

## Enquestes sociolingüístiques: primera aproximació

### Autor

Joan M. Romani  
 Institut de Sociolingüística Catalana

Són moltes les ocasions en les quals tècnics de diversos serveis lingüístics, tant sectorials com d'unitats administratives, s'han plantejat la necessitat de disposar de dades sobre la realitat sociolingüística en la qual operen. El sistema que primer és invocat per aconseguir aquesta informació és el plantejament d'una enquesta, potser pel valor mític i de referència que aquesta mena d'operacions tenen associat. El que també passa de vegades és que, empesos per l'entusiasme, tendeixen a oblidar que es tracta només d'un instrument al servei d'uns objectius. Si els objectius no han estat fixats acuradament, si el pla d'exploració de les dades necessàries no ha estat fixat a l'avançada, ens podem trobar immersos en una operació llarga, costosa, voluminosa, que dona molta feina... i que pot acabar sense proporcionar aquella informació que realment es necessitava.

Això ha passat en sociolingüística, i també en altres branques de l'activitat de les ciències socials. Per tal d'estalviar desenfocaments i fer que els esforços i els recursos —sempre escassos— siguin al més rendibles possible, el camí lògic a seguir és el que exposarem en les línies següents.

### Fase prèvia

En aquesta fase es defineix amb el màxim possible de claredat i concisió què és allò que es vol saber, referit a quina mena de públic i com, amb la informació obtinguda, en podem deduir línies d'actuació. Saber per saber no és l'objectiu de les ciències aplicades.

Una activitat molt important en aquest moment és la recollida de tota la informació disponible sobre allò que es vol estudiar: memòries, directoris, treballs semblants en situacions més o menys semblants a aquella en la qual es vol incidir, qüestionaris utilitzats per altres per demanar el mateix que volem saber, treballs precedents fets en el mateix organisme o entitat, etcètera. És tot allò que en diem les dades secundàries, que ens ajuden a precisar el nostre camp d'interès. De vegades fins i tot s'arriba a descobrir que una bona part del

que es pretenia obtenir ja és disponible...

Altres maneres d'accedir a la informació acumulada són la consulta a dues menes de fonts: els experts i els centres de documentació. Els serveis centrals de Consorci, els serveis lingüístics d'entitats i organitzacions i, sobretot, el Centre de Documentació de l'Institut de Sociolingüística Catalana, són els punts de referència a considerar necessàriament. L'Institut, a més del Centre, també facilita informació sobre com fer treballs a mida de les necessitats específiques de cada entitat o servei.

### Fixació dels objectius i determinació de la metodologia a adoptar

Al final d'aquesta fase cal poder fixar i enunciar clarament què és allò que es vol saber i quina és la manera més adient d'obtenir-ho. Si la conclusió és que una enquesta és l'instrument a utilitzar, haurem de decidir si fem servir un producte ja existent o bé si hem de dissenyar un qüestionari a mida. (Recordem que el qüestionari és el mitjà per a l'obtenció de la informació, i que l'enquesta és el conjunt de l'operació. Hi ha hagut una certa confusió terminològica en passar el nom del conjunt al d'una part.) Hi ha una notable tendència a considerar que cada cas és un cas singular i que no hi ha res preexistent que serveixi per al cas en qüestió. Si al fet d'utilitzar eines diferents en cada cas hi afegim diferents plans de tractament, anàlisi i interpretació de les dades, tenim que no es poden comparar unes dades amb les altres i la visió de conjunt de la realitat no és possible.

La recollida de dades mitjançant l'observació sistemàtica de punts sensibles com poden ser l'atenció telefònica, per exemple, o el registre de sortida o d'entrada, és una tècnica senzilla i assequible que permet comparar els usos reals amb la declaració del comportament que fan les persones interessades.

Un altre element a considerar en aquesta fase és la fixació acurada de la mostra que ha de representar l'univers que volem estudiar. Generalment no és possible estu-

diar el conjunt de la població de la qual volem saber els usos (univers), i és per això que cal triar una mostra que la representi. Les característiques que defineixen la mostra han de ser les mateixes que les que defineixen l'univers. La mida concreta de la mostra depèn no només de les dades del conjunt, sinó de com es vulgui desagregar després la informació recollida: fins a quin nivell es vol dividir el territori, els centres de treball, les unitats? Cal assegurar que cadascun dels subconjunts en què dividirem els resultats ens quedi amb un mínim d'elements per tal que els resultats tinguin significació estadística. D'un grup menor de 10 individus, per exemple, no se'n pot dir res: l'error mostral és massa gran. Com a resum d'aquest punt, cal no oblidar que de la qualitat i representativitat de la mostra depèn la validesa dels resultats obtinguts: d'una mostra mal establerta, la informació que se'n dedueixi no serà útil per més ben elaborada que estigui.

### **Obtenció de les dades**

Aquesta fase és coneguda com a «treball de camp». També és una fase sensible i delicada que pot comprometre la validesa del conjunt de l'operació. S'hi pot accedir mitjançant entrevistes personals, entrevistes telefòniques o bé per correu.

