

**Enquesta lingüística sobre l'ús oral del català entre la població
de Catalunya major de 15 anys**

Enquesta encarregada pel Departament de Cultura

1998

RPEO 312

7273243-E

**ENQUESTA LINGÜÍSTICA SOBRE L'ÚS
ORAL DEL CATALÀ ENTRE LA
POBLACIÓ DE CATALUNYA
MAJOR DE 15 ANYS**

INFORME RESUM

E-17

Client: **GENERALITAT DE CATALUNYA**

Departament de Cultura



Generalitat de Catalunya
Institut d'Estadística de Catalunya
Centre d'Estudis d'Opinió

RPEO núm. 312
Data 16/02/06

E-17

Barcelona, gener del 1998.

ÍNDEX

	<u>Pàg.</u>
I. INTRODUCCIÓ	1
II. OBJECTIUS DE LA INVESTIGACIÓ	2
III. METODOLOGIA	4
IV. PLA D'ANÀLISI D'EXPLOTACIÓ DE DADES:	
IV.1. Equilibratge de la mostra	8
IV.2. Tabulació standard	8
IV.3. Anàlisis multivariables	11
V. PRINCIPALS RESULTATS:	
V.1. Llengua habitual dels entrevistats	12
V.2. Coneixement del català	16
V.2.1. Percentatge d'utilització del català	17
V.2.2. Descripció subjectiva i dicotòmica quant a entendre, parlar, llegir i escriure el català	19
V.2.3. Avaluació subjectiva del coneixement del català quant a entendre, parlar, llegir i escriure	22
V.3. Utilització relativa del català i castellà en una sèrie d'àmbits familiars i socials	24
V.4. Característiques lingüístiques de l'entorn familiar dels enquestats :	
V.4.1. Primera llengua parlada a casa, de petit	32
V.4.2. Llengua parlada a l'entorn familiar	35

ÍNDEX (Cont.)

	<u>Pàg.</u>
V.5. Origen geogràfic personal i de l'entorn familiar	41
V.6. Opinions personals sobre el fet lingüístic a Catalunya	46
V.7. Dades complementàries:	
V.7.1. Repartiment del nombre d'hores de TV (en català/castellà/en altres)	48
V.7.2. Nombre de germans versus llengua habitual	49
VI. ANÀLISIS MULTIVARIABLES	50
VI.1. Segmentació AID	50
VI.2. Anàlisi APSD	54
VII. TAULES (en volum apart)	
ANEXES:	
• Apèndix A: factors de qualitat a les entrevistes telefòniques de DYMPHONE.	
• Índex de gràfics	
• Qüestionaris.	
• Pla de tabulació	
• Resultats de la Segmentació AID	
• Resultats Anàlisi APSD.	

I. INTRODUCCIÓ

Per encàrrec del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, Instituto DYM ha dut a terme una enquesta lingüística sobre l'ús oral del català entre la població de Catalunya major de 15 anys, orientada, segons es descrivia en les Prescripcions tècniques del concurs convocat, a "l'obtenció de les variables bàsiques de l'ús del català de la població de Catalunya major de 15 anys en l'àmbit de la parla de la gent, especialment de la família".

En les pàgines que segueixen a continuació es descriuen més en detall els objectius de l'estudi dut a terme, la metodologia utilitzada i els principals resultats assolits. En anex, també, s'inclouen les taules d'ordinador on els resultats de l'estudi apareixen en detall i desglossats per una molt àmplia sèrie de variables en capçaleres.

II OBJECTIUS DE LA INVESTIGACIÓ

Com ja hem esmentat en la introducció, l'objecte d'aquesta investigació ha estat "l'obtenció de les variables bàsiques de l'ús del català de la població de Catalunya major de 15 anys en l'àmbit de la parla de la gent, especialment de la família". Més concretament, els objectius de l'estudi han estat els següents:

- Llengua habitual
- Coneixement del català, mesurat en diverses formes:
 - Percentatge d'utilització de cada llengua: català / castellà / altres (sobre un total del 100%).
 - Descripció subjectiva i dicotòmica (en termes de "sí" o "no") quant a entendre, parlar, llegir i escriure el català.
 - Avaluació subjectiva, mitjançant escala del 0 (gens ni mica) al 10 (perfectament) del coneixement del català quant a entendre, parlar, llegir i escriure.
- Utilització relativa del català i castellà en una sèrie d'àmbits familiars i socials:
 - Amb la mare
 - Amb el pare
 - Amb la parella
 - Amb els fills
 - Amb els germans
 - Amb la resta de la família
 - Amb els veïns
 - Amb els amics de parla catalana
 - Amb els amics de parla castellana
 - A les botigues
 - Amb els companys de la feina
 - Amb els companys d'estudi

- Característiques lingüístiques de l'entorn familiar dels enquestats:
 - Primera llengua parlada a casa, de petit
 - Llengua habitual de la mare
 - Llengua habitual del pare
 - Llengua que parlaven els pares entre ells
 - Llengua habitual de la parella
 - Llengua que parlava la parella amb l'enquestat

- Origen geogràfic personal i de l'entorn familiar
 - Lloc de naixement de la persona entrevistada (distingint entre Catalunya, Resta de països catalans i zones de parla catalana, Resta d'Espanya i Estranger).
 - Lloc de naixement de la mare
 - Lloc de naixement del pare
 - Lloc de naixement de la parella

- Opinions personals sobre el fet lingüístic a Catalunya:
 - "A Catalunya, tot-hom hauria de saber català i castellà?"
 - "A Catalunya, hauria d'augmentar l'ús del català?"

- Altres dades complementàries:
 - Proporció d'hores de Televisió que veu en català
 - Dades sociodemogràfiques: sexe, edat, nombre de germans, nivell d'estudis, activitat, nivell socioeconòmic.

III METODOLOGIA

III.1 Univers de la investigació

L'univers de la investigació és el compost per la població catalana major de 15 anys. Segons els cens de població de 1991, aquest univers presenta la següent estructura. En el cas de la província de Barcelona s'ha desglossat entre la capital, la resta de l'Àrea Metropolitana i la resta de la província:

	POBLACIÓ DE 15 ANYS O MÉS (*)				TOTAL
	Menys de 5000	5001 a 30000	30001 a 250000	Àrees Metropol.	
BCN MUNICIPI	0	0	0	1,459,823	1,459,823
RESTA BCN AM	0	0	0	1,011,962	1,011,962
RESTA PROV. BCN	227,286	506,085	334,960	275,811	1,344,142
GIRONA PROV.	148,213	191,261	86,536	0	426,010
LLEIDA PROV.	137,331	63,130	100,031	0	300,492
TARRAGONA PROV.	129,213	148,527	163,049	0	440,789
TOTAL	642,043	909,003	684,576	2,747,596	4,983,218

(*) Segons dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya. Cens del 1991.

III.2 Recollida de la informació

S'ha dut a terme mitjançant la tècnica d'enquesta amb entrevista telefònica assistida per ordinador (CATI, en les seves sigles en anglès) i amb un qüestionari prèviament estructurat. En annex al present document es descriuen les característiques del control de qualitat que Instituto Dym, en la seva divisió especialitzada DYPHONE, utilitza en les entrevistes telefòniques amb aquest sistema.

Quant al qüestionari, ha estat elaborat conjuntament amb el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya.

Aquest qüestionari es va realitzar en català i en castellà. Es preguntava a les persones entrevistades si desitjaven fer l'enquesta en una o en altra llengua. En el cas que els hi resultés indiferent, l'entrevista era realitzada en català. Com a resultat d'aquest procediment, les persones entrevistades respongueren:

Llengua en que es prefereix l'enquesta		
Base = total entrevistes	3323	%
Català	1670	50,3
Castellà	1205	36,3
Indiferent	448	13,5

i en conseqüència, tenim:

Llengua en que s'ha fet l'entrevista		
Base = total entrevistes	3323	%
Català	2118	63,7
Castellà	1205	36,3

III.3 Extensió mostral

La mostra final obtinguda és de **3.323** entrevistes, amb la següent distribució per àrees geogràfiques i grandària d'hàbitat:

	MOSTRA				TOTAL
	Menys de 5.000	5001 a 30.000	30001 a 250.000	Àrees Metropol.	
BCN MUNICIPI				625	625
RESTA BCN AM				626	626
RESTA PRV BCN	122	236	156	129	643
GIRONA PROV	165	215	96		476
LLEIDA PROV	218	99	159		476
TARRAGONA PROV	139	161	177		477
TOTAL	644	711	588	1380	3323

Aquesta mostra té una distribució apropiada a l'estructura real de l'univers. Això respon, d'acord amb les indicacions del Departament de Cultura, a la voluntat d'assolir uns determinats nivells d'error mostral per subagregacions geogràfiques. Així doncs, d'antuvi fou programada una distribució tal que els errors mostrals fossin no superiors al 4.6%, per a les províncies de Girona, Lleida i Tarragona, i del 4% per a les subagregacions de Barcelona Municipi, Resta de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i Resta de la província de Barcelona. Degut a aquesta apropiada, els resultats apareixen extrapolats (ponderats) als valors de l'univers real (*veure apartat VII.1.1*).

La mostra real assolida ens dona els següents nivells màxims d'error mostral per subagregacions o àrees geogràfiques:

Àrees geogràfiques	n	± % error mostral
BCN municipi	625	4.00
Resta BCN A.M.	626	4.00
Total BCN A.M.	1251	2.83
Resta BCN Prov.	643	3.94
Total BCN Prov.	1894	2.50
Girona Prov.	476	4.58
Lleida Prov.	476	4.58
Tarragona Prov.	477	4.58
Total	3323	1.73

i els següents per grandària d'hàbitat:

Grandària d'Hàbitat	n	± error mostral
Menys de 5000 hab.	644	3.94
5001 a 30000 hab.	711	3.75
30001 a 250000 hab.	588	4.12
Àrees Metropolitanas	1,380	2.69
TOTAL	3,323	1.73

III.4 Selecció de la mostra

El procés de selecció de la mostra s'explica detalladament a l'apèndix A: Factors de qualitat en les entrevistes telefòniques de DYPHONE, del qual aquí n'esmentem un resum:

- ▶ En primer lloc foren seleccionats els municipis integrants de la mostra, mitjançant un programa d'ordinador, que treballa sobre un fitxer de tots els municipis catalans, i que permet realitzar qualsevol estratificació per zones i hàbitats, seleccionant amb probabilitat proporcional a la seva població els municipis integrants de la mostra i determinant el nombre d'entrevistes a realitzar a cada municipi.

- ▶ Un cop seleccionats els municipis, s'extrauen els números de telèfon corresponents a la "mostra de partida" de les guies telefòniques mitjançant procediments aleatoris sistemàtics i s'introdueixen des de les terminals a l'ordinador central acompanyats del codi de municipi.
- ▶ La persona a entrevistar a cada telèfon seleccionat es determina d'acord amb el procediment establert per a la investigació, en aquest cas el de l'aniversari més recent.

III.5 Treball de Camp

El treball fou dut a terme per la divisió DYMPHONE d' Instituto DYM, especialitzada en enquestes CATI. Les dades de realització de l'enquesta foren des del 6 al 26 de novembre del 1997.

III.6 Supervisió

La supervisió de les entrevistes es realitzà paral·lelament a l'execució d'aquestes, per mitjà d'unes instal·lacions de supervisió que permeten:

- El seguiment visual de l'entrevista en el monitor de la supervisora.
- Escoltar la conversa mitjançant un sistema d'accés a la línia imperceptible tant per a l'entrevistadora com per a la persona entrevistada.

III.7 Procés de la informació

La informació obtinguda apareix automàticament gravada en suport informàtic per a ésser objecte de tractament mitjançant un programa estadístic i de tabulació. D'aquesta feina s'encarrega el Departament de Procés de Dades d'Instituto DYM.

IV PLA D'ANÀLISI I D'EXPLOTACIÓ DE DADES

IV.1 Equilibratge de la mostra

Donat que la mostra abans descrita és a proporcional a l'estructura real de l'univers (població de 15 o més anys), les dades de l'estudi han estat objecte de *ponderació per subagregació geogràfica i hàbitat*, és a dir, s'ha donat a les entrevistes realitzades a cada casella zona/hàbitat el pes real del seu univers. Tanmateix, també s'han considerat els valors per sexe i talls d'edat per tal d'aconseguir millor encara la representació de l'univers existent.

IV.2 Tabulació standard

Els resultats de l'estudi es presenten en taules de sortida d'ordinador, en freqüències absolutes i en percentatges verticals i horitzontals (columnes i files). Aquestes taules mostren els resultats a nivell total i en desglossament per una sèrie de variables, les quals es descriuen a continuació, amb les xifres mostrals i els corresponents nivells d'error estadístic associats, calculats sota el supòsit de màxima indeterminació ($p=q=50\%$) i segons la fórmula per a universos infinits:

	mostra	± % error mostral
Subagregació geogràfica		
BCN municipi	625	4.00
Resta BCN AM	626	4.00
Total BCN AM	1,251	2.83
Resta BCN Prov.	643	3.94
Total Barcelona Prov.	1,894	2.30
Girona Prov.	476	4.58
Lleida Prov.	476	4.58
Tarragona Prov.	477	4.58
Grandària d'Hàbitat		
Menys de 5000	644	3.94
5001 a 30000	711	3.75
30001 a 250000	588	4.12
Àrees Metropolitanas	1,380	2.69

mostra ± %error mostra

Sexe		
Homes	1,584	2.51
Dones	1,739	240

Edat (1)		
De 15 a 24 anys	656	3.90
De 25 a 34 anys	613	4.04
De 35 a 44 anys	610	4.05
De 45 a 54 anys	400	5.00
De 55 a 64 anys	454	4.69
65 ó més anys	590	412

Edat (2)		
De 15 a 19 anys	353	5.32
De 20 a 24 anys	303	5.74
De 25 a 29 anys	274	604

Llengua habitual		
Català	1,815	2.35
Castellà	1,487	2.59
Altres	21	2182

Origen		
Subjecte+Pare+Mare nascuts a Catalunya	1,320	2.75
Subjecte+Pare nascuts a Catalunya / Mare No	221	6.73
Subjecte+Mare nascuts a Catalunya / Pare No	210	690
Subjecte nascut a Catalunya / Pares No	587	4.13
Subjecte nascut a resta Països de parla catalana	44	15.08
Subjecte nascut a la resta del Estat	883	3.37
Subjecte nascut a l'estranger	58	1313

Llengua Familiar (1)		
Català	1,507	2.58
Ambdues Llengües	362	5.26
Castellà	1,444	2.63

(1) veure pla de tabulació

mostra %error mostral

Llengua de relació social (2)		
Català	1,189	2.90
Ambdues Llengües	1,177	2.91
Castellà	957	3.23

(2) veure pla de tabulació

Nivell d'estudis		
Sense estudis i primaris incomplets	371	5.19
Primaris	754	3.64
EGB o Batxillerat Elemental o equivalents	1,050	3.09
Batxillerat Superior, FP2, COU i equivalents	702	3.77
Estudis Superiors (Universitaris grau mitjà i sup.)	446	4.74

Activitat		
Actius	1,645	2.47
En atur	202	7.04
Jubilats/pensionistes	577	4.16
Mestresses de casa	552	4.26
Estudiants	347	5.37

Llengua prefereix l'enquesta		
Català	1,670	2.45
Castellà	1,205	2.88
Indiferent	448	4.72

Nivell socioeconòmic		
A+B (superior)	828	3.48
C1	741	3.67
C2	756	3.64
D (inferior)	998	3.17

IV.3 Anàlisis multivariables

En resum, s'han realitzat dues anàlisis especials de caràcter multivariable sobre les dades de l'estudi:

- En primer lloc, s'ha dut a terme una Segmentació AID, amb l'objectiu de subdividir o segmentar el conjunt de la població objecte d'estudi en una sèrie de subconjunts en funció del seu comportament respecte d'una variable depenent (que en aquest cas és el percentatge d'utilització de l'idioma català -sobre un total de 100%-) i que, al mateix temps, és explicada per un conjunt de variables independents o explicatives. Es tracta, en resum, d'un procés arborescent (amb ramificacions) on cada un dels subconjunts finals rep el nom de "segment". Cada segment ha de constituir un grup homogeni on la variància interna sigui mínima i la variància entre els segments resultants sigui màxima.
- En segon lloc, també s'ha utilitzat el programa APSD (Anàlisi de Perfil Socidemogràfic). En aquest cas, l'aplicació d'aquest programa parteix de dos tipus de variables:
 - D'un costat, la variable a explicar o variable depenent és també, com en el cas anterior, el percentatge d'ús del català declarat per les persones entrevistades.
 - De l'altre, un conjunt de segments socidemogràfics i d'actitud, que anomenarem variables explicatives, dels quals es tracta d'explicar el seu grau d'incidència sobre la variable depenent.

