

Política lingüística a les empreses multinacionals i empreses de serveis públics a Catalunya

per Joan Solé, Joanatan Castaño i Agustí Díaz

Resum

Aquest article compara diverses dades sociolingüístiques (usos, criteris, avantatges, inconvenients i demandes) d'ús del català en les empreses multinacionals i en les empreses anomenades de serveis públics, tal com les enuncia la Llei de política lingüística de la Generalitat de Catalunya. Presenta també un model explicatiu de quines variables influeixen més en l'ús del català en cada tipus d'empresa i dona unes orientacions estratègiques sobre política lingüística en aquestes empreses.

Sumari

1. Introducció
2. Usos i criteris lingüístics
3. Actituds lingüístiques
4. Interès dels serveis lingüístics
5. Variables que afecten l'ús lingüístic
6. Una política lingüística a les multinacionals i empreses de serveis públics
7. Mapa conceptual
8. Bibliografia

1. Introducció

La llengua catalana és una de les 6.000 llengües parlades al món i si la comparem amb altres llengües parlades en territoris sense Estat propi podem dir que té una bona salut, tanmateix sembla clar que no és una de les llengües importants d'expressió internacional a la nova economia. En el món globalitzat tal com diu Arnaud Sales (2004) "allò que altera l'estatus de les llengües a escala internacional i facilita el predomini de l'anglès està relacionat, sobretot, amb la ruptura de l'espai cultural protegit pels estats nació", però això si ens fixem en les llengües que han sigut protegides per l'estat-nació.

La situació del català, per contra, no és aquesta, el català no ha sigut històricament protegit per l'Estat espanyol i fins i tot ha sigut discriminat a favor de la llengua castellana mitjançant la qual pensava que s'aconseguiria la unió i homogeneïtat dins de les fronteres, sent d'aquesta manera la llengua protegida per l'estat en l'espai econòmic i internacional. Així doncs, a priori sembla que ni amb la formació de l'estat-nació ni amb l'evolució de la globalització i la concentració de capital, pròpia del nostre sistema econòmic, el català pot tenir fàcil aconseguir la normalització en el món de l'empresa multinacional.

El juny del 2003 es va organitzar el col·loqui internacional sobre usos lingüístics a les empreses amb vocació internacional organitzat entre la Generalitat de Catalunya i el Govern de Quebec. En aquest marc es van presentar diverses recerques sobre el usos lingüístics a Catalunya, Quebec i el País Basc. Aquest article aprofundeix en les dades obtingudes a Catalunya.

La Llei 1/1998 de política lingüística <<http://www.gencat.cat/llengua/legislacio>> preveu en l'article 31:

"1. Les empreses i les entitats públiques o privades que ofereixen serveis públics, com ara les de transport, de subministraments, de comunicacions i d'altres, han d'emprar, almenys, el català en la retolació i en les comunicacions megafòniques.

2. Les comunicacions i les notificacions escrites adreçades a persones residents a Catalunya per les empreses i les entitats a què fa referència l'apartat 1, incloses les factures i els altres

documents de tràfic, s'han de fer almenys en català, sens perjudici del dret dels ciutadans i ciutadanes a rebre-les en castellà si ho demanen.

3. El que disposa l'apartat 2 en relació amb les factures i els altres documents de tràfic s'entén sens perjudici de la competència de l'Estat per a organitzar els serveis esmentats quan els presta directament o per mitjà de les seves empreses i entitats."

D'acord amb aquesta regulació el 2003 es va fer una enquesta per mitjà del qüestionari Indexplà <<http://www.gencat.cat/llengua/noves>>, Noves SL, Estiu 2003, a les empreses de serveis públics per conèixer la seva situació lingüística. Els principals resultats es presenten en aquest article.

