torres i Pla, els grans magatzems o centres comercials són els comerços on menys clients parlen català, perquè una gran part dels empleats no coneixen l'idioma. Per tant, l'ús genèric del castellà per part dels treballadors de centres comercials, corroborat per les dades obtingudes, fa que la societat andorrana catalanoparlant associï aquest tipus d'establiment amb l'ús del castellà i ja faci servir aquesta llengua en el primer contacte amb el treballador, mostrant-se així proactivament submissa. S'observa aquest mateix comportament lingüístic en determinades activitats comercials, sobretot en la restauració i hostaleria, on una part important dels assalariats procedeixen de països de parla castellana i, consegüentment, la població associa aquests sectors amb l'ús del castellà.

³⁰ Les declaracions de l'expert en «assertivitat lingüística» Ferran Suay s'han extret a partir de l'entrevista realitzada el 27 de març d'aquest any.

6. CONCLUSIONS

Tot i que en els últims anys els experts en sociolingüística han alertat que l'ús de la llengua catalana està en retrocés, Andorra és l'únic territori de parla catalana que ha testimoniat una millora de l'ús del català en el segle XXI, segons assegura el sociolingüista Torres i Pla. Així mateix, Pujol no qualifica la situació actual del català a Andorra d'alarmant, sinó que l'encara amb positivisme. Amb tot, responent a la pregunta de recerca central d'aquest estudi, les dades obtingudes mitjançant l'observació mostren que el grau d'ús del català en el sector comercial és generalment baix, en favor d'una forta presència del castellà. Per tant, malgrat la millora de la situació de la llengua oficial en els últims anys, les dades obtingudes en aquest treball mostren que encara queda molt camí per recórrer, perquè la realitat lingüística als carrers del Principat d'Andorra està molt allunyada del monolingüisme oficial.

Aquesta és una conclusió a tall de resum de l'estudi, que s'ha basat en l'observació directa d'una mostra representativa conformada per quasi bé la meitat del nombre total d'establiments d'Andorra la Vella. A través del treball de camp s'ha pogut assolir l'objectiu principal, que era analitzar els usos lingüístics als establiments comercials d'Andorra la Vella. La recerca confirma la hipòtesi de partida: el monolingüisme d'Andorra des del punt de vista oficial no es veu reflectit a la pràctica pel que fa a l'ús. Com afirma la cap d'àrea de Política Lingüística del govern andorrà Marta Pujol, a Andorra conviuen diverses llengües, no només la llengua oficial i, en alguns àmbits, encara continua predominant l'ús del castellà.

La riquesa de les dades recopilades permeten arribar a les següents conclusions:

a) El català és la llengua predominant en els usos escrits però no en els usos orals

Els índexs de català en els indicadors d'usos escrits als comerços són molt satisfactoris, perquè proporcionen una oferta de català elevada, cosa que permet concloure que l'obligatorietat d'ús del català establerta per la llei impacta positivament en l'ús real de la llengua oficial. En canvi, l'escenari fa un gir radical en els usos orals, en què el castellà és la llengua predominant com a llengua de salutació i, tot i que disminueix en la llengua d'adequació, segueix sent-hi molt present.

b) La immigració castellanoparlant amenaça l'oferta oral de català

El conjunt d'assalariats queda configurat majoritàriament per persones arribades a Andorra procedents de països no catalanoparlants, cosa que té un impacte directe en els usos lingüístics dels establiments comercials. Les dades han fet possible corroborar que la immigració procedent de països no catalanoparlants té un paper decisiu en l'ús del català. En tots els

encreuaments de variables analitzats (tipus d'establiment, activitat econòmica i zona), sempre es repeteix un mateix patró: l'oferta més baixa de català, tant en la llengua de salutació com en la disponibilitat lingüística, es troba en els comerços amb un major nombre d'assalariats nascuts en països no catalanoparlants. En relació amb aquest patró, l'oferta de català més baixa es troba als grans magatzems i al sector de l'hostaleria, perquè el nombre de treballadors no catalanoparlants en aquests establiments és majoritari.