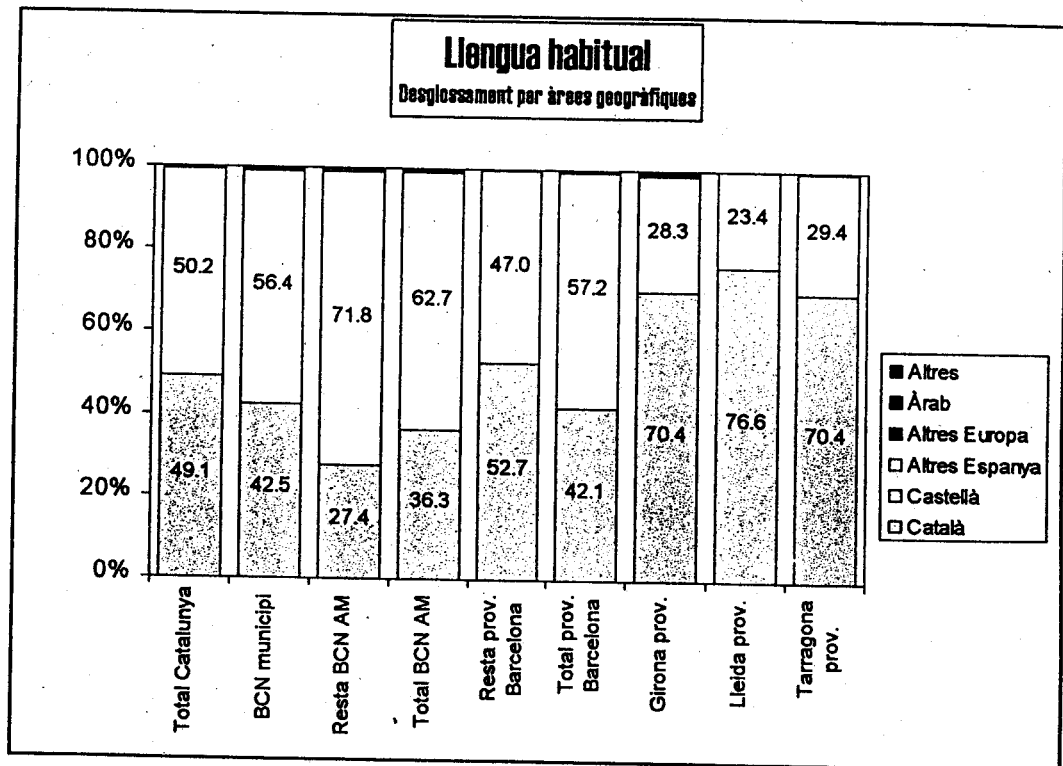
El programa APSD ens permet analitzar sistemàticament i ràpidament les diferències estadístiques de les diverses variables explicatives entre les diverses classes o categories definides per a la variable depenent. Al mateix temps, el programa APSD representa gràficament la incidència de les diverses variables explicatives sobre les categories representades per la variable depenent.

V PRINCIPALS RESULTATS

V.1 Llengua habitual dels entrevistats

El català i el castellà comparteixen aproximadament al 50% la seva presència com a llengua considerada "habitual" per part de les persones entrevistades, essent molt escassa la presència d'altres llengües. Es tracta de dades a nivell del conjunt de Catalunya, però que presenten una distribució territorial diversa, com pot apreciar-se en el gràfic 1:

Gràfic 1

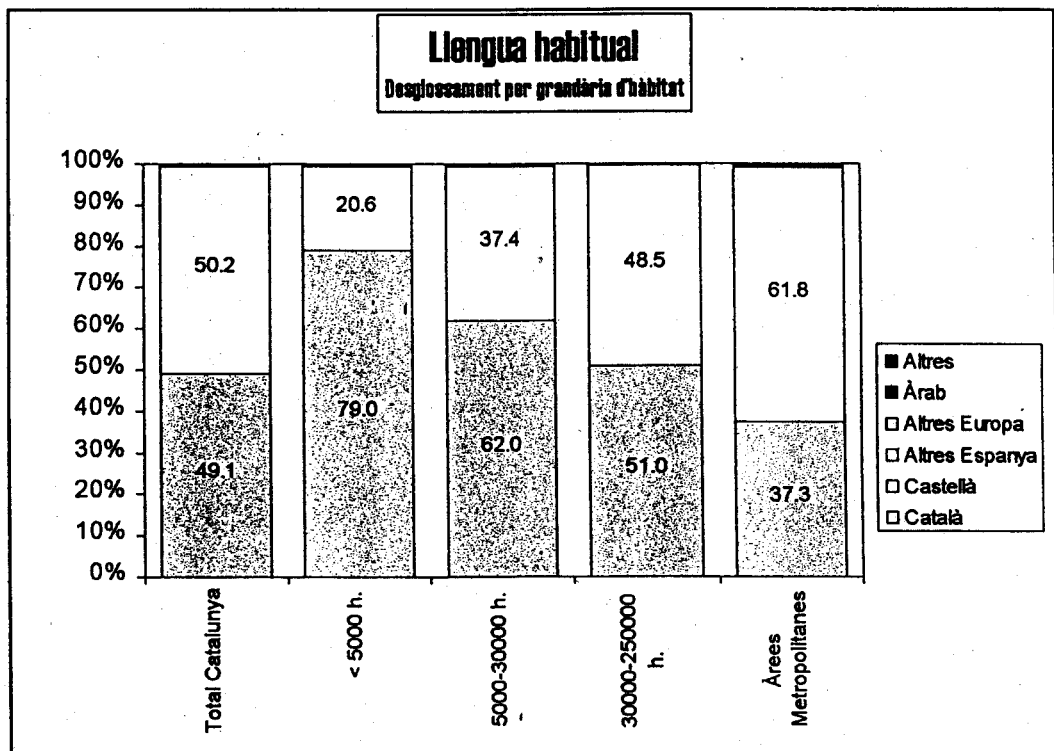


En aquest gràfic podem veure que l'Àrea Metropolitana de Barcelona, i molt especialment la resta de l'Àrea (excloent el municipi de Barcelona) presenten els menors índexs de parla catalana, amb un percentatge conjunt del 36,3%, la qual cosa ens porta a un índex del 42.1% per al total de la província de Barcelona, on, en definitiva, es pot parlar d'un predomini del castellà. Les restants tres províncies, en canvi, ofereixen índexs de parla en català com a llengua habitual molt superiors, per sobre del 70% en els tres casos.

Els següents gràfics presenten el desglossament dels índexs de "llengua habitual" per les variables grandària d'hàbitat (*gràfic 2*), edat (*gràfic 3*) i origen (*gràfic 4*). Aquesta darrera dada correspon a una segmentació de la mostra en diferents grups en funció del lloc de naixement propi i el dels pares. Resumirem aquest punt tot dient:

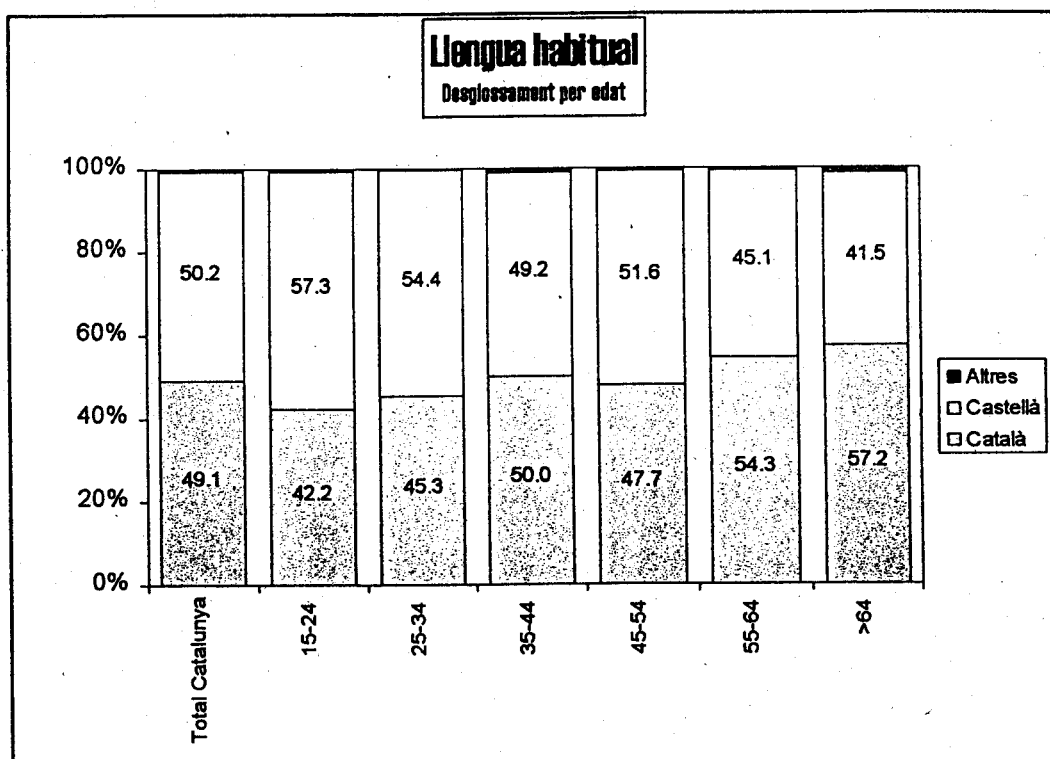
- Per grandària d'hàbitat, s'observa el mateix que veiem en el cas de les àrees geogràfiques, és a dir, que el nivell de català com a llengua habitual disminueix conforme augmenta la població del municipi (*gràfic 2*).

Gràfic 2



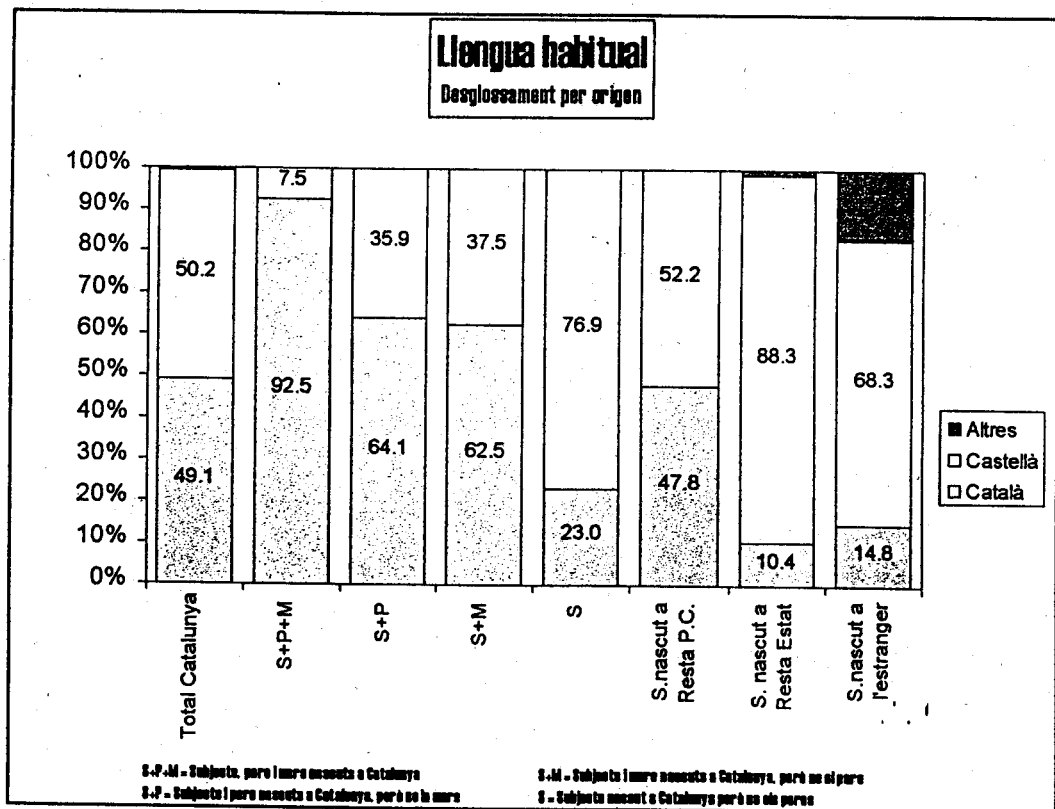
- No s'observen diferències tan importants en el desglossament per edat (gràfic 3), però sí una tendència a disminuir l'índex de català al mateix temps que la edat de les persones entrevistades. El segment de 35 a 44 anys, però, trenca en certa mesura aquesta tendència.

Gràfic 3



- El desglossament per origen (gràfic 4) és el que presenta diferències més rellevants: resulta molt evident que el fet de tenir ambdós o al menys algun dels dos pares nascuts a Catalunya fa que el català sigui predominant, especialment en el primer cas (ambdós pares). Anotem que, en el cas dels individus nascuts a la resta de l'Estat Espanyol, tan sols el 10,4% d'ells descriu el català com a llengua habitual.

Gràfic 4



V.2 **Coneixement del català**

Aquest nivell de coneixement es mesurava mitjançant tres procediments:

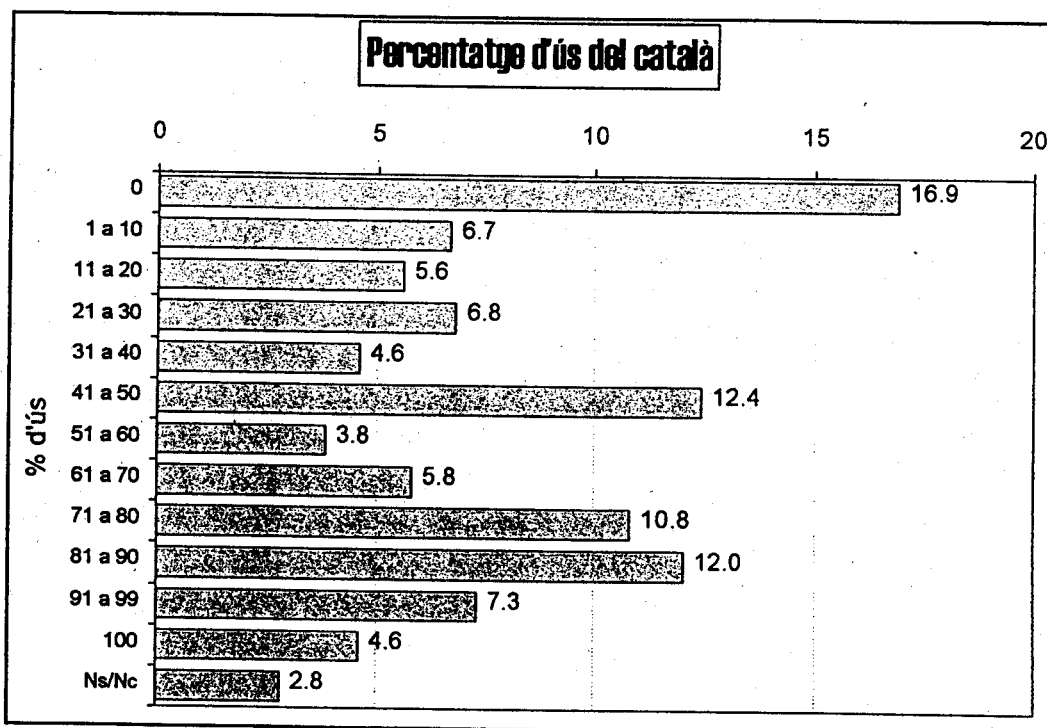
- Percentatge d'utilització de cada llengua: català / castellà / altres (sobre un total del 100%).
- Descripció subjectiva i dicotòmica (en termes de "sí" o "no") quant a entendre, parlar, llegir i escriure el català.
- Avaluació subjectiva, mitjançant escala del 0 (gens ni mica) al 10 (perfectament) del coneixement del català quant a entendre, parlar, llegir i escriure.

A continuació analitzem els resultats obtinguts en cada punt:

V.2.1 Percentatge d'utilització del català

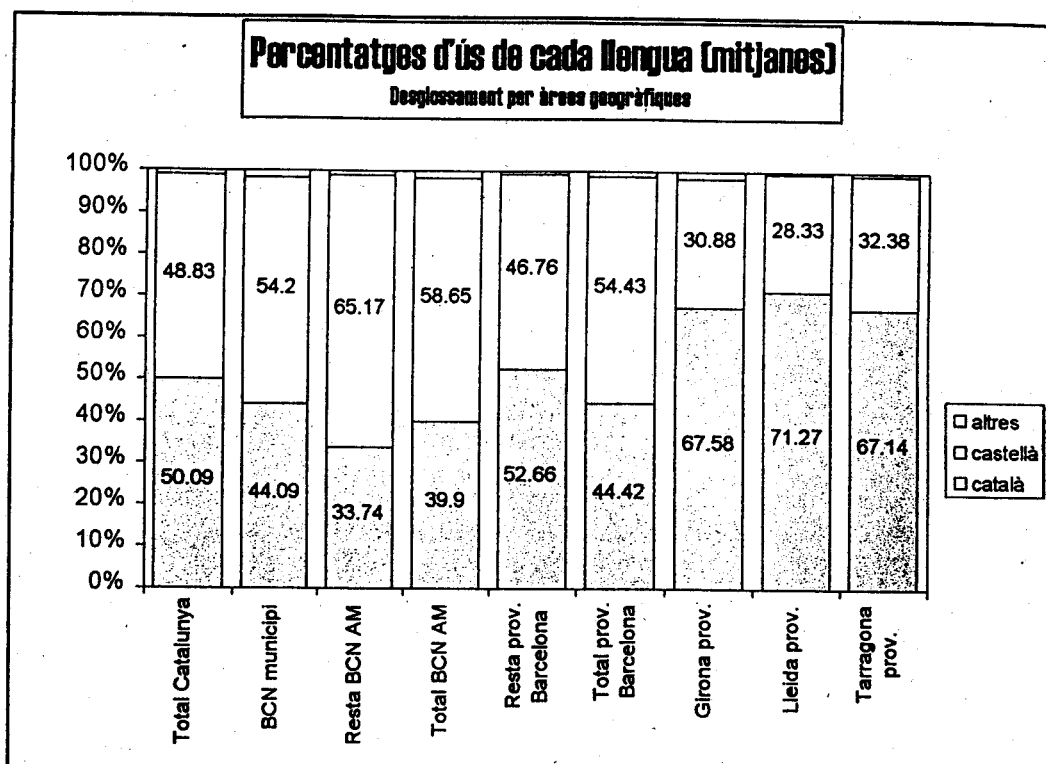
Es tracta d'un percentatge *subjectiu*, en una escala de 100%, distribuint l'ús que cada entrevistat fa del català, del castellà i d'altres llengües. Els valors obtinguts apareixen al *gràfic 5*, on s'observa una gran dispersió de respostes, que aquí hem agrupat en intervals de 10 punts:

Gràfic 5



i en definitiva, les mitjanes corresponents als percentatges resultants són molt similars als que vèiem abans en relació a la llengua habitual (gràfic 6):