1.1 Objectius

Aquest article pretén descriure la situació lingüística en dos dels àmbits del món socioeconòmic: les empreses multinacionals i les empreses de serveis públics que presten els seus serveis a Catalunya. S'analitzen les semblances i les diferències entre tots dos tipus i també s'explica quines variables són les que més influeixen en l'ús del català en els dos tipus d'empreses. Aquest coneixement és bàsic si es vol aconseguir la normalització del català en el món socioeconòmic intervenint, justificadament, sobre les variables correctes.

1.2 Fonts d'informació i metodologia

Fitxa tècnica de les enquestes

En el següent quadre es resumeixen les característiques dels dos estudis previs que han servit de font per a les dades que es tracten en aquest article.

Concepte	Empreses multinacionals	Empreses de serveis públics
Univers	Empreses privades que facturen més de 12 milions d'euros i més de 100 treballadors	Empreses i entitats públiques o privades de serveis públics de transport, de subministraments, de comunicacions i d'altres
Població estudiada	300 empreses	Població acotada: cens de 28 empreses de serveis
Error estadístic	$e = +/- 4,8\%$ per $p = q = 0,5$	Han respost 21 empreses
Tècnica	Entrevista telefònica	Entrevista personal
Qüestionari	Qüestionari <i>ad hoc</i>	Qüestionari Indexplà adaptat
Treball de camp	Novembre 2002	Juliol 2004
Empresa d'estudis	Line Staff Consulting	DEP consultora estratègica
Tractament informació	Taules de freqüència, anàlisi Cluster i CHAID	Taules de freqüència i indicadors sintètics
Informe	<i>Usos lingüístics a les grans empreses presents a Catalunya</i>	<i>Enquesta sobre Usos Lingüístics a Institucions Públiques (EULIP)</i>

1.3 Tècniques d'anàlisi utilitzades

Per a l'elaboració d'aquest article hem partit de dos estudis sociolingüístics promoguts per l'Institut de Sociolingüística Catalana (ISC) <<http://www.gencat.cat/llengua/dades>> de la Generalitat de Catalunya. Aquests estudis són: l'*Enquesta sobre Usos Lingüístics a Institucions Públiques (EULIP)* i l'estudi sobre *Usos lingüístics a les grans empreses presents a Catalunya*. Aquests dos estudis com s'ha vist a la fitxa tècnica utilitzen dos mètodes de recollida diferents, tenen mostres diferents i a més algunes de les variables comunes han estat mesurades de forma distinta. Aquest fet ha obligat a fer un esforç d'homogeneïtzació per tal de presentar les dades comparades sempre que sigui possible, tenint en compte que en alguns casos no ho serà completament.

A més de la comparació quantitativa de dades es proposa un model explicatiu sobre quines variables influeixen més en l'ús en cada tipus d'empresa. Per fer això s'ha dut a terme una anàlisi de la variància de totes les variables per tal de veure quines de les variables de les tingudes en compte són significatives a un nivell de confiança del 95%, és a dir, afecten d'una manera important l'ús del català. A continuació, amb les variables significatives s'ha

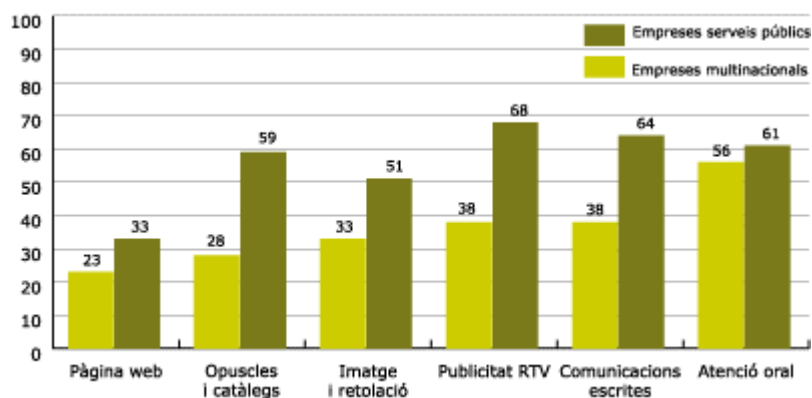
aplicat la tècnica C&RT¹, la qual per mitjà dels arbres de segmentació representa d'una manera molt gràfica el model explicatiu amb les variables que discriminen més l'ús del català.