c) De cada 10 treballadors observats, només 4 inicien la interacció en català

Un altre patró que s'ha repetit de forma sistemàtica en tots els casos analitzats és la diferència dels índexs de català entre la llengua de salutació i la llengua d'adequació. Un cop el treballador detecta que el client parla català, l'oferta augmenta notablement amb relació a l'oferta inicial d'aquesta llengua. Aquest patró es repeteix en tots els encreuaments de variables analitzats, independentment del tipus de comerç, activitat comercial o zona geogràfica. Les dades obtingudes indiquen que, en general, el 30% dels treballadors que usen el català com a llengua d'adequació trien el castellà com a llengua de salutació.

d) Una obligació legal referent a l'oralitat del català en garantiria un major ús

Encara que l'obligació d'acreditar un nivell mínim de català és un pas endavant de la nova llei, no és suficient per aconseguir un augment de l'ús lingüístic, perquè, com s'ha comentat al llarg de l'estudi, el coneixement d'una llengua no n'implica necessàriament l'ús. Així, l'absència d'una legislació lingüística que incideixi directament en l'ús lingüístic implica que l'ús del català depèn de la voluntat dels treballadors de parlar la llengua oficial. Davant l'eficàcia de la regulació lingüística en el cas dels usos escrits, l'obligatorietat que els treballadors haguessin d'iniciar la interacció amb el client en català i ser capaços de mantenir-la en aquesta llengua incidiria d'una forma molt positiva en l'oferta de català als comerços i, consegüentment, en l'ús del català. A més, el monolingüisme del país propicia unes condicions legals òptimes per al foment del català.

e) L'actitud lingüística dels clients té un paper clau en l'ús del català

Fomentar l'ús de la llengua oficial en el sector comercial no només depèn dels treballadors dels comerços, sinó que els clients també hi tenen un rol fonamental. De la mateixa manera que l'actitud lingüística dels assalariats determina la conducta dels usuaris, això també succeeix a la inversa. Si els catalanoparlants mostressin una actitud resistent en lloc d'una conducta proactivament submissa, els treballadors es veurien en la necessitat, i gairebé l'obligació, d'haver d'aprendre el català.

En definitiva, el camí a recórrer per impulsar l'ús de la llengua oficial és una responsabilitat compartida del govern andorrà, mitjançant l'actuació des de política lingüística, i dels ciutadans, tant dels que acaben d'arribar a Andorra com dels que hi han viscut tota la vida. La complexa configuració demogràfica de l'Estat andorrà fa que aquest camí no sigui fàcil ni ràpid. Tot i així, la concreció d'una sèrie de requisits legals referents a l'ús oral i el compromís lingüístic de la població de parlar en català permetrien una tendència a l'alça de l'ús del català als comerços.

6.1. Limitacions del treball i futures línies de recerca

Partint de la manca d'estudis observacionals sobre usos lingüístics a Andorra i, concretament, en el sector comercial, aquest estudi obre camí cap a una futura investigació. Les dades obtingudes a través de la tècnica observacional són molt potents, tot i que, per motius d'espai, temps, així com per la naturalesa d'aquest treball, no se n'ha pogut explotar la totalitat. Així doncs, una major disponibilitat temporal possibilitaria una major anàlisi de les dades, perquè es podrien fer més encreuaments de variables.

Quant a la representativitat de la mostra, l'observació de la totalitat d'establiments comercials d'Andorra la Vella permetria una mostra completa i, per tant, garantir la màxima fiabilitat i rigor de les dades. Així mateix, seria interessant mesurar els usos lingüístics en altres parròquies, com Escaldes-Engordany, on també hi ha una activitat comercial important, o també en d'altres amb menys moviment econòmic. També es podria ampliar el nombre d'aspectes a tenir en compte en l'observació, com ara el temps d'estança dels immigrants espanyols, un factor que no es va considerar, o el coneixement de català dels treballadors, principalment dels nascuts en territoris no catalanoparlants.