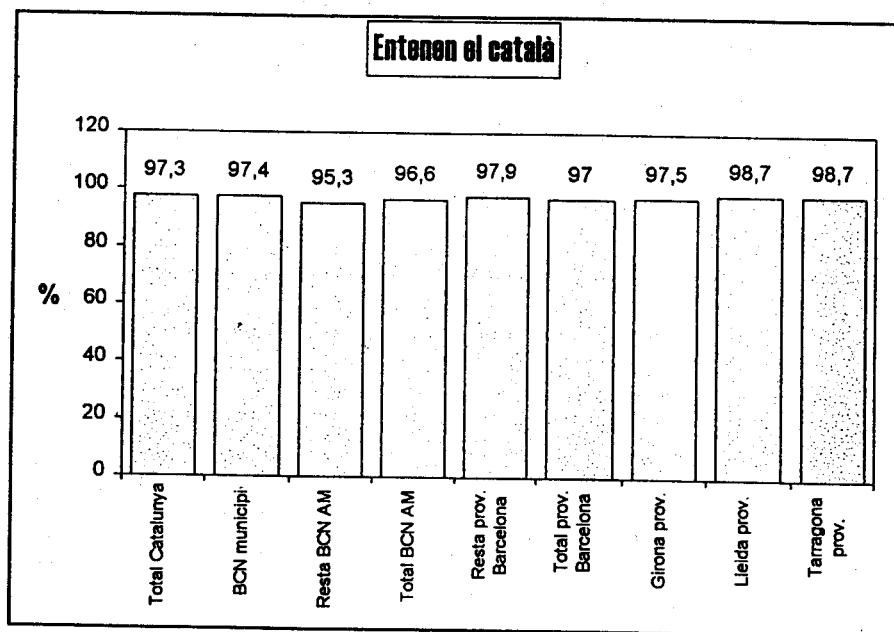
Gràfic 6



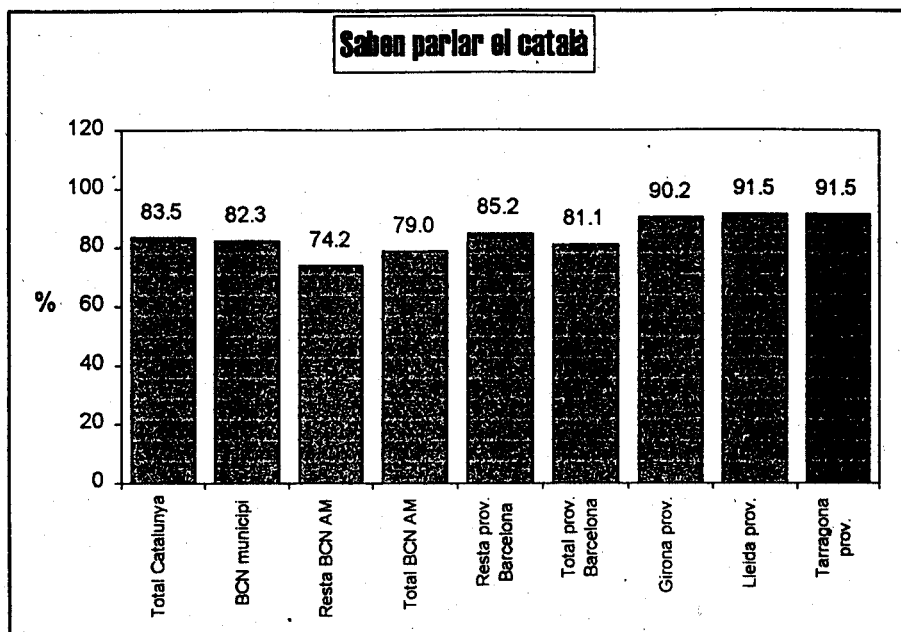
V.2.2 Descripció subjectiva i dicotòmica quant a entendre, parlar, llegir i escriure el català

Els gràfics 7 a 10 presenten els resultats de preguntar directament si la persona entrevistada entén, parla, llegeix i escriu el català, en termes de "si" o "no". És observable que els nivells de comprensió (gràfic 7) se situen en cada cas per sobre del 95%, amb un 97,3% per al total de Catalunya. Els nivells de parla i de lectura (gràfics 8 i 9) són quelcom inferiors però encara elevats (83,5% la parla, 86,9% la lectura), amb un lleuger predomini del segon en quasi bé totes les àrees geogràfiques. Per últim, el nivell d'escriptura (gràfic 10) és situat pels entrevistats en un 55,4%. Sobre el desglossament d'aquestes dades per subagregacions geogràfiques, cal dir que la variació enregistrada és menor del que podíem veure per a la llengua habitual.

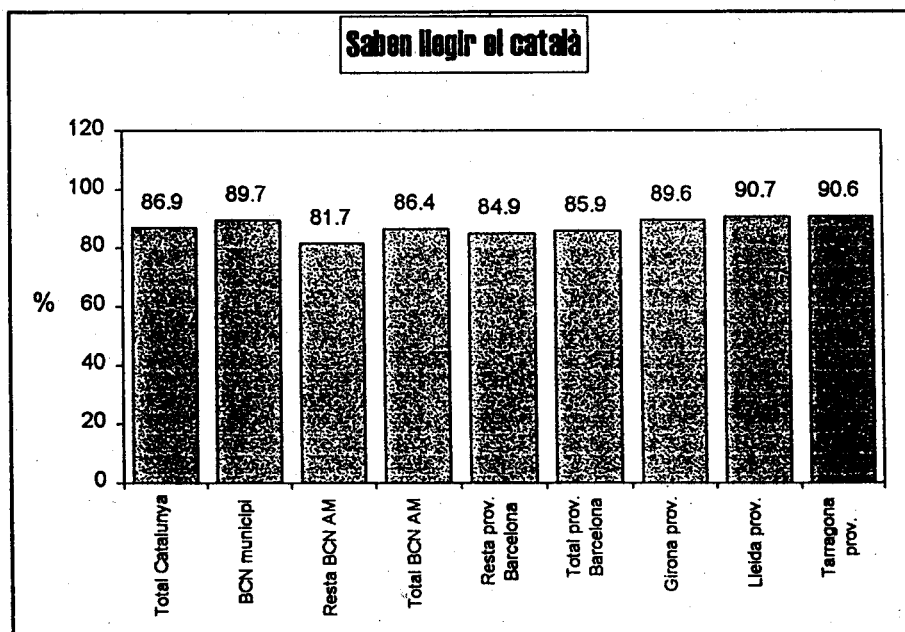
Gràfic 7



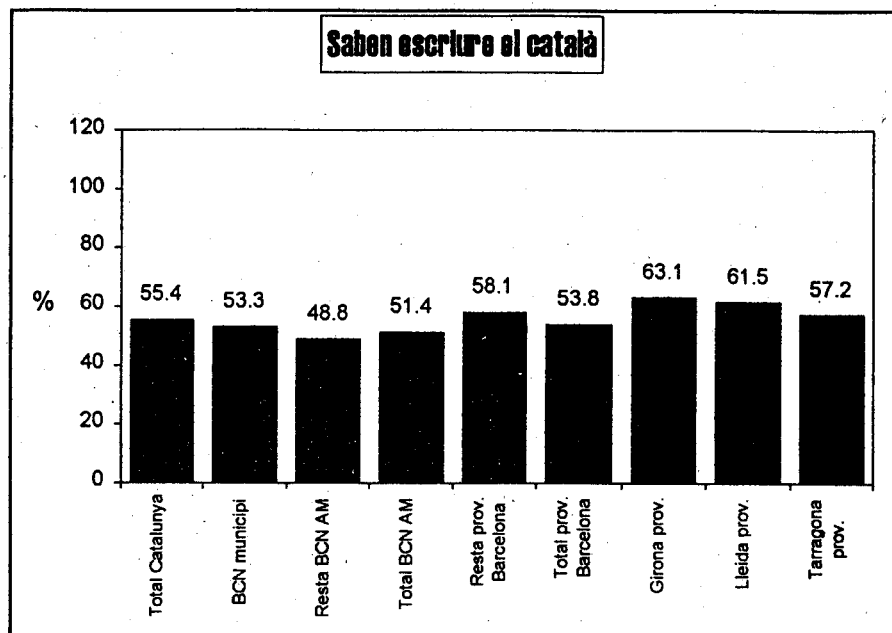
Gràfic 8



Gràfic 9

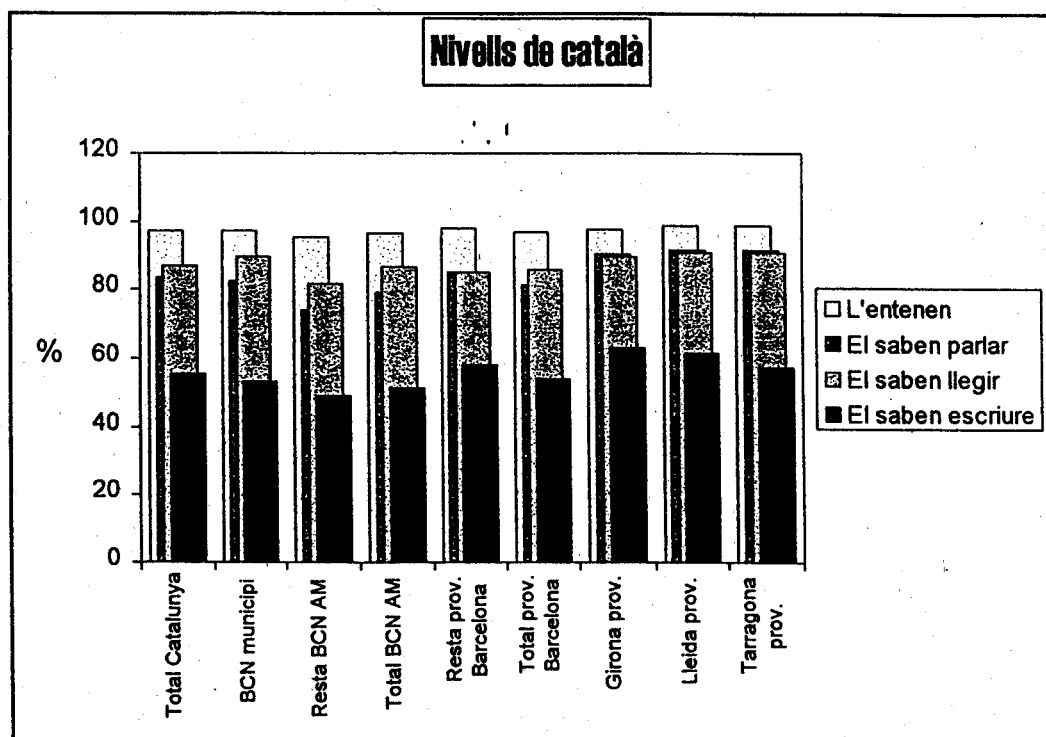


Gràfic 10



El *gràfic 11* presenta el resum dels quatre anteriors i permet veure l'estructura de respostes entre els quatre nivells (comprensió, parla, lectura i escriptura), similar en totes les àrees analitzades:

Gràfic 11

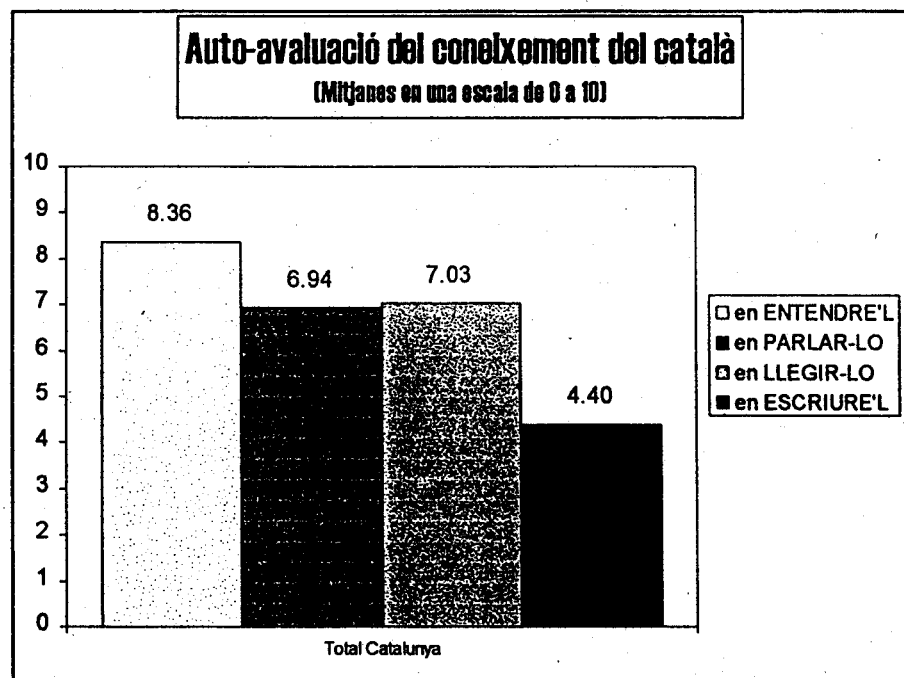


V.2.3 Avaluació subjectiva del coneixement del català quant a entendre, parlar, llegir i escriure.

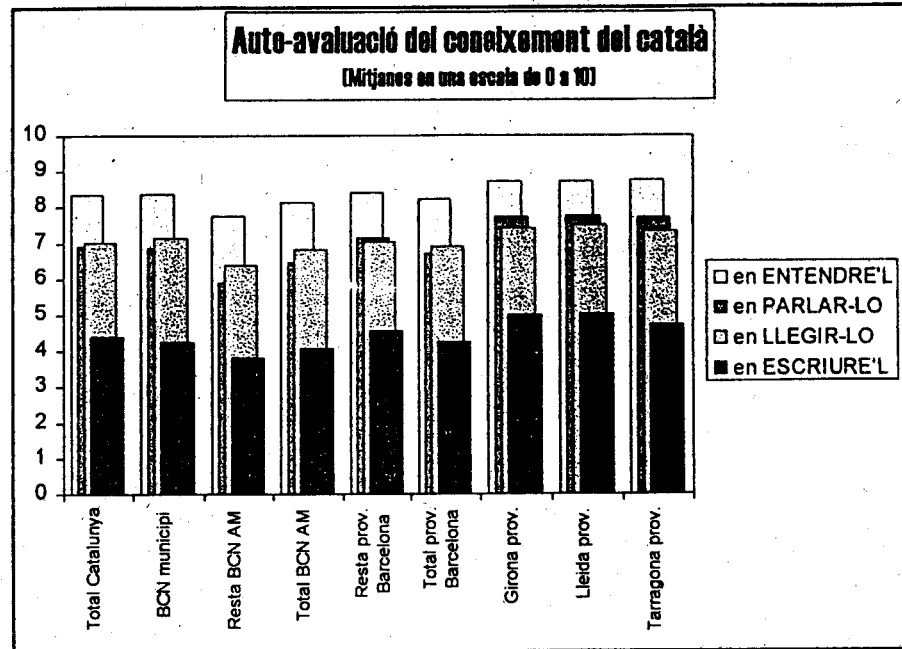
Aquesta avaluació es duia a terme mitjançant una escala entre 0 (gens ni mica) a 10 (perfectament). Els resultats, com es mostra en els gràfics 12 i 13, presenten una estructura molt similar a la que hem vist en el punt anterior.

En síntesi, l'auto-avaluació del nivell de comprensió ens dóna els valors més alts, amb mitjanes d'entre 8 i 9. Els nivells de parla i comprensió també són aquí similars, mentre que el nivell d'escriptura registra valors inferiors, la majoria entre 4 i 5 punts.