Les entrevistes personals mitjançant personal especialitzat en aquestes tasques són el mitjà més conegut en l'aplicació del qüestionari d'una enquesta. Tenen l'inconvenient del preu elevat i l'avantatge de la rapidesa en l'aplicació del qüestionari. Recordem que l'aplicació d'un qüestionari no es pot allargar: les condicions de l'entorn podrien haver canviat al llarg del temps i ser diferents entre el començament i l'acabament del treball de camp. Hi hauria un biaix incontrolable.

Les entrevistes telefòniques tenen l'avantatge de la rapidesa en la recollida de la informació i una alta fiabilitat si són fetes per personal ensinistrat en aquesta tècnica. Hi ha empreses especialitzades en aquesta mena de treballs.

La tramesa i recollida de qüestionaris per correu és una tècnica molt econòmica, però és de difícil control: la persona enquestada ha de trobar temps per respondre en un termini que ens convingui, no controlem les condicions en les quals respon el qüestionari, i s'ha de prendre la molèstia de fer-nos arribar les respostes. Si la si-

tuació no és molt reglada, o bé si no hi ha molt costum en aquesta mena de treballs, la taxa de respostes sol ser extraordinàriament baixa. En conseqüència, tenim la certesa que hi ha uns biaixos en la mostra de control molt difícil. És aquesta la raó per la qual no se'n recomana la utilització, tot i que demana molt poca infraestructura.

### **Tractament, anàlisi i interpretació de les dades obtingudes. Comparació amb les dades secundàries**

Un cop es té a les mans el conjunt dels qüestionaris, cal procedir primerament a la gravació, verificació i depuració de les dades obtingudes. Si hem inclòs respostes obertes, és el moment de fer-ne la codificació i el pla específic per al seu tractament.

Hom no sol donar gaire importància al tractament de les dades i es diu que «això és un afer dels informàtics» (qui en sap més, fins i tot parla de «la gent d'estadística»). Uns i altres, però, només procediran al tractament que els sigui encarregat. Malament si es diu que es faci un creuament de tot per tot i a veure què surt: voldria dir que no hi havia hipòtesis prèvies a verificar. Una altra cosa és començar per un llistat de freqüències per tenir una primera idea dels resultats i de la seva estructura. És recomanable preveure quines i quantes capçaleres es demanaran per tal d'organitzar la informació, i com es volen ordenar les respostes: ordre creixent, decreixent o d'aparició (que mai no és tan clar, però que també és útil). Podem demanar que en les taules resultants ens marquin únicament els resultats estadísticament significatius, i així es guanya temps a l'hora d'interpretar les dades resultants.

### **Elaboració de l'informe**

La fase següent és l'elaboració de l'informe o com passar de les dades en brut a un conjunt d'informacions útils per a la nostra feina, entenedores també per als nostres superiors. Elaboració, presentació, difusió, planificació de les accions a fer a partir del millor coneixement de la realitat sobre la qual es vol incidir.

Mai no és cert allò que «les dades són tan eloqüents que parlen per elles mateixes»: cal posar-les en la forma habitual de la prosa per tal que siguin entenedores per a tothom. Es poden seguir, com a mínim,

dos camins: anar comentant les preguntes i les respostes obtingudes segons l'ordre en el qual han estat posades en el qüestionari, o bé agrupar-les segons els objectius de l'estudi plantejat.

El primer camí és molt senzill i no demana cap pla especial per al tractament de les dades, però és molt poc rendible, ja que no relaciona les respostes entre elles. El segon condiona la tabulació, ja que demana que les respostes apareguin agrupades segons els objectius. Hi ha també una tercera possibilitat, que és agrupar les respostes segons com es vol analitzar la informació, que també condiona, lògicament, la tabulació.

La redacció de l'informe resultant seguirà els esquemes habituals:

- Introducció, on es justifica la finalitat del treball i la manera com ha estat elaborat el conjunt.
- Objectius que es pretenien assolir.
- Metodologia seguida, explicitant la cronologia, l'univers i la mostra, la fitxa tècnica del qüestionari, la documentació de contrast (o dades secundàries: el que ja sabíem, el que hem trobat en altres llocs...) i el comentari sobre la realització del treball de camp.

- Els resultats comentats: principals dades estadístiques, quadres explicatius, gràfics, taules...

- Resum global del treball.

- Conclusions que se'n deriven: les hipòtesis de partida, han estat validades o no? Si no han estat validades, possibles alternatives.

- Recomanacions i suggeriments al destinatari específic de l'informe. (D'un mateix treball poden derivar-se diversos informes, segons quina mena de públic en sigui el destinatari.)

Caldrà tenir present si es farà una presentació oral dels resultats o no: els suports visuals són molt diferents en un text que ha de ser exposat que en un text que ha de ser llegit. El recurs a fer transparències del text mecanografiat és molt pobre i generalment dóna lloc a una imatge confusa, de mal llegir.

Aquestes serien les principals recomanacions en una aproximació primera al fet de les enquestes. En properes ocasions anirem aprofundint en aspectes concrets.