2. Usos i criteris lingüístics

2.1 Comunicacions externes

En les sis àrees de comunicació analitzades en ambdós tipus d'empreses l'ús de català assolix un nivell de presència més alt en les empreses de serveis públics que en les multinacionals. Cal destacar que en l'atenció oral, l'ús del català assolix un nivell mitjà (56% i 61%, respectivament) mentre que en la pàgina web de l'empresa l'ús és minoritari (23% i 33%).

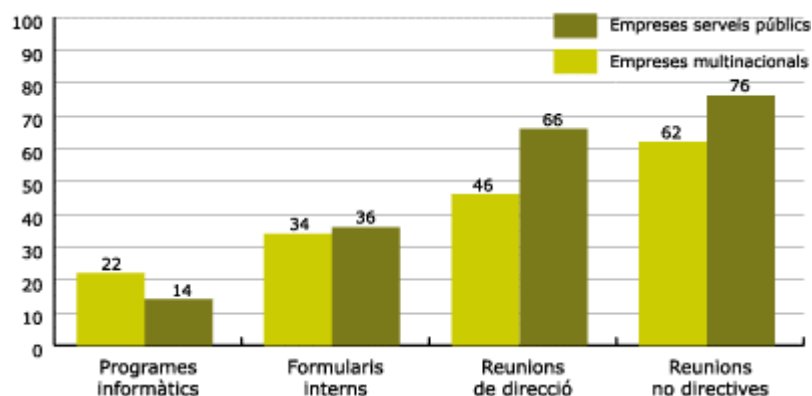
Gràfic 1. Ús del català a les comunicacions externes



2.2 Comunicacions internes

En les comunicacions internes l'ús del català se situa entre 14% en els programes informàtics i el 76% en les reunions no directives. Observem doncs com, igual que a les comunicacions externes, novament en els programes informàtics es dona un ús del català més baix a les empreses. Cal destacar també la diferència d'ús entre els dos tipus d'empreses en les reunions, sobretot les directives, ja que el caràcter internacional en l'àmbit d'actuació de les empreses multinacionals fa que les comunicacions es facin en altres llengües.

Gràfic 2. Ús del català a les comunicacions internes



¹ El mètode C&RT de classificació també anomenat CART (Classification And Regression Trees) és una tècnica d'exploració de les relacions entre una variable dependent i una sèrie de variables discriminants o criteri. Aquest mètode crea arbres de regressió i classificació i consisteix en la minimització de les mesures d'impuresa del model segons la variable discriminant triada d'una forma òptima. C&RT genera arbres binaris (cada divisió dona exactament dos nodes secundaris o fills) segons el següent criteri: considera l'estadístic khi-quadrat per a les variables criteri categòriques i l'estadístic de Fisher per a les variables contínues.

2.3 Coneixements i usos lingüístics del personal

No disposem de dades comparables per als dos tipus d'empreses, raó per la qual només s'exposaran les dades. Per a les multinacionals disposem de dades sobre l'ús subjectiu: "En quina proporció parlen català a l'empresa?"

Taula 1. En quina proporció parlen català a l'empresa?"

Tipus de llocs de treball	% català
Operaris i personal de producció	48,1
Tècnics i comandaments intermedis	68,5
Directius i executius	72,1
Personal d'atenció al públic	74,5
Personal administratiu i d'oficina	74,8

Per a les empreses de serveis públics s'ha demanat sobre l'adequació lingüística de cada perfil lingüístic: "Quin percentatge té els coneixements de català adequats al seu lloc de treball?"