A més, tot i estar subjectes a biaixos, una mostra representativa d'entrevistes a professionals del sector, tant a empresaris com a treballadors, permetria una aproximació a la realitat des d'una altra perspectiva, concretament, des de la visió de les persones directament implicades en els usos lingüístics. Així, l'observació d'una mostra completa, juntament amb un nombre representatiu d'entrevistes a professionals del sector comercial, possibilitarien una triangulació de les dades.

7. BIBLIOGRAFIA

AYMÀ, J. M. (2010). *El català, al carrer*. Barcelona: UOC.

COMAJOAN, L.; VILA, X.; BRETXA, V.; SOROLLA, N.; TENORIO, X.; MELIÀ, J. (2013). «Els usos lingüístics en família i amb amics de l'alumnat autòcton i al·lòcton de sisè de primària a Catalunya, Mallorca i la Franja». *Noves immigracions i llengües*, 29-76.

CONSTITUCIÓ DEL PRINCIPAT D'ANDORRA. *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*, 24, de 4 de maig de 1993. <<https://bopadocuments.blob.core.windows.net/bopadocuments/005024/pdf/7586.pdf>> [consulta: 2 de maig de 2024].

FERRER, R. C.; CASTELLS, J. À. M. (2016). «Usos lingüístics i ideologia: què fan els universitaris valencians?». *Caplletra. Revista internacional de filologia*, (60), 113-139. <<https://raco.cat/index.php/Caplletra/article/view/308991/398979>>

GOVERN D'ANDORRA. Estadístiques i dades. Població total anual. <<https://www.estadistica.ad/portal/apps/sites/#/estadistica-ca/pages/estadistiques-i-dades-detall?Idioma=ca&N2=605&N3=606&DV=797&From=2009&To=2023&Var=>>> [consulta: 11 de maig de 2024].

GRUP DE SOCIOLOGIA. (2022). *Estudi sobre coneixements i usos lingüístics de la població andorrana*. [Informe final]. Andorra: Andorra recerca + innovació. <https://www.ari.ad/images/Sociologia/INFORME%20ENQUESTA%20USOS%20LING%3%9C%3%8DSTICS_2022_final.pdf> [consulta: 30 de març de 2024].

HVANNADALS-HNÚKUR. [@Aquitania_s] (12 de febrer de 2024) [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/aquitania_s/status/1757152019750559923?s=48&t=oVLpke6MgespCsNfQxcGaw> [consulta: 25 de febrer de 2024].

LLEI 6/2024, DEL 25 D'ABRIL, DE LA LLENGUA PRÒPIA I OFICIAL. *Butlletí oficial del Principat d'Andorra*, 59, de 29 de maig de 2024. <https://bopadocuments.blob.core.windows.net/bopadocuments/036059/pdf/CGL_2024_05_21_09_12_55.pdf> [consulta: 29 de maig de 2024].

LLEI 18/2017, DE L'1 D'AGOST, DE COMERÇ, SERVEIS I FIRES. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, 7426, de 3 d'agost de 2017. <<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/7426/1966617.pdf>> [consulta: 2 de maig de 2024].

LLEI DE NOMS COMERCIALS, DENOMINACIONS SOCIALS I RÈTOLS D'ESTABLIMENT. *Butlletí oficial del Principat d'Andorra*, 48, de 10 de juliol de 1996. <<https://www.consellgeneral.ad/fitxers/documents/lleis-1989-2002/llei-de-noms-comercials-denominacions-socials-i-retols-destabliment.pdf>> [consulta: 2 de maig de 2024].

LLEI D'ORDENACIÓ DE L'ÚS DE LA LLENGUA OFICIAL. *Butlletí oficial del Principat d'Andorra*, 2, de 12 de gener de 2000. <<https://www.consellgeneral.ad/fitxers/documents/lleis-1989-2002/llei-dordenacio-de-lus-de-la-llengua-oficial.pdf>> [consulta: 2 de maig de 2024].