Gràfic 12



Gràfic 13



V.3 Utilització relativa del català i castellà en una sèrie d'àmbits familiars i socials

Vàrem preguntar si la persona entrevistada parla o parlava:

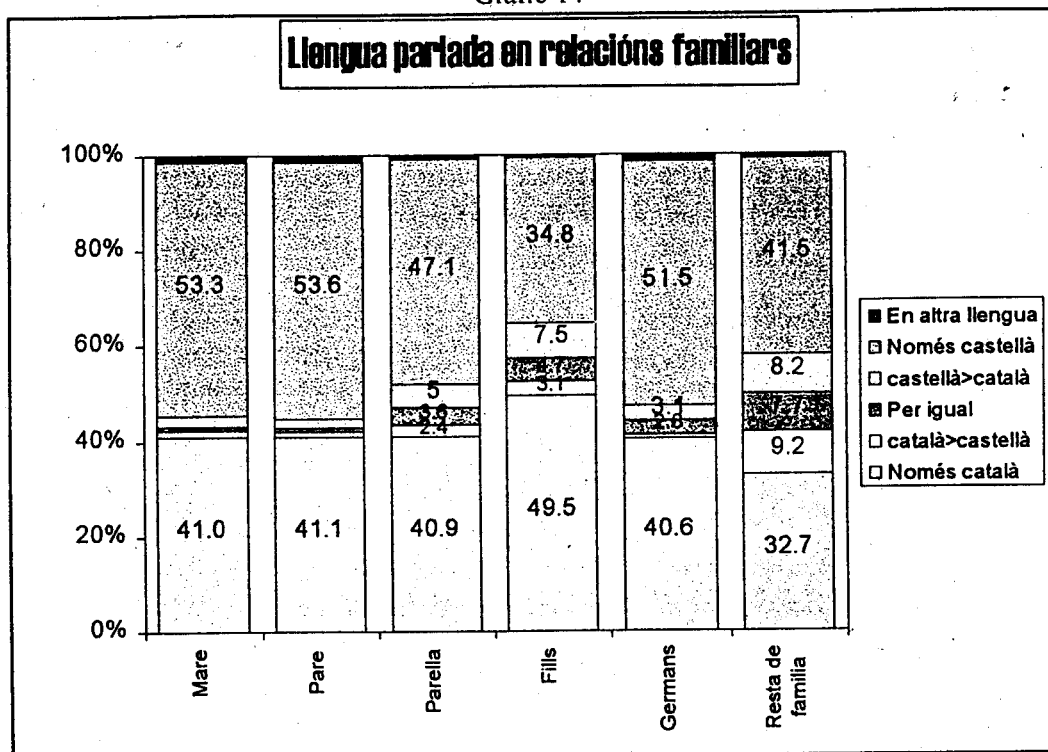
- només en català
- més en català que en castellà
- per igual
- més en castellà que en català
- només en castellà

a l'àmbit familiar i al de relacions socials. Així, la qüestió es va fer quant a:

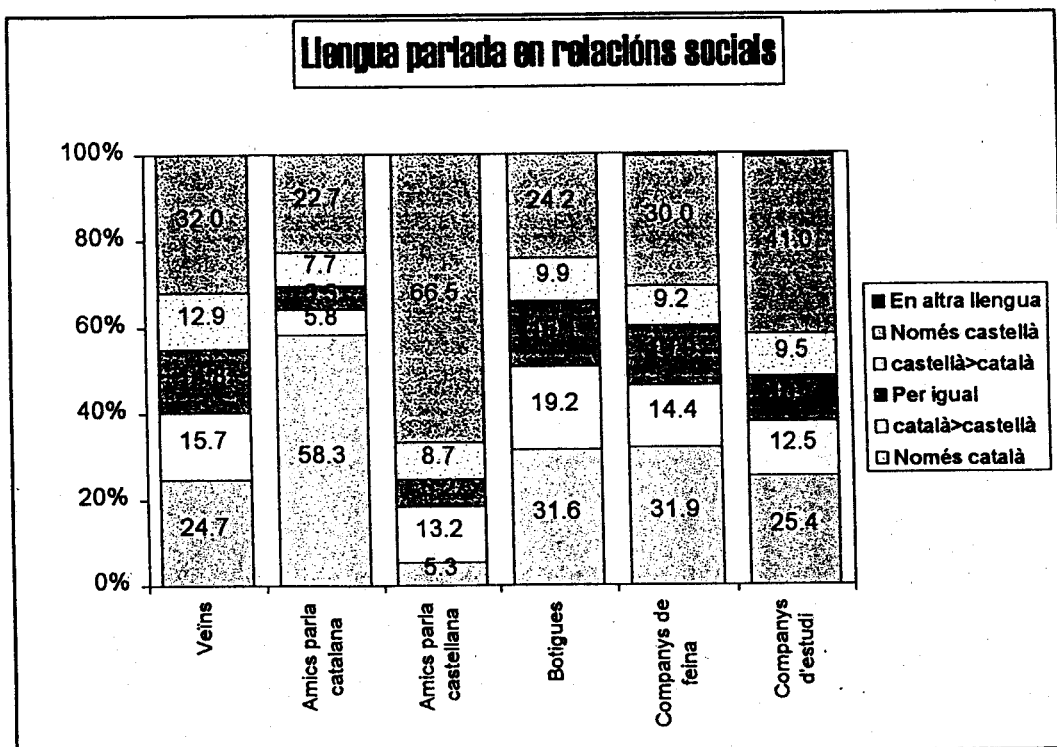
- A l'àmbit familiar:
 - amb la mare
 - amb el pare
 - amb la parella
 - amb els fills
 - amb els germans
 - amb la resta de la família
- i quant a relacions socials:
 - amb els veïns
 - amb els amics de parla catalana
 - amb els amics de parla castellana
 - a les botigues
 - amb els companys de la feina
 - amb els companys d'estudi

Els resultats apareixen sintetitzats en els *gràfics 14 i 15*. Com calia suposar, a l'ambient familiar s'enregistra una major "exclusivitat", és a dir, s'acostuma a parlar "exclusivament" una o altra llengua, molt especialment en el cas dels pares, parella, germans i fills, i més compartidament en el cas de la resta de la família, donat que aquí es tracta d'un grup que pot ser heterogeni., com també ho són els grups sobre els quals es consultava a l'àmbit de relacions socials, amb l'excepció dels amics de parla catalana o castellana, que, evidentment, són homogenis lingüísticament parlant.

Gràfic 14



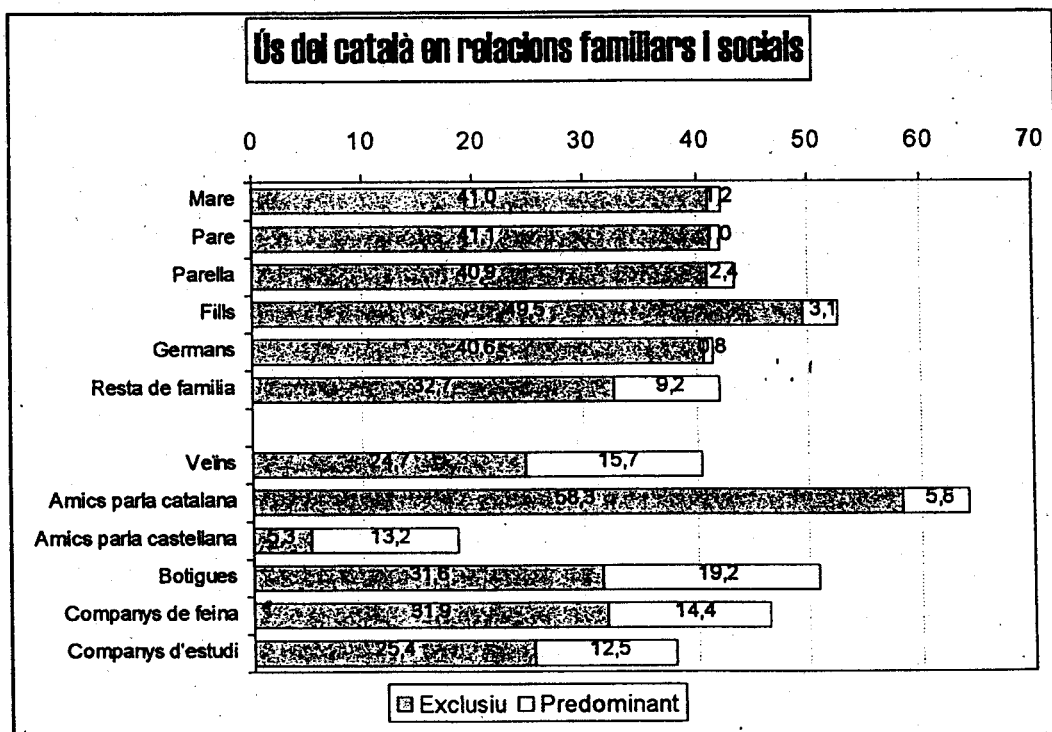
Gràfic 15



L'ús del català, distingint entre ús exclusiu (només en català) o predominant (més en català que en castellà) es resumeix en el *gràfic 16*, tant per les relacions familiars com per les relacions socials. Podem observar que, amb l'excepció de l'índex assolit quant als amics de parla catalana (un grup lingüísticament homogeni, cal recordar), l'ús exclusiu del català és major a l'àmbit de les relacions familiars, especialment amb els fills, amb els quals es registra un índex d'ús exclusiu del català del 49,5%, uns 8 punts per sobre dels corresponents a l'ús amb els pares i amb la parella i germans, que giren a l'entorn del 40-41%.

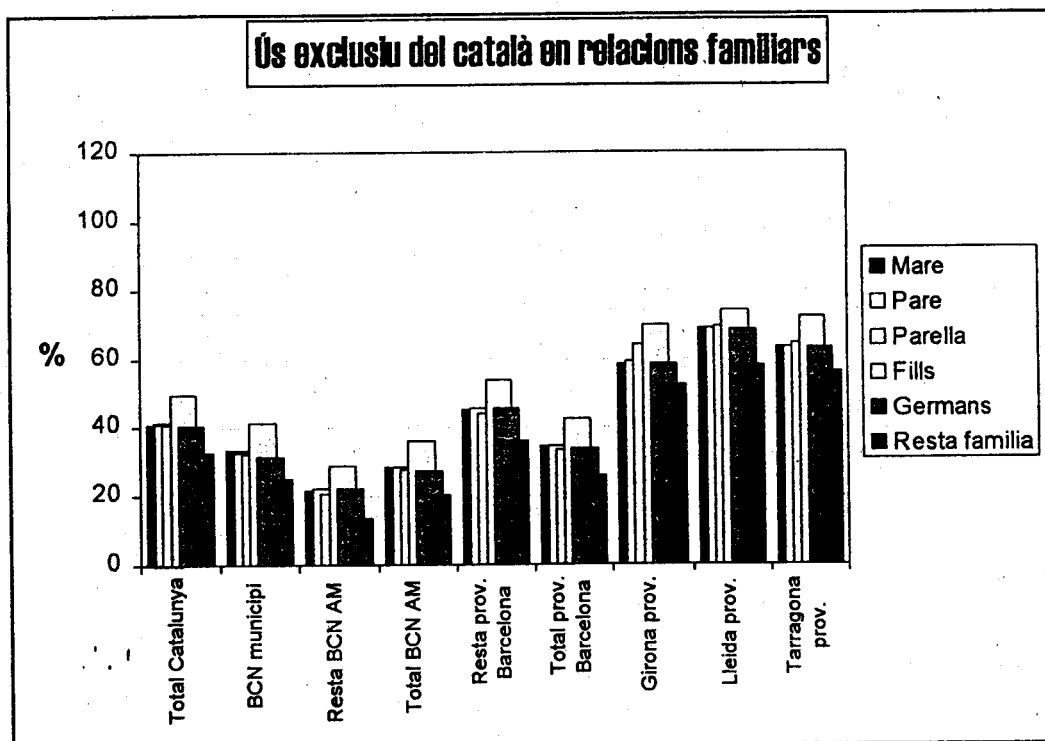
Pel que fa a les relacions socials, cal esmentar el major ús del català (exclusiu + predominant) en el cas de les botigues i companys de feina, clarament per sobre de l'ús amb veïns o amb companys d'estudi (que en molts casos es tracta d'una situació no actual).

Gràfic 16



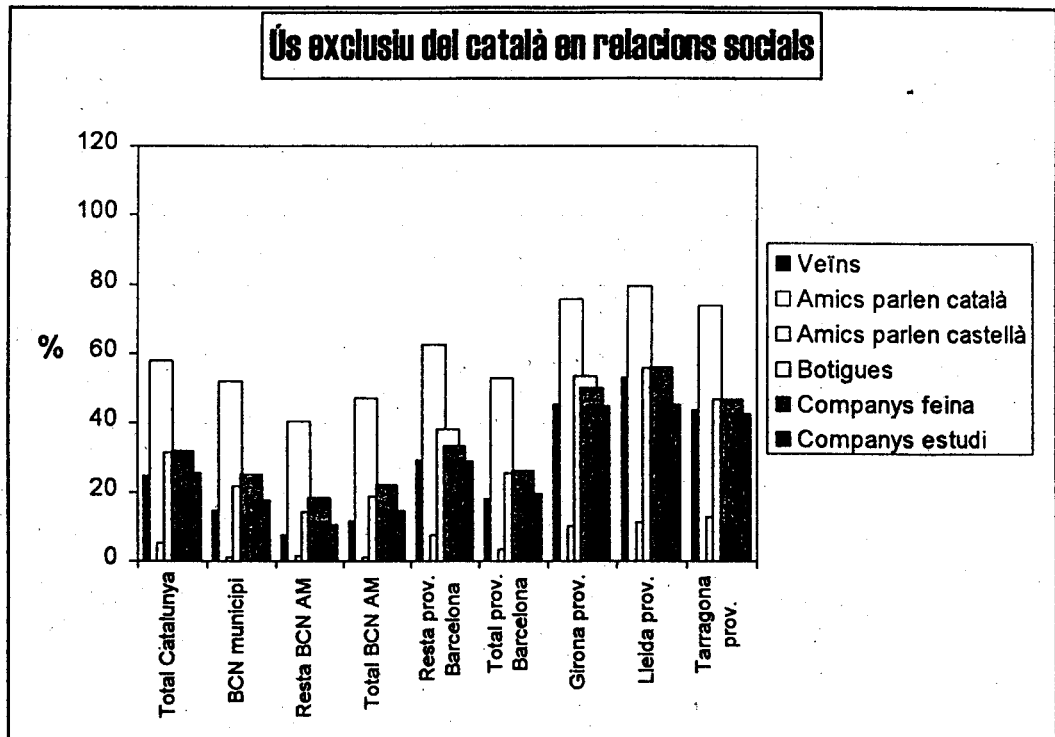
El gràfic 17 presenta a continuació el desglossament per àrees geogràfiques de l'índex d'ús exclusiu del català en el cas de les relacions familiars. Observarem que la figura global que es dibuixa és similar a la que veïem en el cas del català com a llengua habitual, amb predomini a les províncies de Girona, Lleida i Tarragona, que, de fet, reflexen el predomini del català en municipis de grandària inferior. Dintre de cada subagregació geogràfica la distribució dels diversos índexs (mare, pare,...) és també similar, sobresortint l'ús exclusiu amb els fills.

Gràfic 17



El *gràfic 18* ofereix el desglossament per àrees geogràfiques de l'índex d'ús exclusiu del català en el cas de les relacions socials. També en aquest cas l'"estructura geogràfica" de les respostes és similar a la que veïem pel que fa a l'índex del català com a llengua habitual, fet que pot apreciar-se en tots els casos analitzats.

Gràfic 18



En funció de les respostes a les anteriors qüestions, hem classificat, d'acord amb les instruccions del Departament de Política Lingüística, les persones entrevistades en tres grups, tant per a la llengua d'ús familiar (en general), com per a la llengua de relació social, fent, en ambdós casos, una anàlisi conjunta de les respostes de cada apartat. Aquests tres grups són:

- Català com a llengua predominant (en funció de l'ús exclusiu o majoritari d'aquesta llengua en els casos corresponents).
- Ambdues llengües (si no hi ha un predomini de cap de les dues).
- Castellà com a llengua predominant (en funció de l'ús exclusiu o majoritari d'aquesta llengua en els casos corresponents).

Més concretament, aquests tres grups foren obtinguts de la següent forma, per al cas de la llengua de relació familiar:

- L'escala de respostes a les qüestions sobre la llengua parlada amb la mare, el pare, la parella, els fills, els germans i amb la resta de la família era la següent:

	<u>valors</u>
• només en català	1
• més en català que en castellà	2
• per igual en català i en castellà ...	3
• més en castellà que en català	4
• només en castellà	5
• En una altra llengua	6
• NO CORRESPON	7

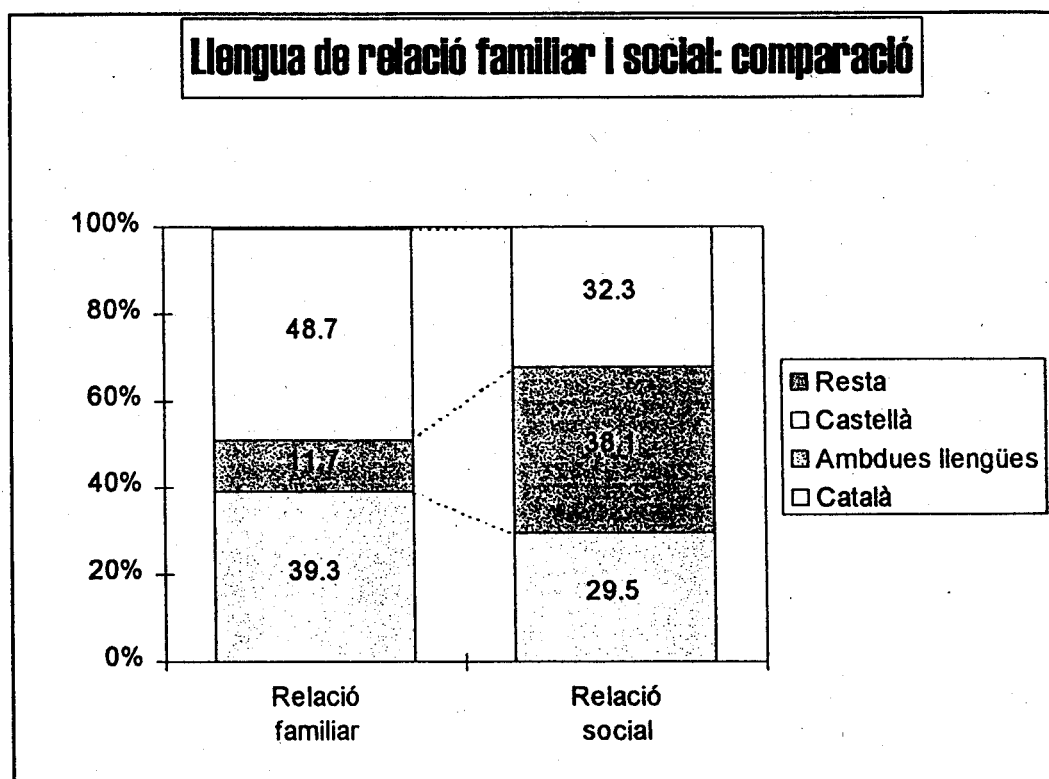
- Donats aquests valors associats a l'escala, la llengua familiar era assignada en relació al conjunt de les respostes a les anteriors qüestions:
 - català: mitjana de resposta entre 1,0 i 2,4 en el conjunt de les qüestions sobre relacions familiars. Els casos de "no correspon" no comptaven per a aquesta mitjana.
 - ambdues llengües: mitjana de resposta entre 2,5 i 3,4 per al mateix cas anterior.
 - castellà: mitjana de resposta entre 3,5 i 5,0.

Per a la llengua de relació social, l'agrupació es va fer de la mateixa forma, si bé els valors de partició foren diferents:

- català: mitjana de resposta entre 1,0 i 2,0 en el conjunt de les qüestions sobre relacions socials. Els casos de "no correspon" no comptaven per a aquesta mitjana.
- ambdues llengües: mitjana de resposta entre 2,1 i 3,9 per al mateix cas anterior.
- castellà: mitjana de resposta entre 4,0 i 5,0.