Taula 2. Quin percentatge de personal té els coneixements de català adequats al seu lloc de treball?"

Adequació lingüística al lloc de treball	% sí
Porteria i subaltern	72,3
Telefonista, recepcionista i conserge	82,9
Directius, tasques de gestió i secretaria	87,8
Tècnics i comercials	88,8
Manteniment i operaris	82,9

2.4 Llengua vehicular de la formació interna a l'empresa

Quant a la llengua vehicular dels cursos de formació a càrrec de l'empresa, en les multinacionals l'ús del català declarat pels enquestats, exclusivament o conjuntament amb el castellà se situa entorn del 62%, mentre que en les empreses de serveis públics és del 43%. Cal destacar per comparar les dades que a les empreses de serveis públics no se'ls donava l'opció de contestar en català i en castellà per igual i per això han sortit respostes més polaritzades.

Taula 3. Llengua de la formació interna del personal

Llengua dels cursos de formació del personal	Multinacionals	Empreses serveis públics
En català	36,3	43,1
En català i en castellà per igual	25,6	-
En castellà o un altre idioma	36,2	56,9

2.5 Criteris lingüístics en la selecció de personal

El 51% de les multinacionals i els 38% de les empreses de serveis públics declaren que el coneixement de la llengua catalana és un requisit en tots o en algun dels llocs de treball d'aquestes empreses; mentre que el 25% i el 24% respectivament, el consideren només un mèrit en la selecció del seu personal.

Taula 4. Criteris lingüístics en la selecció de personal

Tipus de criteri lingüístic	Multinacionals	Empreses serveis públics
Català, com a requisit en tots o en algun lloc	50,7	38,1
Català com a mèrit en tots o en algun lloc	25,4	23,9
El català no és un criteri de selecció	23,7	38,1

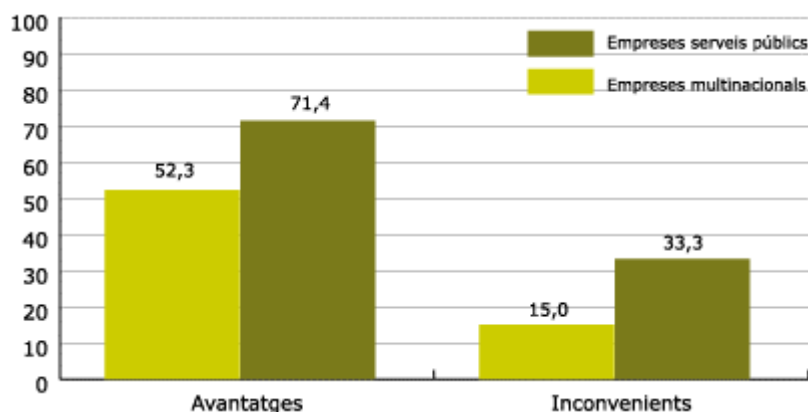
Recentment Silvio Rendón ha demostrat a "The catalan premium: Language and employment in Catalonia" <<http://docubib.uc3m.es/WORKINGPAPERS/WE/we033410.pdf>> que el fet de conèixer català és una prima a l'hora de ser empleat a Catalunya. Aquest fet demostra com les empreses demanden el coneixement del català com a requisit o mèrit per contractar els seus empleats.

3. Actituds lingüístiques

3.1 Valoració d'avantatges i inconvenients

El 52% de les multinacionals i el 71% de les empreses de serveis públics creu que l'ús de la llengua catalana en la seva empresa comporta avantatges, enfront el 15% i el 33%, respectivament, que hi veuen inconvenients.