MICÓ I IBÀÑEZ, J. (2006). «Els estudis de sociolingüística a Andorra». *Treballs de sociolingüística catalana*, 269- 290. <<https://raco.cat/index.php/TSC/article/view/38549/333546>> [consulta: 26 de març de 2024].

MONTERO, A. (25 d'abril de 2024). «La nova Llei del català queda finalment aprovada». *El Periòdic*.<<https://www.elperiodic.ad/noticia/105821/la-nova-llei-del-catala-queda-finalment-aprovada>> [consulta: 14 de maig de 2024].

OBSERVATORI SOCIAL (2022). *Percentatge d'assalariats per país d'origen* [immigració, laboral]. Andorra: Andorra Recerca + Innovació.

PLATAFORMA PER LA LLENGUA I CONSELL NACIONAL DE LA JOVENTUT DE CATALUNYA (2024). *L'estat del català al cau i a l'esplai*. Barcelona. <https://www.plataforma-llengua.cat/media/upload/pdf/estat_catala_cau_esplai_def_1710434554.pdf>

PROJECTE DE LLEI DE LA LLENGUA PRÒPIA I OFICIAL. *Butlletí del Consell General*, 51/2023, de 26 de setembre del 2023. <<https://seu.consellgeneral.ad/documentPublic/download/259>> [consulta: 29 d'abril de 2024].

RUIZ, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. [5a edició] Bilbao: Universidad de Deusto. <https://padlet.uploads.storage.googleapis.com/650896746/789220c3d9ae17def46dc78cf11e96bb/Metodologia_de_la_investigacion_cualitat.pdf> [consulta: 25 d'abril de 2024].

SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA. GOVERN D'ANDORRA. (2023). *Coneixements i usos lingüístics de la població d'Andorra. Situació actual i evolució [1995-2022]*. Andorra: Gràfiques Andorranes. [consulta: 27 d'abril de 2024].

SOROLLA, N.; TORRIJOS, A.; GIMENO, C. ET AL. (2017). *Els usos lingüístics a la franja, 2014*. Generalitat de Catalunya. Departament de Cultura. Direcció General de Política Lingüística. <https://llengua.gencat.cat/web/.content/documents/publicacions/btpl/arxius/19_Usos_linguistics_Franja_2014.pdf>

TORRES, J.; VILA, X.; FABÀ, A.; BRETXA I RIERA, V.; SOROLLA, N.; PRADILLA, M.À. (2006). *Enquesta sobre els usos lingüístics a Andorra 2004. Llengua i societat a Andorra en els inicis del segle XXI*. Barcelona: Publicacions de la Secretaria de Política Lingüística.

VILA I MORENO, F. X., & SOROLLA VIDAL, N. (2003). «Els usos lingüístics interpersonals no familiars a Catalunya. Estat de la qüestió a començament del segle XXI». *Treballs de Sociolingüística Catalana*, 2003, núm. 17, p. 77- 158. <<https://raco.cat/index.php/TSC/article/view/45888/305262>> [consulta: 6 de maig de 2024].

VILA, I.; SIQUÉS, C.; OLLER, J. (2009). *Usos lingüístics de l'alumnat d'origen estranger a l'educació primària de Catalunya*. *Zeitschrift für Katalanistik*, 2009, núm. 22, p. 95-124. <<https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/8551/Usos-linguistics-alumnat.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>

8. ANNEXOS

Annex 1: Pantalles del formulari de l'eina My Forms omplert durant l'observació dels usos lingüístics als establiments

Nom literal de l'establiment

La vostra resposta _____

Zona

Santa Coloma

Zona centre-oest

Casc antic

Zona centre-sud

Avinguda Mèrxell

Zona nord-est

Zona sud-est

Altres: _____

Tipus d'establiment

Establiment comercial de carrer

Establiment comercial de centre comercial

Secció de gran superfície

Llengua retolació identificativa

Només català

Majoritàriament català

Només castellà

Majoritàriament castellà

Només francès

Majoritàriament francès

Només anglès

Majoritàriament anglès

Català, castellà, anglès, francès

Bilingüe (català, castellà)