Els resultats obtinguts mitjançant aquest sistema foren els que presenta el *gràfic 19*

Gràfic 19



L'ús compartit d'ambdues llengües és més freqüent a l'àmbit de les relacions familiars, si bé això resulta lògic per la major homogeneïtat dels casos. Tant pel que fa a la relació familiar com a la social, predomina la llengua castellana, però especialment en el primer cas.

Com és previsible, l'ús del català com a llengua familiar i com a llengua de relació

social està bastant inter-relacionat. El següent *gràfic 20* ens mostra el creuament d'ambdues variables:

Gràfic 20

Llengua familiar vs. llengua de relació social			
	Llengua familiar		
	Català	Ambdues llengües	Castellà
Llengua de relació social <i>(Base=total entrevistes)</i>	%	%	%
Català	67.0	22.0	1.3
Ambdues llengües	32.5	71.4	34.7
Castellà	0.5	6.5	62.0

V.4 Característiques lingüístiques de l'entorn familiar dels enquestats

En concret, foren les següents:

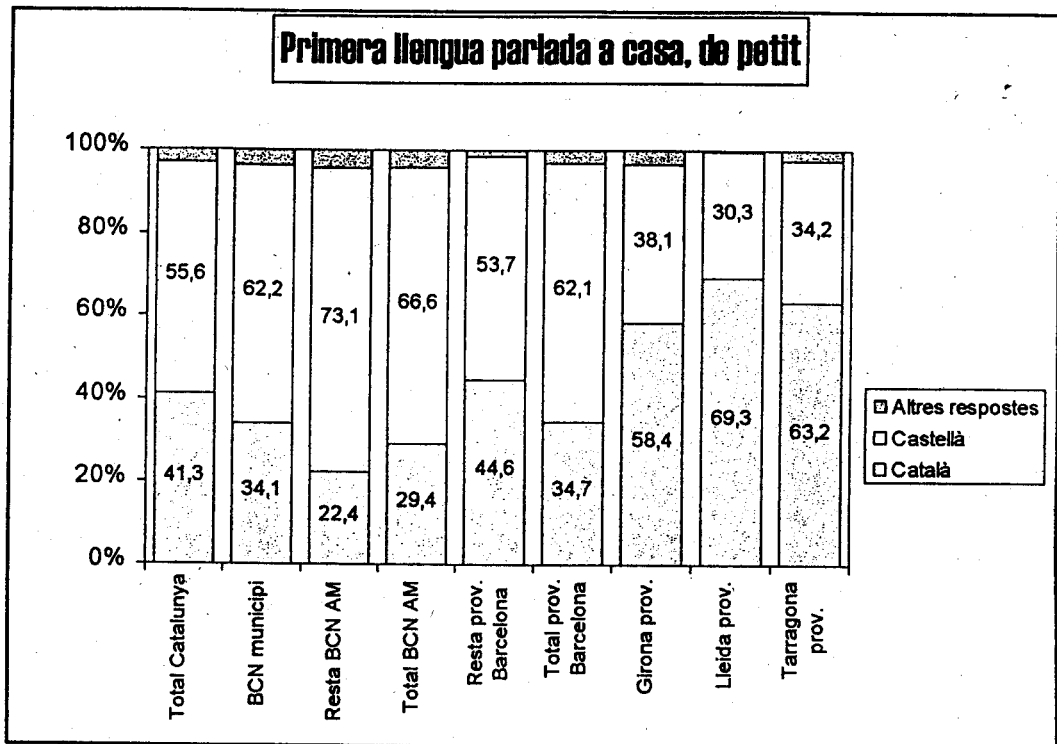
- Primera llengua parlada a casa, de petit
- Llengua parlada a l'entorn familiar
 - Llengua habitual de la mare
 - Llengua habitual del pare
 - Llengua en que parlaven els pares entre ells
 - Llengua habitual de la parella
 - Llengua que parlava la parella amb l'enquestat

V.4.1 Primera llengua parlada a casa, de petit

La estructura de respostes obtinguda es mostra al *gràfic 21*. Per al total de Catalunya, un 41.3% dels enquestats assenyalan el català com a primera llengua parlada a casa seva, de petits. Aquest percentatge es distribueix geogràficament seguint la pauta d'àrees que ja vàrem veure per a la llengua habitual, és a dir:

- El català és majoritari, com a primera llengua parlada, a les províncies de Girona, Lleida i Tarragona (especialment a les dues últimes)
- L'Àrea Metropolitana de Barcelona és la zona amb menor índex (22.4%) de català.
- La resta de la província de Barcelona, tot i enregistrar un índex major a l'àrea metropolitana de Barcelona, també presenta un predomini del castellà com a primera llengua parlada a casa.

Gràfic 21



La relació entre la primera llengua parlada a casa de petit i l'actualment considerada llengua habitual queda reflexada al *gràfic 22*, on pot apreciar-se, en el cas del català, que el consideren com a llengua habitual el 95.7% dels que varen tenir-lo com a primera llengua.

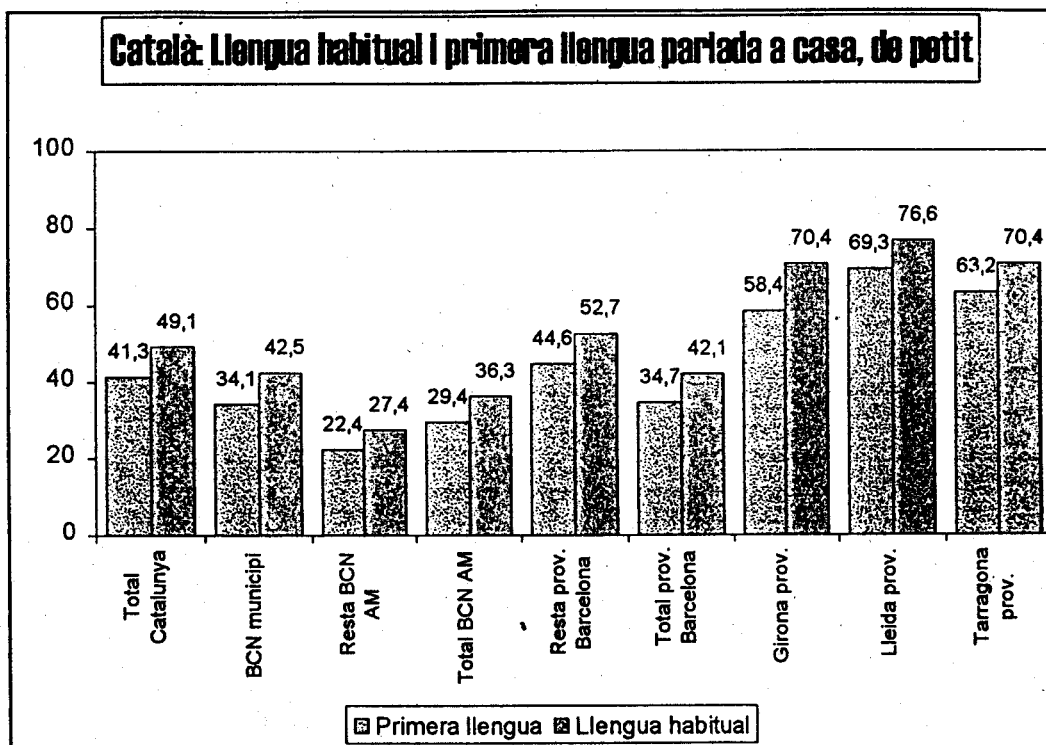
Gràfic 22

Llengua habitual vs. primera llengua parlada a casa, de petit

Llengua habitual (Base=total entrevistes)	Primera llengua parlada a casa, de petit		
	Català %	Castellà %	Altres respostes %
Català	95,7	15,8	25,3
Castellà	4,2	84,0	57,3
Altres respostes	0,0	0,3	

El gràfic 23 ofereix la distribució geogràfica d'aquestes dues variables, que registren una distribució de respostes similar quant a les zones analitzades:

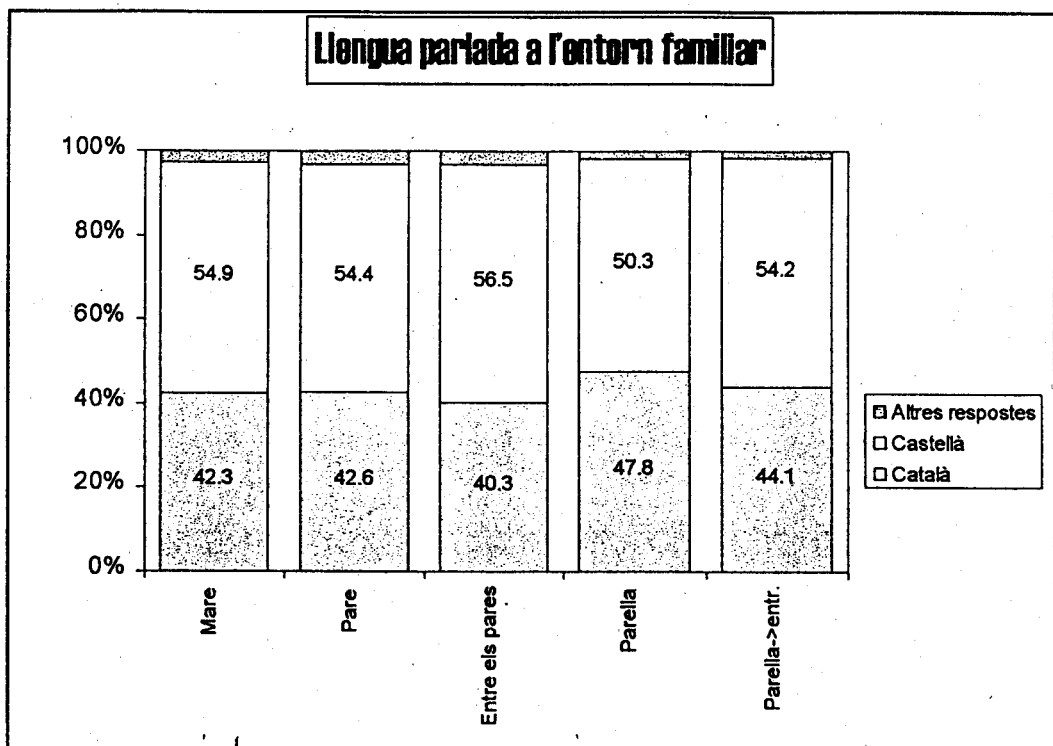
Gràfic 23



V.4.2 Llengua parlada a l'entorn familiar

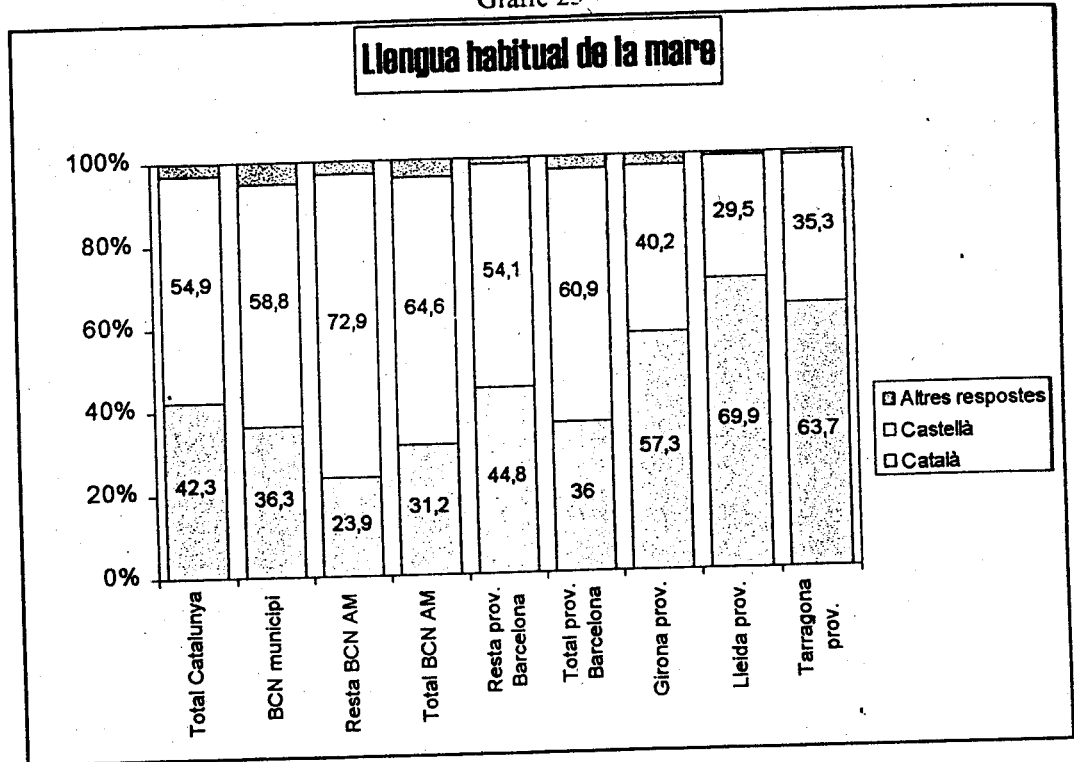
Predomina el castellà com a llengua inicialment parlada pels pares i entre ells. En el cas de la parella, però, ambdós llengües tendeixen a igualar-se:

Gràfic 24

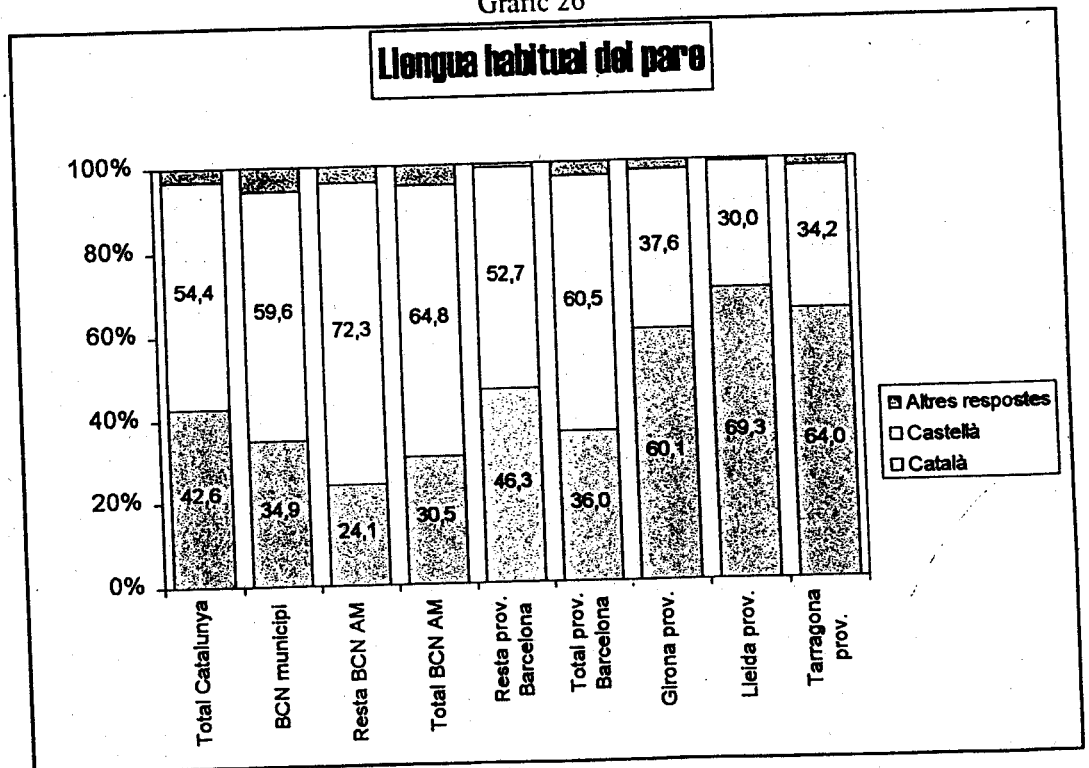


Els següents gràfics (*gràfics 25 a 29*) presenten les anteriors dades desglossades per zones geogràfiques, on pot apreciar-se la similar estructura de respostes per als cinc casos analitzats:

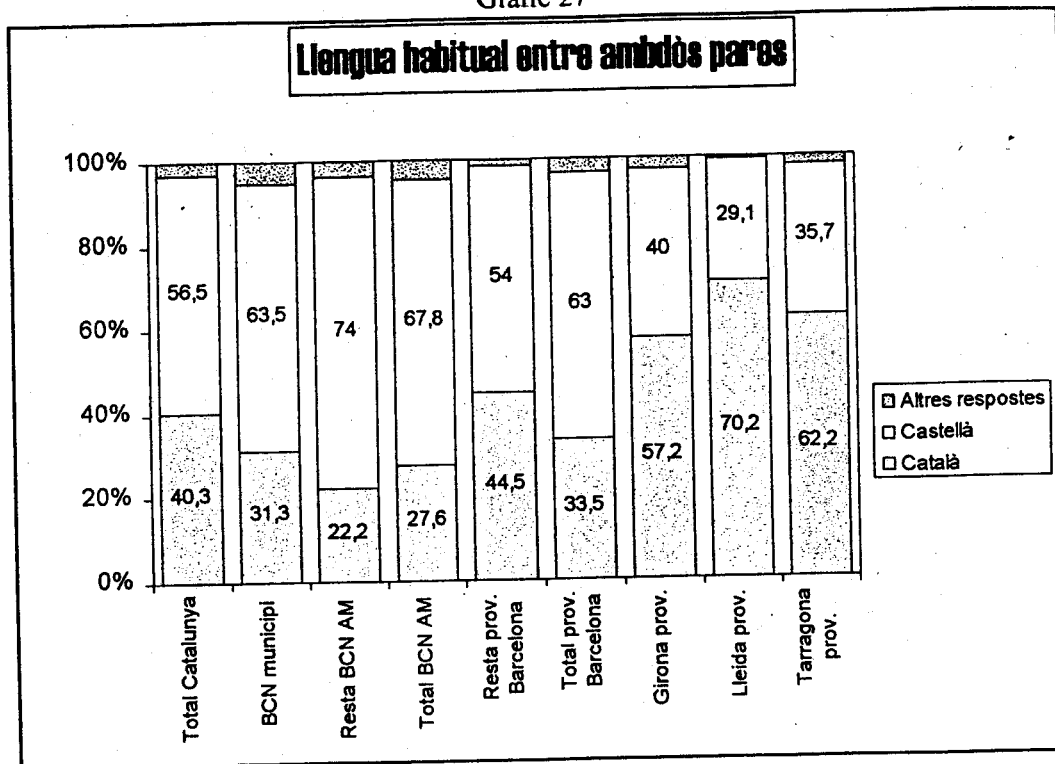
Gràfic 25



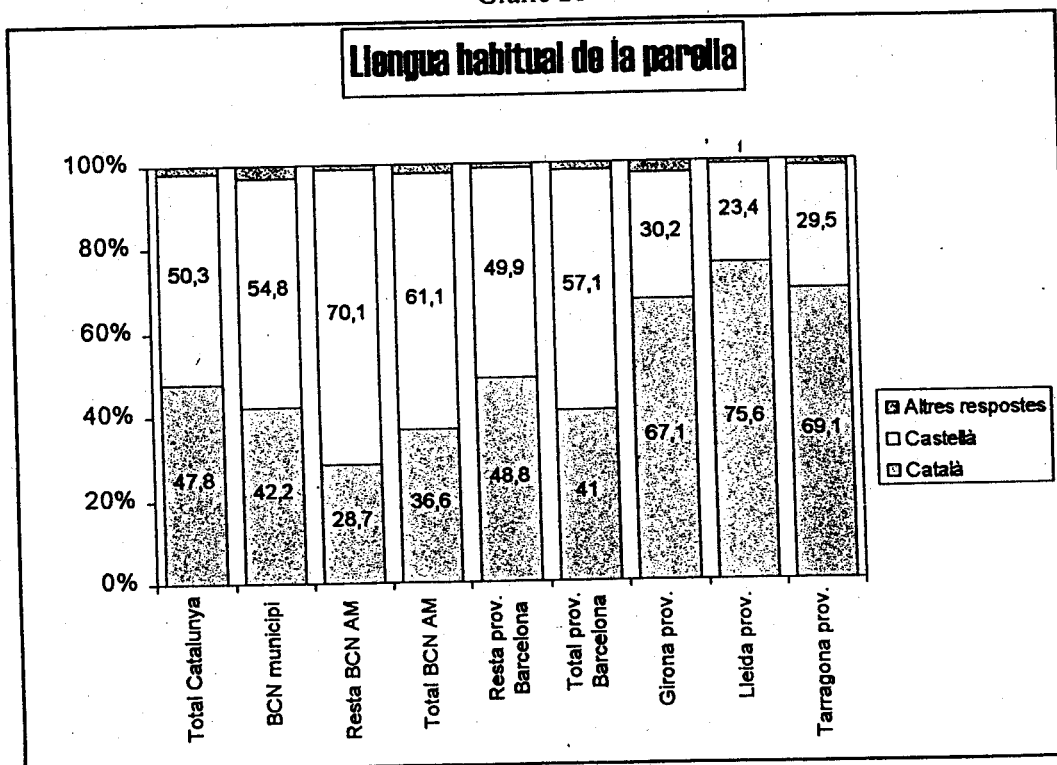
Gràfic 26



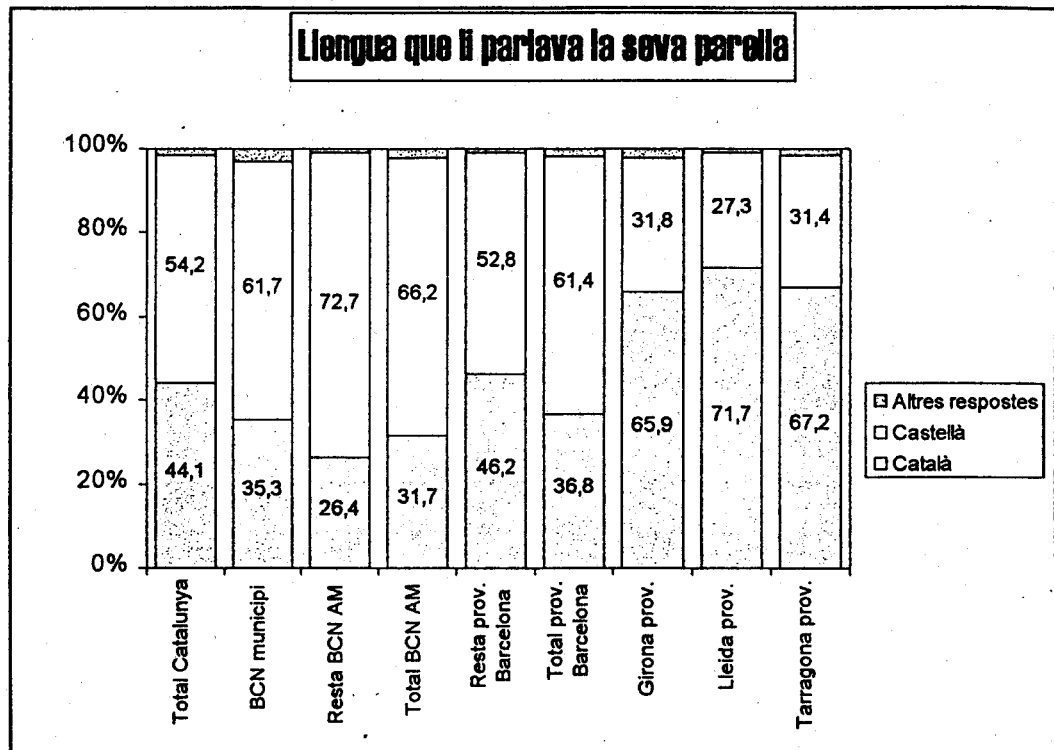
Gràfic 27



Gràfic 28



Gràfic 29



Hem analitzat la relació entre la llengua d'aquestes persones components de l'entorn familiar amb la llengua que les persones consultades afirmen parlar en cada cas. Com era previsible, hi ha una notable correspondència quant al català i al castellà, segons ens mostren els gràfics 30 a 33, excepte en el cas dels que parlen "altres llengües", on la conversa tendeix també a desviar-se cap al castellà.

Gràfic 30

Llengua parlada amb la mare vs. llengua habitual de la mare			
Llengua parlada amb la mare <i>(Base=han conegut mare)</i>	Llengua habitual de la mare		
	Català	Castellà	Altres llengües
	%	%	%
Només català	93.4	2.2	1.7
Més català que castellà	1.5	1.1	0.0
Per igual	0.9	0.7	0.0
Més castellà que català	1.1	3.1	1.7
Només castellà	3.0	92.9	41.2
Altres llengües	0.1	0.1	5.3

Gràfic 31

Llengua parlada amb el pare vs. llengua habitual del pare			
Llengua parlada amb el pare <i>(Base=han conegut pare)</i>	Llengua habitual del pare		
	Català	Castellà	Altres llengües
	%	%	%
Només català	92.9	1.9	1.8
Més català que castellà	1.8	0.4	0.0
Per igual	0.6	1.0	1.8
Més castellà que català	1.1	2.6	0.0
Només castellà	3.5	94.1	35.1
Altres llengües	0.0	0.1	5.1

Gràfic 32

Llengua parlada amb la parella vs llengua habitual de la parella			
	Llengua habitual de la parella		
Llengua parlada amb la parella (Base=tenen/han tingut parella)	Català %	Castellà %	Altres llengües %
Només català	81.8	3.1	1.7
Més català que castellà	2.8	2.1	0.0
Per igual	3.3	3.9	3.3
Més castellà que català	3.1	7.1	0.0
Només castellà	9.1	83.7	36.7
Altres llengües	0.0	0.2	56.7

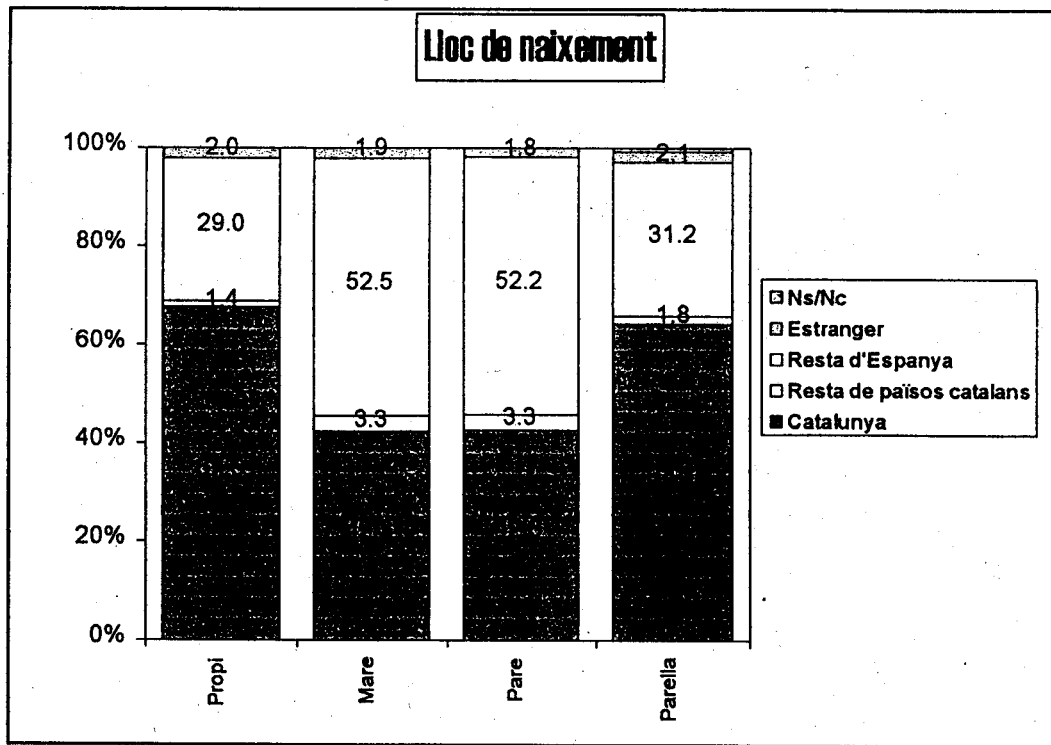
Gràfic 33

Llengua parlada per la parella vs llengua habitual de la parella			
	Llengua habitual de la parella		
Llengua que li parlava la seva parella (Base=totals entrevistats)	Català %	Castellà %	Altres respostes %
Català	87.2	4.8	24.1
Castellà	12.6	94.8	17.2
Altres respostes	0.2	0.4	58.6

V.5 Origen geogràfic personal i de l'entorn familiar

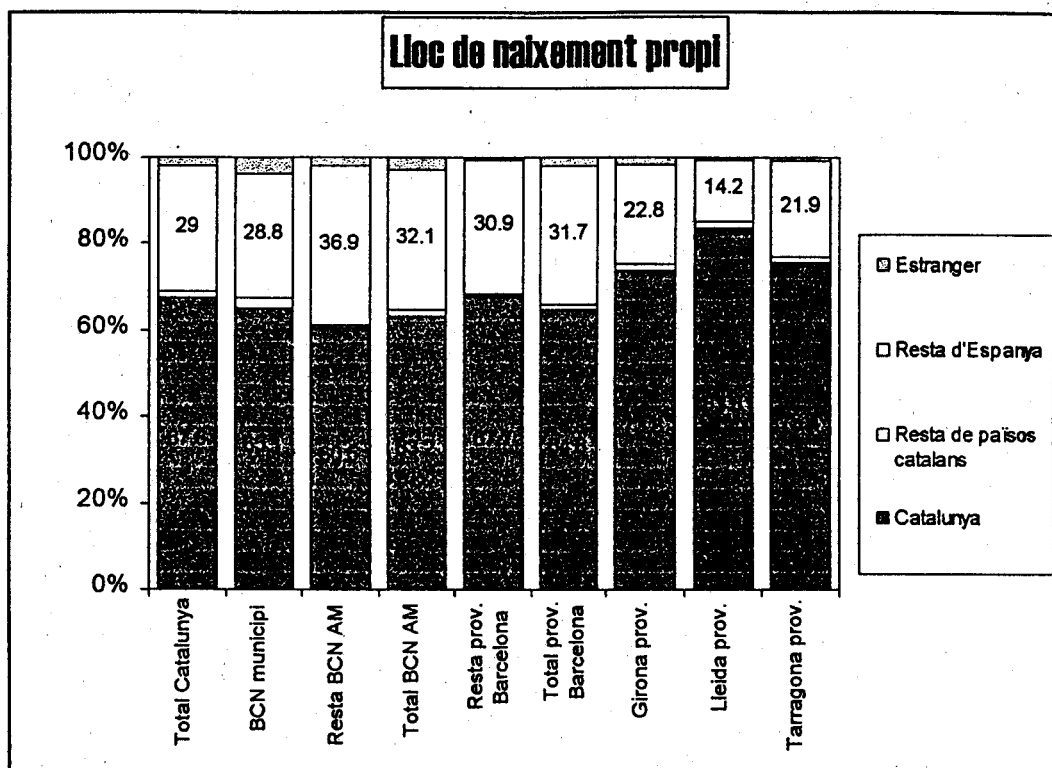
El *gràfic 34* presenta un resum del lloc de naixement de la persona entrevistada, dels pares i de la parella. Pot observar-se que el 67.1% dels enquestats i el 64.1% de les parelles (en base als que la tenen) són nascuts a Catalunya, percentatges molt per damunt dels corresponents a la mare (42.3%) i al pare (42.6%).

Gràfic 34

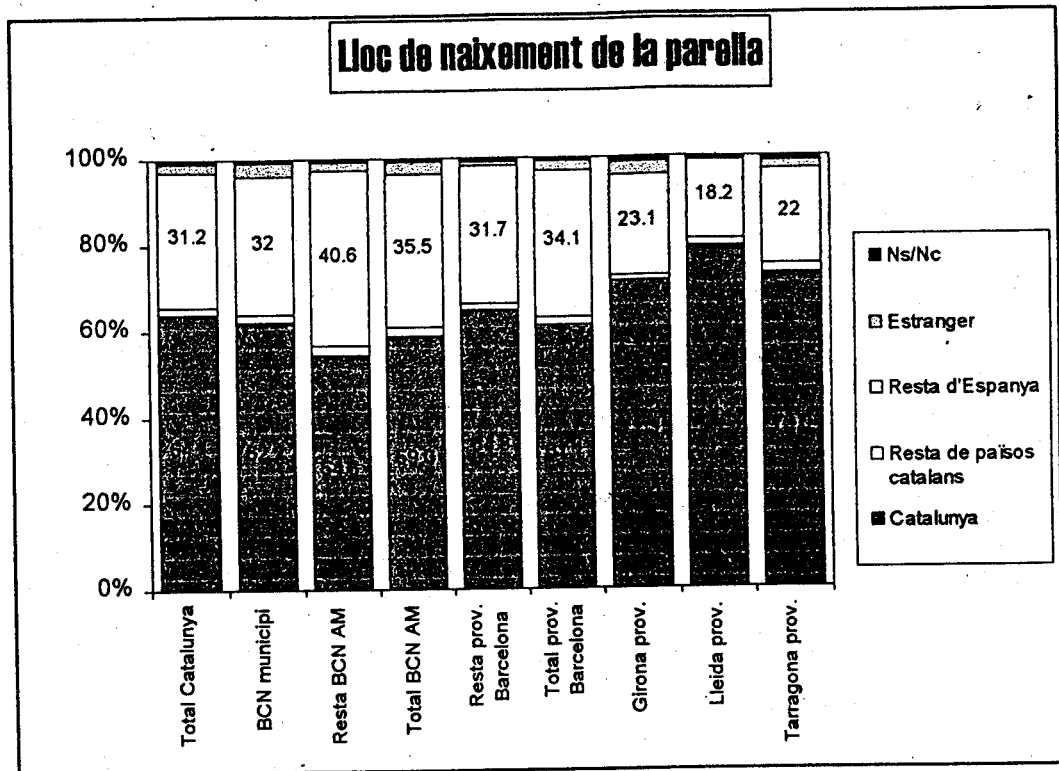


Les dades corresponents a cada cas apareixen desglossades per subagregacions geogràfiques en els següents *gràfics (35 a 38)*, on podem observar que la distribució de dades corresponents al propi entrevistat i a la seva parella ofereix menor variació que la corresponent als pares.