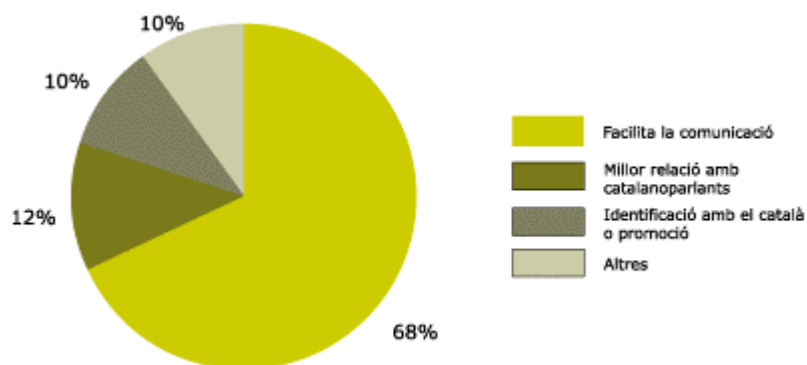
Gràfic 3. Avantatges i inconvenients d'ús del català a l'empresa



3.2 Principals avantatges adduïts

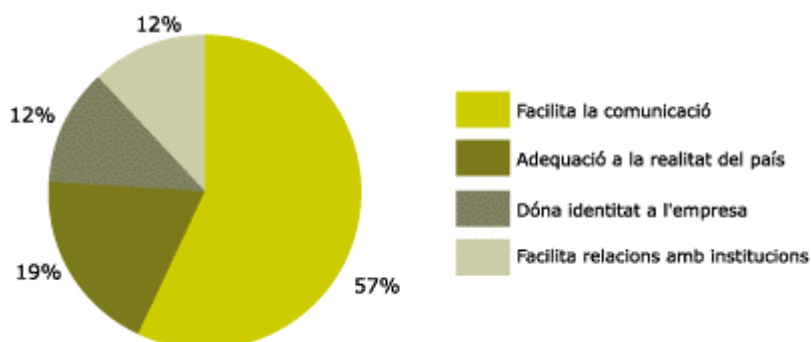
El 68% de les multinacionals afirmen que usar el català *facilita la comunicació*. Sota aquest concepte s'han recollit aspectes com "la millor atenció", "donar bona imatge", "donar millor servei", "imatge de prestigi" i "imatge de proximitat". El segon avantatge citat (13%) fa referència a la "millor relació amb catalanoparlant".

Gràfic 4. Avantatges d'usar el català en les multinacionals



També en els cas de les empreses de serveis públics el 57% de les empreses diuen que el principal i primer avantatge és que el català facilita la comunicació. El segon avantatge citat (19%) és "l'adequació a la realitat cultural i lingüística".

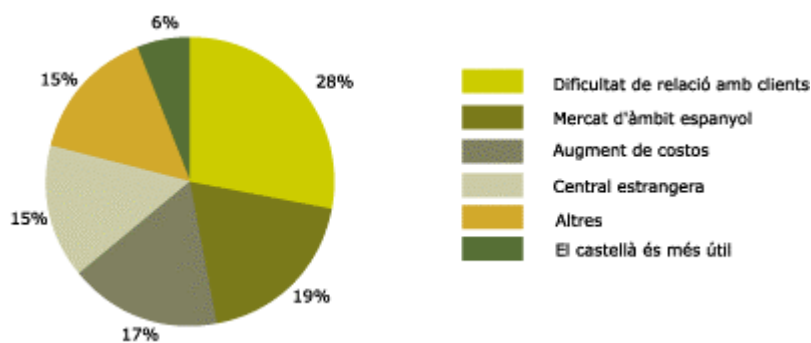
Gràfic 5. Avantatges d'usar el català en les empreses de serveis públics