Bilingüe (català, anglès)

Bilingüe (castellà, anglès)

Bilingüe (català, francès)

Bilingüe (castellà, francès)

Bilingüe (català, portuguès)

Trilingüe (català, castellà, anglès)

Trilingüe (català, castellà, francès)

Trilingüe (castellà, anglès, francès)

Ambivalent o sense contingut lingüístic

Altres: _____

Llengua rètol horari fix

- Només català
- Majoritàriament català
- Només castellà
- Majoritàriament castellà
- Només francès
- Majoritàriament francès
- Només anglès
- Majoritàriament anglès
- Català, castellà, anglès, francès
- Bilingüe (català, castellà)
- Bilingüe (català, anglès)
- Bilingüe (castellà, anglès)
- Bilingüe (català, francès)
- Bilingüe (castellà, francès)
- Bilingüe (català, portugués)
- Trilingüe (català, castellà, anglès)
- Trilingüe (català, castellà, francès)
- Trilingüe (castellà, anglès, francès)
- Ambivalent o sense contingut lingüístic
- Altres: _____

Llengua retolació informativa

- Només català
- Majoritàriament català
- Només castellà
- Majoritàriament castellà
- Només francès
- Majoritàriament francès
- Només anglès
- Majoritàriament anglès
- Català, castellà, anglès, francès
- Bilingüe (català, castellà)
- Bilingüe (català, anglès)
- Bilingüe (castellà, anglès)
- Bilingüe (català, francès)
- Bilingüe (castellà, francès)
- Bilingüe (català, portugués)
- Trilingüe (català, castellà, anglès)
- Trilingüe (català, castellà, francès)
- Trilingüe (castellà, anglès, francès)
- Ambivalent o sense contingut lingüístic
- Altres: _____

Llengua de salutació del comerç

- Només català
- Majoritàriament català
- Només castellà
- Majoritàriament castellà
- Només francès
- Majoritàriament francès
- Només anglès
- Majoritàriament anglès
- Català, castellà, anglès, francès
- Bilingüe (català, castellà)
- Bilingüe (català, anglès)
- Bilingüe (castellà, anglès)
- Bilingüe (català, francès)
- Bilingüe (castellà, francès)
- Bilingüe (català, portugués)
- Trilingüe (català, castellà, anglès)
- Trilingüe (català, castellà, francès)
- Trilingüe (castellà, anglès, francès)
- Ambivalent o sense contingut lingüístic
- Altres: _____

Disponibilitat lingüística del comerç

- Només català
- Majoritàriament català
- Només castellà
- Majoritàriament castellà
- Només francès
- Majoritàriament francès
- Només anglès
- Majoritàriament anglès
- Català, castellà, anglès, francès
- Bilingüe (català, castellà)
- Bilingüe (català, anglès)
- Bilingüe (castellà, anglès)
- Bilingüe (català, francès)
- Bilingüe (castellà, francès)
- Bilingüe (català, portugués)
- Trilingüe (català, castellà, anglès)
- Trilingüe (català, castellà, francès)
- Trilingüe (castellà, anglès, francès)
- Ambivalent o sense contingut lingüístic
- Translanguaging
- Altres: _____

Informació sobre el treballador de l'establiment

Franja d'edat

- 20-30
- 30-40
- 40-50
- 50-60
- 60-70
- 70-80

Lloc de naixement

- Andorra
- Fora d'Andorra

Si ha nascut fora d'Andorra

Lloc de naixement

- Catalunya
- Estat espanyol (sense incloure Catalunya)
- Fora de l'Estat espanyol

Si ha nascut fora de l'Estat espanyol

País de naixement

- Portugal
- França
- Argentina
- Colòmbia
- Filipines
- Índia
- Xile
- Brasil
- Àfrica
- Xina
- Ucraïna
- Marroc
- Itàlia
- Uruguai
- Rússia
- Perú
- Altres: _____

Quant temps fa que viu a Andorra?