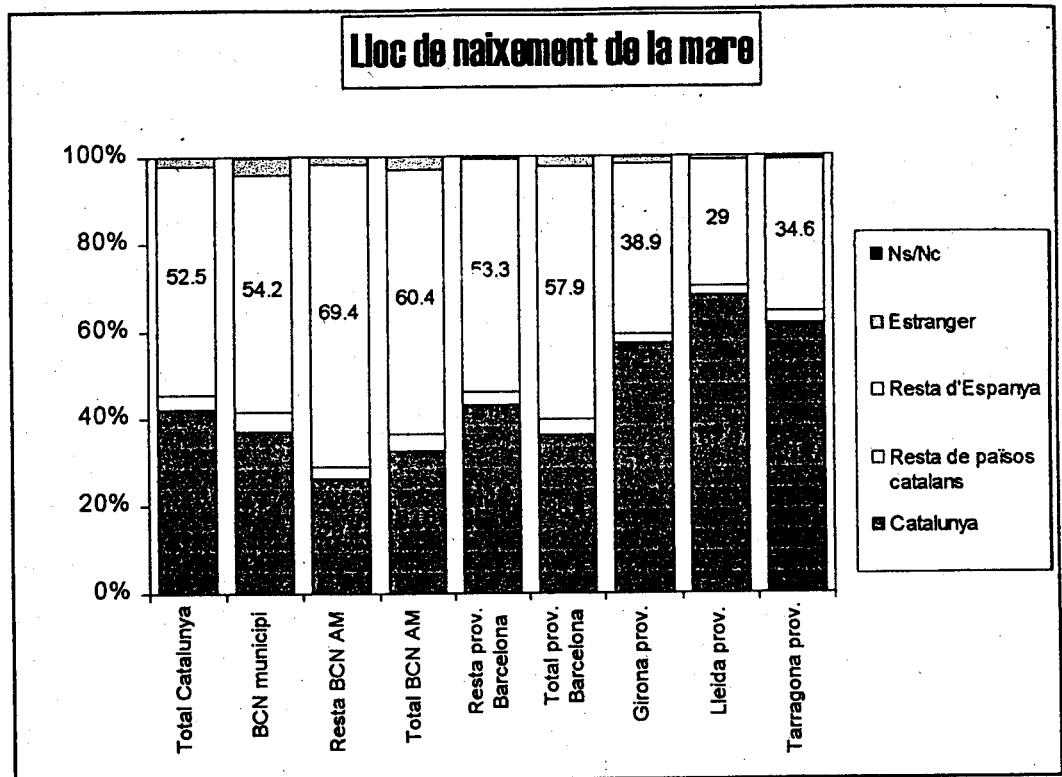
Gràfic 35



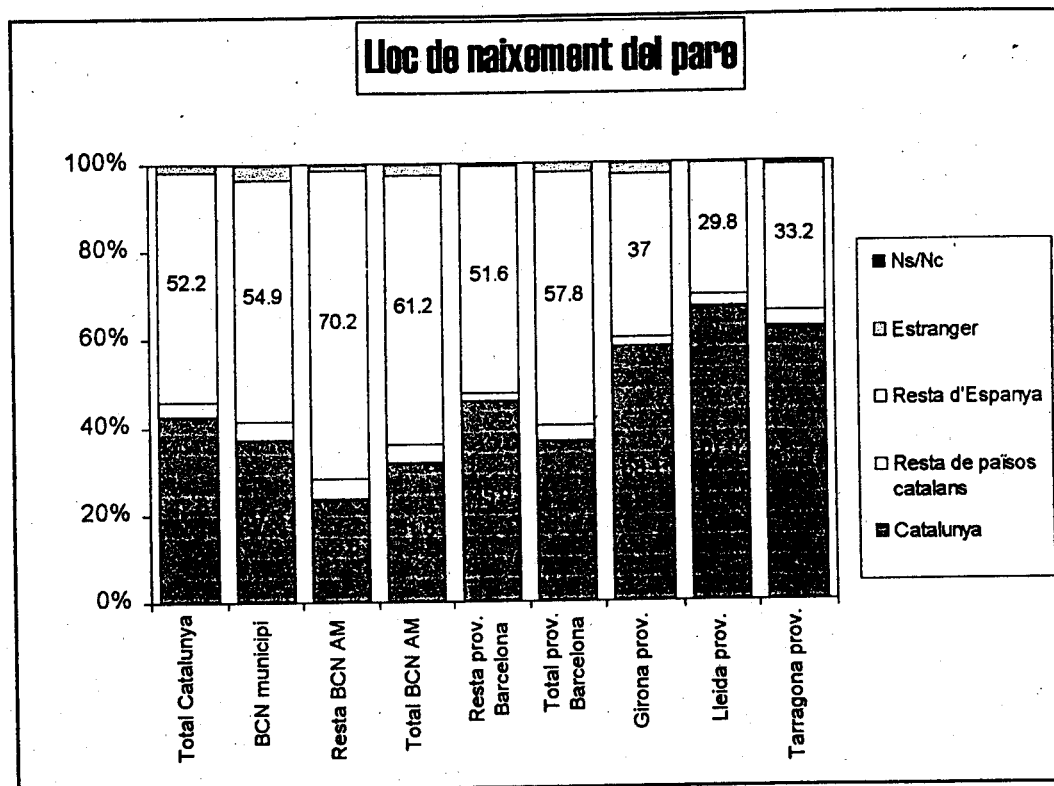
Gràfic 36



Gràfic 37



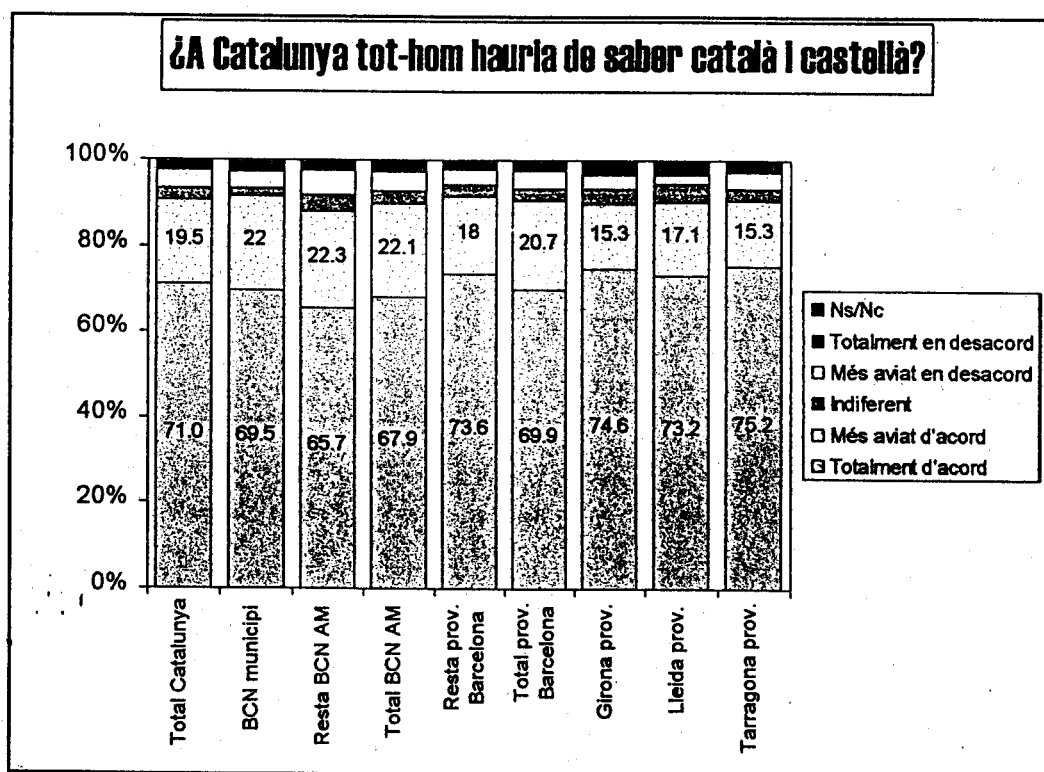
Gràfic 38



V.6 Opinions personals sobre el fet lingüístic a Catalunya

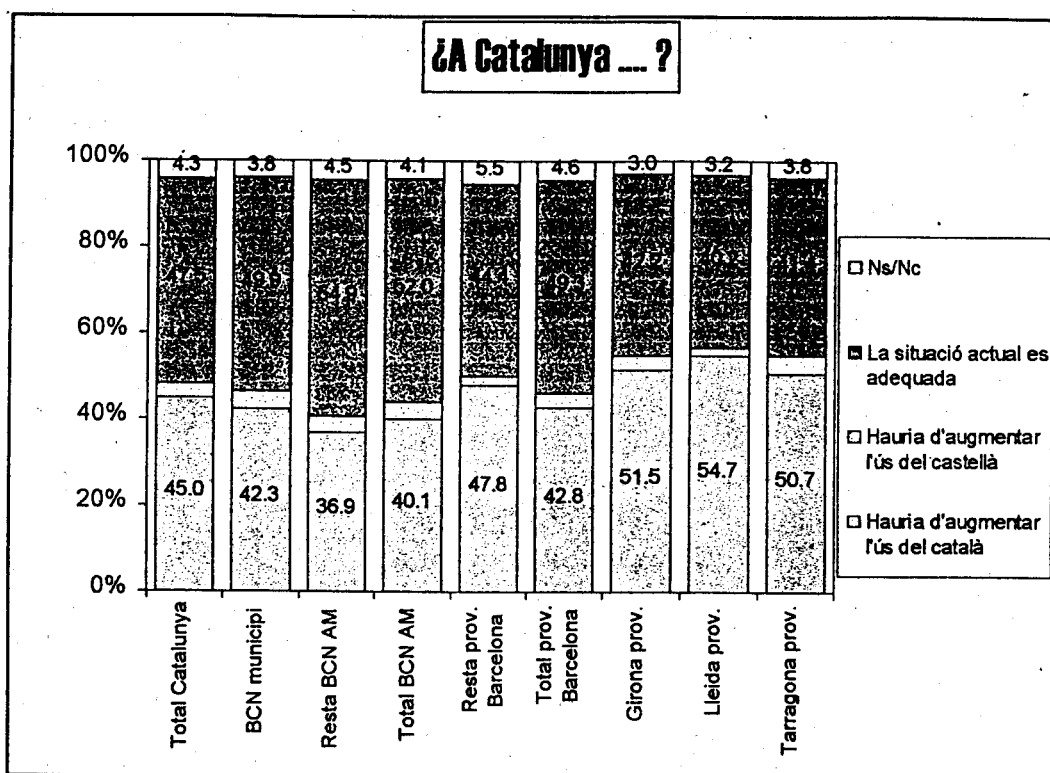
La majoria de les persones entrevistades (*gràfic 39*) opinen que a Catalunya tot-hom hauria de saber català i castellà. Així, el 71.0% manifesten estar "totalment d'acord" amb aquesta afirmació, i un addicional 19.5% hi declaran estar "més aviat d'acord", essent pocs, doncs, els que es manifesten en desacord amb aquesta idea. De manera coherent amb la presència del català com a llengua habitual, és a l'àrea metropolitana de Barcelona on s'enregistra un major nivell de desacord amb la proposta.

Gràfic 39



Les persones entrevistades tendeixen a opinar que la situació d'ús actual entre català i castellà a Catalunya és adequada (47.5%) o bé que hauria d'augmentar l'ús del català (45.0%), essent pocs els que manifesten que hauria d'augmentar l'ús del castellà (4.3%) (veure *gràfic 40*).

Gràfic 40



De manera similar a l'anterior, també l'àrea metropolitana de Barcelona presenta un menor índex d'opinió favorable a l'augment d'ús del català (40.1%).

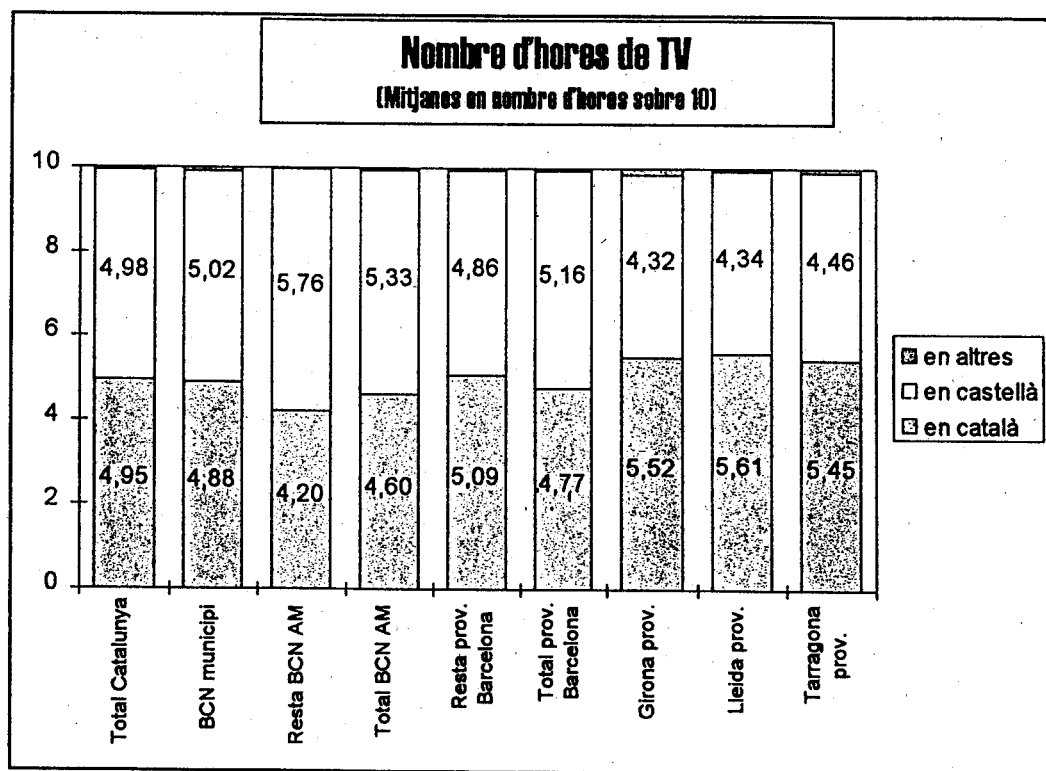
V.7 Dades complementàries

V.7.1 Repartiment del nombre d'hores de TV (en català / en castellà / en altres)

Les hores de TV en català, segons opinen les persones entrevistades, són aproximadament la meitat respecte al total d'hores de TV que acostumen a veure (gràfic 41). Preguntats sobre el repartiment de cada 10 hores de TV, manifesten que 4.95 hores, en mitjana, corresponen a la TV en català, per 4,98 en castellà (la resta, fins a un total de 10, és la part d'altres llengües).

Per àrees geogràfiques, l'Àrea metropolitana de Barcelona és la que veu menys hores de TV en català (4,20, per 5.76 en castellà)

Gràfic 41



V.7.2 Nombre de germans versus llengua habitual

El següent *gràfic 42* ens permet observar el progressiu descens de la natalitat, mesurada aquí amb la mitjana del nombre de germans de les persones entrevistades. Apart d'aquest descens, resulta evident que les persones de parla castellana ténen sempre, en tots els segments d'edat analitzats, un nombre mitjà de germans superior als de parla catalana, si bé la diferència és menor conforme l'edat és més jove. Així, si la diferència en el cas dels majors de 65 ó més anys arriba a un valor de 1.67, en el cas dels més joves baixa fins a un valor de 0.28 punts.

Gràfic 42

Nombre de germans vs. llengua habitual		
Nombre de germans (Mitjana)		
Edat entrevistat/da	Català	Castellà
15-24 anys	1.32	1.60
25-34 anys	1.91	2.63
35-44 anys	2.10	3.42
45-54 anys	2.14	3.54
55-64 anys	2.19	3.59
65 ó més anys	2.58	4.25

VI Anàlisis multivariables:

En resum, s'han realitzat dues anàlisis especials de caràcter multivariable sobre les dades de l'estudi:

- Segmentació AID
- Anàlisi APSD (Anàlisi de Perfil SociDemogràfic)

VI.1 Segmentació AID

Aquesta anàlisi s'ha dut a terme amb l'objectiu de subdividir o segmentar el conjunt de la població objecte d'estudi en una sèrie de subconjunts en funció del seu comportament respecte d'una variable depenent (que en aquest cas és el percentatge d'utilització de l'idioma català -sobre un total de 100%-) i que, al mateix temps, és explicada per un conjunt de variables independents o explicatives.

En síntesi, les variables utilitzades han estat les següents:

- variable explicada:
percentatge d'ús del català: variable de tipus numèric entre 0 i 100.
- variables explicatives:

Edat:

15 a 24 anys
25 a 34 anys
35 a 44 anys
45 a 54 anys
55 a 64 anys
65 ó més anys

Sexe:

Home
Dona

Naixement propi:

No en Països Catalans
En Països Catalans

Naixement dels pares:

Cap d'ells en P.Catalans
Un d'ells en P.Catalans
Ambdós en P.Catalans

Estudis:

Sense estudis o primaris incomplets
Primaris
Bàsics
Secundaris
Universitaris

Activitat laboral:

Prof.Liberal
Empresari
Autònom
Directiu mitjà
Administ/Cial.
Obrer
Mestressa
Jubilat
Aturat
Estudiant

Zona:

Barcelona Municipi
Resta Barcelona A.M:
Resta Barcelona prov.
Girona Prov.
Lleida Prov.
Tarragona Prov.

Hàbitat:

< 5000 hab.
5000-30000 hab.
30000-250000 hab
Àrees Metropolitanas1.