3.3 Principals inconvenients adduïts

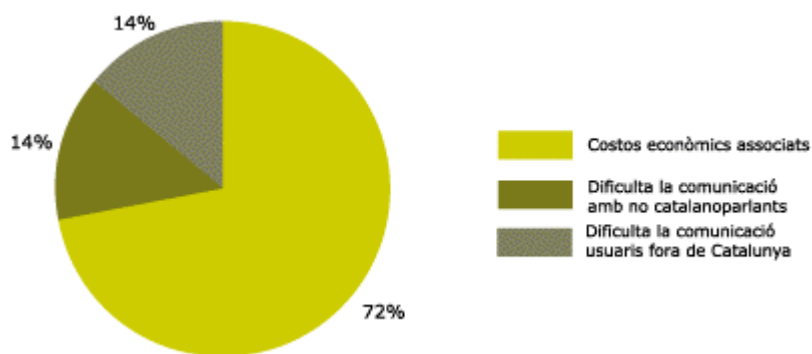
Per a les multinacionals, quant als inconvenients, no hi ha un predomini d'un tipus d'argument. La dificultat de relació amb clients (28%) i el "mercat d'àmbit espanyol" (19%) i l'augment de costos (17%) són els tres inconvenients menys minoritaris que addueixen aquestes empreses.

Gràfic 6. Inconvenients d'usar el català en les empreses multinacionals



Per a les empreses de serveis públics el principal inconvenient és amb diferència els costos econòmics que els suposaria usar el català, i com a inconvenient secundari observem les dificultats de comunicació amb els no catalanoparlants a Catalunya i amb els usuaris de fora de Catalunya.

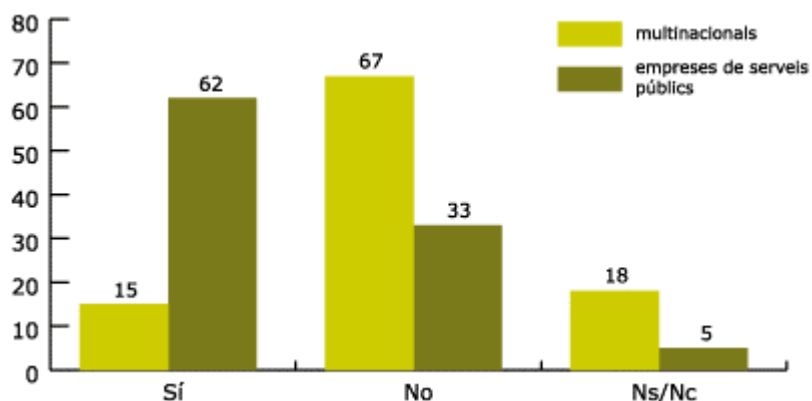
Gràfic 7. Inconvenients d'usar el català en les empreses de serveis públics



3.4 Intenció d'augmentar l'ús del català

Aquestes avantatges i inconvenients percebuts poden portar a les empreses a tenir la intenció o no d'augmentar l'ús del català. El 15% de les empreses multinacionals tenen intenció de fer-ho per un 62% de les de serveis públics. Hi ha una clara diferència sobretot a causa dels àmbits territorials de cada tipus d'empresa.