La vostra resposta _____

Activitat de l'establiment

Activitat de l'establiment

- Tèxtil i derivats
- Equipament de la llar
- Restauració i Hoteleria
- Alimentació
- Oci i formació
- Salut i estètica
- Finances
- Accessoris
- Tecnologia
- Sabateria
- Souvenirs
- Transport
- Immobiliària
- Gasolinera
- Mobilitat
- Jardineria
- Visió i oïda
- Fotografia
- Floristeria
- Altres: _____

Annex 2: Criteri seguit per a la tria de l'opció lingüística del formulari

Opcions lingüístiques	Criteri seguit en la tria
Només català	<p>«Només [llengua X]»: hi ha exclusivament una llengua (català, castellà, francès o anglès)</p> <p>«Majoritàriament [llengua X]»: el text és majoritàriament o prioritàriament en català, castellà, francès o anglès; una d'aquestes llengües hi és de forma preferent (tamany més gran en el cas de l'observació d'usos escrits)</p>
Majoritàriament català	
Només castellà	
Majoritàriament castellà	
Només francès	
Majoritàriament francès	
Només anglès	
Majoritàriament anglès	
Català, castellà, anglès, francès*	S'utilitzen les quatre llengües en la mateixa proporció o se situen al mateix nivell
Bilingüe (català, castellà)	S'utilitzen les dues llengües en la mateixa proporció o se situen al mateix nivell
Bilingüe (català, anglès)	
Bilingüe (castellà, anglès)	
Bilingüe (català, francès)	
Bilingüe (castellà, francès)	
Bilingüe (català, portuguès)	
Trilingüe (català, castellà, anglès)*	S'utilitzen les tres llengües en la mateixa proporció o se situen al mateix nivell
Trilingüe (català, castellà, francès)*	
Trilingüe (castellà, anglès, francès)*	
Ambivalent o sense contingut lingüístic*	Quan no és clarament una llengua o una altra (per exemple, <i>bar</i>). L'ambivalència només es desfà amb una marca lingüística clara (com l'accentuació). Les sigles també s'inclouen en aquest grup.

* Opcions lingüístiques destinades als usos lingüístics escrits.

Annex 3: Criteri seguit per a la tria de l'activitat comercial de l'establiment

Activitat comercial	Criteri seguit en la tria
Tèxtil i derivats	Moda, roba infantil, merceries, roba, sabateries, bosses, marroquineria, pell i material esportiu
Equipament de la llar	Lampista (botiga), marcs, drogueries, tintoreries i bugaderies, mobles, bricolatge, banys, electrodomèstica, ferreteries, ceràmica
Restauració i hostaleria	Bars, cafeteries, granges, hotels, pensions, hostals, apartaments, hamburgueseries, gelateries
Alimentació	Queviures, carnisseria, peixateries, forns, pastisseries, begudes, bodegues, xarcuteries, supermercats, centres comercials
Oci i formació	Serveis d'internet, papereries i llibreries, discoteques, pubs, escoles d'idiomes, acadèmies
Salut i estètica	Herboristeries i dietètica, podòlegs, clíniques dentals, metges i perruqueries, barberies, estètica, gimnasos, massatges, depilació, farmàcies, anàlisis clíniques, fisioteràpia, perfumeries
Finances	Caixes, bancs
Accessoris	Joieries, rellotgeries, bijuteries
Tecnologia / Fotografia	Fotografia, vídeo, aparells d'informàtica, electrònica
Sabateria	Sabateria
Souvenirs	Souvenirs
Transport / Mobilitat	Automòbils, motos, bicicletes, tallers i concessionàries
Immobiliària	Immobiliària
Gasolinera	Autoserveis
Jardineria / Floristeria	Jardineria i floristeria
Visió i oïda	Òptiques i centres d'audició

Annex 4: Transcripció de les entrevistes

Consulteu la transcripció de les entrevistes al següent enllaç:

https://docs.google.com/document/d/1MkcQuRmiWHFq-NaExJRlOt2_rUaaxs9dRbjdGmPE1pg/edit?usp=sharing