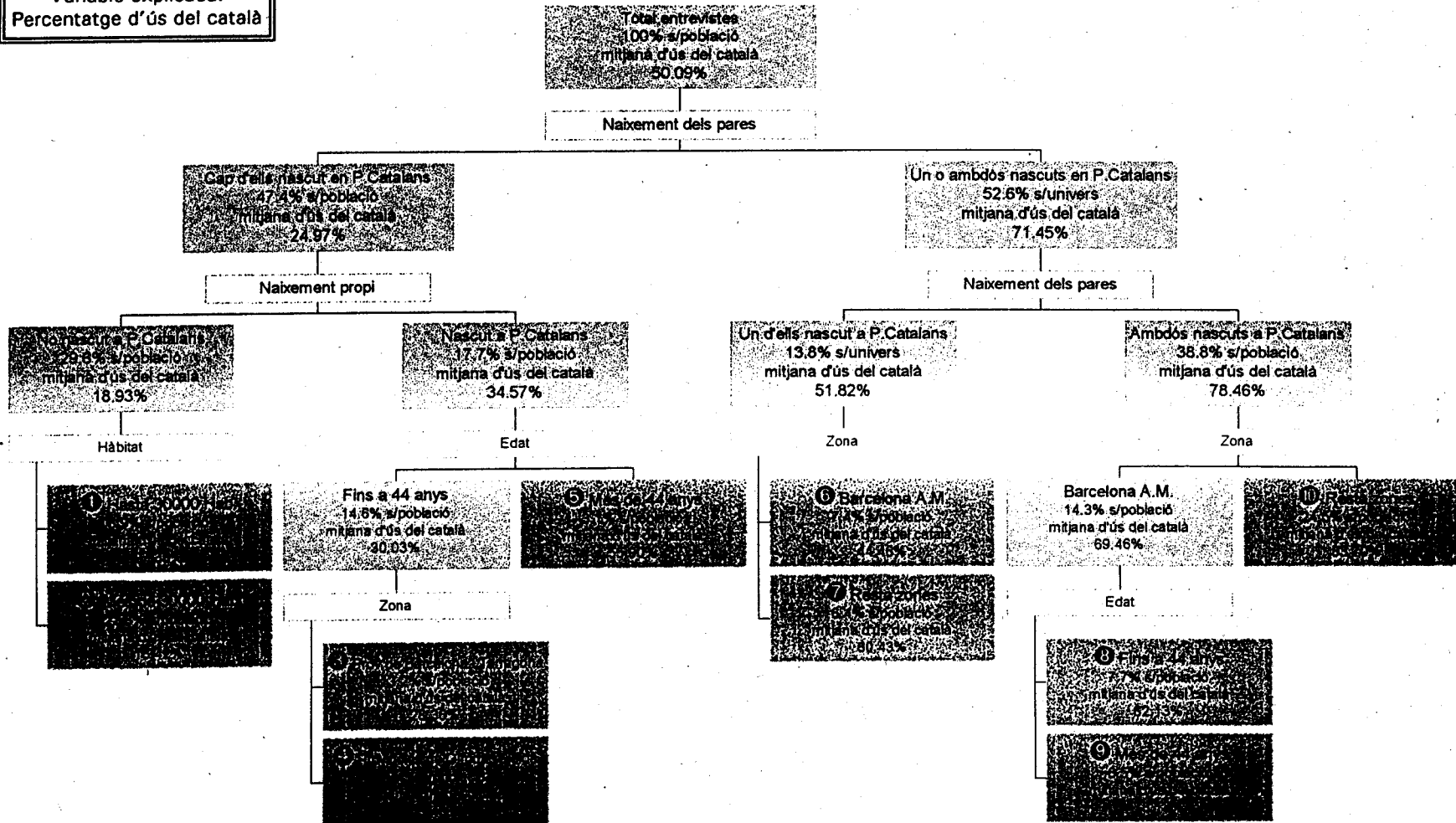
Nivell socioeconòmic:

A (superior)
B
C1
C2
D (inferior)

L'arbre de segmentació resultant és el que apareix en el *gràfic 43*. A partir del total d'entrevistes, que presenten una mitjana d'ús del català d'un 50.09%, arribem a 10 segments creats pel programa informàtic utilitzat. Les variables que més ajuden a la participació i que, per tant, més expliquen la variància quant a la variable explicada, són el lloc de naixement dels pares i el lloc de naixement propi.

GRÀFIC 43

Estudi d'ús del català
Segmentació AID
Variable explicada:
Percentatge d'ús del català



Numerats de l'1 al 10, els segments resultants són els següents:

Segment	Descripció	% s/població	% us catala
1	Subjecte i pares no nascuts a Països catalans, en hàbitat fins 30.000 habitants	69	2738
2	Subjecte i pares no nascuts a Països catalans, en hàbitat de més de 30.000 habitants	228	1642
3	Subjecte nascut a Països catalans, amb pares nascuts fora, de fins a 44 anys, en províncies de Barcelona i Tarragona	132	2836
4	Subjecte nascut a Països catalans, amb pares nascuts fora, de fins a 44 anys, en províncies de Girona i Lleida	14	4548
5	Subjecte nascut a Països catalans, amb pares nascuts fora, de més de 44 anys.	31	5590
6	Amb un dels pares nascut a Països catalans, residint a Barcelona A.M.	74	4446
7	Amb un dels pares nascut a Països catalans, residint a la resta de Catalunya (excloent Barcelona A.M.)	64	6043
8	Ambdós pares nascuts a Països catalans, residint a Barcelona A.M., de fins a 44 anys	77	6213
9	Ambdós pares nascuts a Països catalans, residint a Barcelona A.M., de més de 44 anys	65	7813
10	Ambdós pares nascuts a Països catalans, residint a la resta de Catalunya (excloent Barcelona A.M.)	245	8370

497

VI.2 Anàlisi APSD

L'aplicació d'aquest programa parteix també de dos tipus de variables:

- D'un costat, la variable a explicar o variable dependent que és, com en el cas anterior, el percentatge d'ús del català declarat per les persones entrevistades. En aquest cas, però, aquests percentatges s'han agrupat en cinc nivells per a crear una variable categòrica:
 - fins a 12%
 - del 13 al 39%
 - del 40 al 59%
 - del 60 al 89%
 - 90% ó més
- De l'altre, un conjunt de segments sociodemogràfics i d'actitud, que anomenarem variables explicatives, dels quals es tracta d'explicar el seu grau d'incidència sobre la variable dependent. Les variables utilitzades han estat les mateixes que en el cas anterior.

El programa APSD ens permet analitzar sistemàticament i ràpidament les diferències estadístiques de les diverses variables explicatives entre les diverses classes o categories definides per a la variable dependent. Al mateix temps, el programa APSD representa gràficament la incidència de les diferents variables explicatives sobre les categories representades per la variable dependent.

El programa realitza una anàlisi de significació estadística que:

- defineix una variable dicotòmica per a cada nivell de la variable explicativa.
- per a cada segment anterior, calcula la proporció d'elements del segment en cada grup definit per la variable dependent.
- analitza si existeix diferència significativa entre les anteriors proporcions, és a dir, analitza si existeixen diferències de penetració del segment entre els diversos grups definits.

Els resultats apareixen per escrit mitjançant un breu informe en el que l'existència de diferències significatives s'indica amb un 1 i la no existència amb un 0.

Posteriorment, el programa APSD obté una sèrie de funcions canòniques, que són combinacions lineals de les variables explicatives d'inici. Aquestes funcions tenen la propietat de ser assimilables a un sistema de coordenades, la qual cosa permet que qualsevol segment de la mostra pugui ser representat pel seu "centroide", del qual el programa obté les seves coordenades en relació a les dimensions canòniques resultants. En síntesi, s'obtenen les coordenades per a les funcions canòniques significatives al 0.05%. Les dues més rellevants apareixen en el gràfic 44, que permet

veure representades les categories de la variable dependent (percentatges d'ús del català) i els diversos segments amb diferència significativa respecte a la variable dependent.

En síntesi, els factors resultants poden ser definits com a:

- Factor 1 (vertical) : Es tracta d'un factor bàsicament correlacionat amb el lloc de naixement dels pares i del subjecte, així com amb la grandària d'hàbitat. Així, a l'extrem superior tenim els segments:

- (43) ambdós pares nascuts a Països catalans
- (81) fins a 5000 habitants

mentre que a l'extrem inferior hi trobem:

- (31) No nascuts a Països catalans
- (41) Cap dels pares nascuts a Països catalans
- Factor 2 (horitzontal) : Es tracta d'un factor correlacionat amb el nivell educatiu i amb l'edat. A l'esquerra hi trobem:
 - (70) estudiants
 - (11) 15 a 24 anys

i a la dreta:

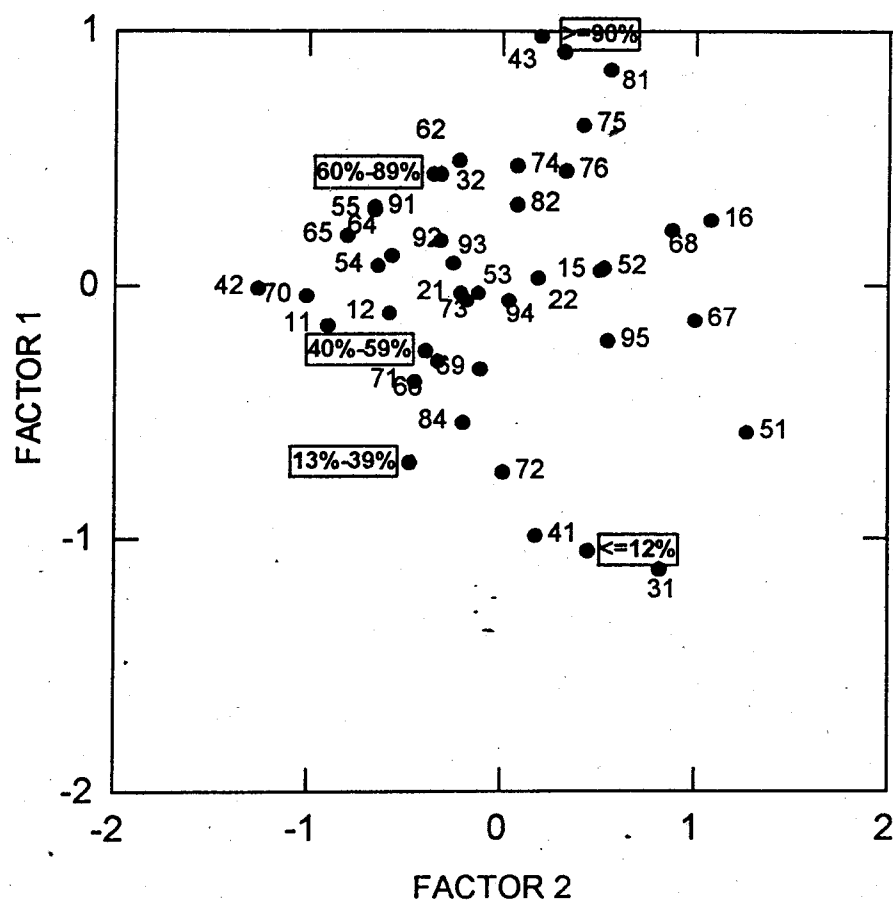
- (51) estudis incomplets
- (16) 65 ó més anys
- (67) mestresses
- (68) jubilats

En menor mesura, també pot apreciar-se una certa incidència de la grandària d'hàbitat en aquest segon factor.

En funció d'aquests factors, els nivells d'ús del català es situen en vertical, de major a menor al llarg del factor 1, mentre que en relació al factor 2 (horitzontal) els dos valors extrems de la variable categòrica dependent es situen a la dreta i els valors intermedis a l'esquerra, la qual cosa podria ser atribuïble al fet de que la gent de major edat i amb menor nivell educatiu acostuma menys a compartir l'ús del català i del castellà, sino que més aviat té tendència a usar una sola llengua.

GRÀFIC 44

Factor 1 x Factor 2
Gràfic resultant de la aplicació del programa APSD



- 11 15 a 24 anys
- 12 25' a 34 anys
- 15 55 a 64 anys
- 16 65 ó més anys
- 21 Homes
- 22 Dones
- 31 No nascuts a P.Catalans
- 32 Nascuts a P.Catalans
- 41 Cap dels pares nascut en P.Catalans
- 42 Un dels pares nascut en P.Catalans
- 43 Ambdós pares nascuts en P.Catalans
- 51 Estudis Incomplets
- 52 Estudis Primaris
- 53 Estudis Bàsics
- 54 Estudis Secundaris
- 55 Estudis Universitaris
- 62 Empresaris
- 64 Cuadres
- 65 Administratius/Cials.
- 66 Obres
- 67 Mestresses
- 68 Jubilats
- 69 Aturats
- 70 Estudiants
- 71 Barcelona municipi
- 72 Resta Barcelona A.M.
- 73 Resta Barcelona prov.
- 74 Girona prov.
- 75 Lleida prov.
- 76 Tarragona prov.
- 81 Fins a 5000 hab.
- 82 5000 a 30000 hab.
- 84 Àrees Metropolitanas
- 91 Niv.socioeconòmic A (superior)
- 92 Niv.socioeconòmic B
- 93 Niv.socioeconòmic C1
- 94 Niv.socioeconòmic C2
- 95 Niv.socioeconòmic D (inferior)

APÈNDIX A: FACTORS DE QUALITAT A LES ENTREVISTES TELEFÒNIQUES DE DYPHONE

L'operativa per a la realització d'entrevistes telefòniques està organitzada de manera tal que es pugui aconseguir informació de màxima qualitat. Tot seguit es descriuen alguns dels factors organitzatius que contribueixen a l'esmentada qualitat.

Selecció de la mostra

Per tal d'abastar la màxima representativitat de les mostres, hom segueix el següent procediment plurietàpic:

- Un programa d'ordinador, que treballa sobre un fitxer de tots els municipis espanyols, permet realitzar qualsevol estratificació per zones i hàbitats, seleccionar amb probabilitat proporcional a la grandària dels municipis integrants de la mostra i determinar el nombre d'entrevistes a realitzar a cada municipi.
- A cada municipi seleccionat a la fase anterior, els números de telèfon que formaran part de la mostra de partida s'extrauen de les guies telefòniques mitjançant procediments aleatoris sistemàtics i s'introdueixen des de les terminals a l'ordinador central acompanyats dels codis del municipi. Aquesta operació es realitza prèviament a l'inici del treball de camp i es duu a terme per persones especialitzades, diferents a les que administraran el qüestionari. D'aquesta manera hom garanteix el control i fiabilitat del procés.
- La persona a entrevistar a cada un dels telèfons seleccionats es determina d'acord amb el procediment establert en el projecte corresponent per a la investigació (darrer aniversari, quotes de sexe i/o edat, status familiar - mestressa de casa, cap de família-, acomplir certes condicions - consum del producte - o d'altres.

Qüestionari

L'equip de programadors elabora els programes de routing del qüestionari, una vegada que aquest ha estat dissenyat per l'equip tècnic i aprovat pel client. El programa que controlarà la gestió del qüestionari pot incorporar sofisticades aleatoritzacions, rotacions i bifurcacions de les preguntes i ítems d'aquell.

Una vegada confeccionat el programa de gestió del qüestionari, aquest passa al departament de camp telefònic, on és sotmès a un doble procés de verificació:

- Un test sistemàtic sobre entrevistes fictícies, amb la finalitat de comprovar el correcte funcionament dels fluxes del qüestionari.
- Un pilotatge sobre entrevistes reals, amb l'objectiu de contrastar la idoneïtat de les tècniques d'indagació contingudes en el qüestionari per tal de plasmarles en preguntes concretes.

Política de personal

El factor més important de qualitat de les entrevistes realitzades per DYMPHONE resideix en la màxima atenció que es presta a la gestió de l'equip d'entrevistadores. Aquesta política suposa:

- L'aplicació de proves psicotècniques als processos de selecció de les entrevistadores per a l'equip de camp. Les dimensions mesurades en aquestes proves han estat correlacionades amb èxit respecte de les variables de qualitat operativa mesurades a posteriori.
- Un programa inicial de cursos que comprèn tant l'operació informàtica de les entrevistes com les tècniques d'administració oral de les mateixes.
- Un seguiment exhaustiu de cada entrevistadora que inclou:
 - a) índex estadístics que s'obtenen sistemàticament de cada estudi realitzat (rendiments, tasses de negatives, etc.)
 - b) anotacions i avaluacions recollides durant els processos de supervisió.

Aquest seguiment, a part d'ésser utilitzat per a identificar les persones més capaces, s'utilitza per a retroeliminar el processos de formació continuada, treballant amb cada persona vàlida els aspectes més fluïdos de la seva execució.

Gestió de l'entrevista

L'administració del qüestionari ve regida pel manual de l'entrevistador elaborat per l'Institut el qual conté les normes operatives d'obligat acompliment tant en el maneig del software com a les pautes de comportament que s'han de seguir amb els entrevistats.

Política de retrucades

La qualitat d'una mostra està molt lligada al grau d'exhaustivitat abastat sobre els números de telèfon inicialment seleccionats per a la mateixa. Solament una adequada política de retrucades als telèfons que comuniquen, no contesten o quan les persones seleccionades no hi són o estan ocupades, permet abastar una bona representativitat mostral. El contrari (mecanismes excessivament flexibles de substitució de la mostra original) pot conduir a importants biaixos, per allò que suposa entrevistar les persones més accessibles.

A DYPHONE, aconseguir elevades tasses d'exhaustivitat mostral s'articula mitjançant dos mecanismes:

- La realització d'un cert nombre de trucades (cinc en enquestes a població i deu en enquestes a professionals i empreses) a un mateix telèfon que no contesta o comunica, unit a la generació d'aplaçaments per a les persones seleccionades ocupades o absents.
- La programació de les retrucades d'acord amb unes pautes estructurades (quinze minuts després per als que comuniquen i una seqüència d'aparició dels que no contesten que cobreix trams diferents del dia durant diversos dies) per tal d'augmentar la probabilitat de contacte.

Programació de les càrregues de treball

Les dades acumulades per DYPHONE respecte de les tasses de respostes per trams de mitja hora i tipus de target als diferents estudis realitzats han permès crear uns models matemàtics de resposta que, incorporats a un programa d'ordinador elaborat pel propi Institut, permeten optimitzar les càrregues de treball (horaris i nombre de llocs de treball assignats) en funció de les característiques de cada estudi. D'aquesta manera es garanteix que:

- Els moments del dia en què es realitzen les trucades són el més adients per a contactar les persones que integren la població objectiu de la investigació.
- El treball de camp es duu a terme al llarg d'un nombre suficient de dies per tal que, en conjunció amb la política de retrucades, sigui possible abastar un bon grau d'exhaustivitat mostral.

Supervisió

La supervisió de les entrevistes es realitza paral·lelament a l'execució d'aquestes, mitjançant unes instal·lacions de supervisió que permeten:

- El seguiment visual de l'entrevista en el monitor de la supervisora.
- Escoltar la conversa mitjançant un sistema d'accés a la línia imperceptible tant per l'entrevistadora com per la persona entrevistada.