Gràfic 8. Intenció d'augmentar el català a l'empresa

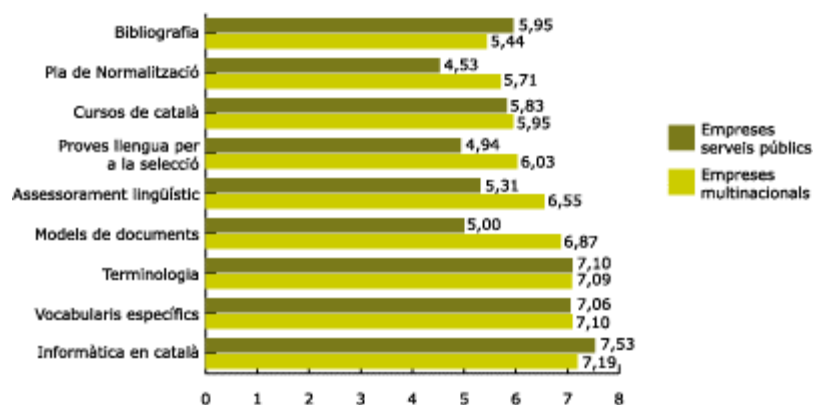


4. Interès dels serveis lingüístics

4.1 Valoració dels serveis lingüístics

En una escala de 0 a 10, els tres serveis lingüístics més valorats tant per les multinacionals com per les empreses de serveis públics són la informàtica en català, els vocabularis i la terminologia. Aquests tres serveis es caracteritzen per ser fàcilment comprensibles pels enquestats i de fàcil i ràpida aplicació de les empreses. Els altres serveis són menys coneguts i probablement comporten un major compromís i també solen ser d'una aplicació més costosa. Un fet a destacar és que el servei més valorat en tots dos tipus d'empreses sigui en el mateix àmbit on hem vist que els usos són més baixos també en els dos tipus d'empreses és la informàtica. Això suposa una bona notícia ja que hi ha interès pels serveis que ajuden a pujar els usos més baixos.

Gràfic 9. Interès dels serveis que ofereixen les administracions



5. Variables que afecten l'ús lingüístic

A continuació s'estudiarà i es reproduirà gràficament les variables més importants que influeixen en l'ús del català en cadascú dels tipus d'empreses analitzats. Per tal de poder comparar millor els dos tipus d'empreses primerament s'ha fet un procés per tal d'aconseguir que les variables fossin el més homogènies possible². L'anàlisi s'ha fet mitjançant la tècnica C&RT que divideix la variable a explicar sempre en dos grups tenint com a criteri la major diferència de mitjanes entre ells i que siguin el més homogenis dintre d'ells mateixos, es a dir mostra les variables que més discriminen l'índex d'ús de català per empreses.

Per fer els arbres de segmentació s'ha prescindit de les característiques de les empreses equivalents a les sociodemogràfiques de les persones³ ja que variables com la ubicació de l'empresa, si es filial de una matriu o no, el percentatge de vendes a Catalunya, el nombre de treballadors, la facturació i el sector d'activitat donen un coneixement important sobre el tipus d'empreses que més o menys usen el català.

5.1 Empreses multinacionals

L'estudi previ de l'ISC sobre l'ús del català a les empreses multinacionals, del que s'han tret les dades per aquest article, posa en relació les *característiques* de les empreses amb l'ús del català, posant de manifest quin tipus d'empreses són les que més i les que menys usen el català segons aquestes característiques.⁴

En aquest punt nosaltres desenvoluparem un model explicatiu que analitzi la relació de variables d'actuació i actitud de les grans empreses amb l'ús, ja que aquest no només s'explica per les característiques de les empreses sinó també per altres variables. De l'estudi de l'ISC podem veure dos grups de variables que han sigut mesurades però no han estat relacionades amb l'ús i poden tenir la seva importància:

² La variable percentatge de cursos de formació interna en català a les empreses de serveis públics és un agregat d'altres dues variables: (llengua vehicular dels cursos i llengua escrita dels cursos), per fer l'anàlisi més homogènia amb la variable disponible a les grans empreses. L'ús també està mesurat de formes diferents en els dos estudis però amb la mateixa idea substantiva. A més en l'estudi sobre les grans empreses l'escala va de 0-10 i a l'EULIP de 0-100, i per fer-les iguals s'ha multiplicat per 10 l'escala de les grans empreses. A l'ús mesurat de 0 a 100 l'anomenarem IUCE (índex d'ús de català a les empreses).

³ Aquestes són: nombre de treballadors, facturació l'any 2001, tipus de client: empresa o consumidor final, antiguitat de l'empresa, ubicació, de l'empresa, si és o no filial, percentatge de vendes a Catalunya i sector de producció.

⁴ El lector interessat en aquest tipus de segmentació per les grans empreses pot consultar directament *Usos lingüístics a les grans empreses presents a Catalunya*, Generalitat de Catalunya, Departament de Cultura, Direcció General de Política Lingüística, 2002.

