

Usos, actituds i serveis lingüístics a les empreses associades a la CECOT

per Institut DEP, Anna Prunés i Joan Solé Camardons

Resum

Aquest article recull les principals aportacions de l'estudi *Els usos lingüístics en les empreses associades a la CECOT* promogut pel Departament de Cultura en el marc del conveni entre la CECOT i el Consorci per a la Normalització Lingüística. Aquest treball l'ha dut a terme l'Institut DEP per mitjà d'una enquesta telefònica als empresaris i dirigents i les empreses.

Sumari

1. Objectius i metodologia.
2. Marc de referència
3. Ús del català a les empreses de la CECOT
4. Actituds i valoració de l'ús del català
5. Avaluació de la política lingüística
6. Interès pels serveis lingüístics
7. Recomanacions
8. Recull de recursos lingüístics per a l'empresa

1. Objectius i metodologia

1.1. Objectius

L'objectiu general d'aquest estudi és conèixer la situació lingüística a les empreses associades a la CECOT. I els objectius específics són: conèixer els usos lingüístics i les expectatives pel que fa a l'augment de l'ús del català; detectar els motius que addueixen les empreses per utilitzar el català o no fer-ho; conèixer l'opinió sobre la política lingüística de la Generalitat de Catalunya entre aquestes empreses i avaluar l'interès en utilitzar tot un seguit de serveis lingüístics oferts des de la Direcció General de Política Lingüística i el Consorci per a la Normalització Lingüística.

1.2. Metodologia

Univers d'estudi: Les 4.700 empreses associades a la CECOT amb una grandària superior a dos treballadors.

Mètode de realització de l'enquesta: Enquesta telefònica mitjançant un qüestionari semiestructurat.

Mostra: S'han realitzat un total de 400 entrevistes vàlides. Aquesta grandària de mostra suposa acceptar un marge d'error del + 4,7 % per a les dades globals en el cas de màxima indeterminació ($p=q=50$) per a un nivell de confiança del 95,5 %.

Treball de camp: El treball de camp s'ha realitzat entre el 15 i el 22 de desembre de 2000.

2. Marc de referència

Grandària: La major part de les empreses associades a la CECOT són microempreses amb menys de deu treballadors (58,5 %), en segon lloc són petites i mitjanes (34 %) i el 7,5 % grans empreses, en una proporció força similar al conjunt de les empreses de Catalunya.

Sectors: Les empreses associades a la CECOT pertanyen principalment al sector de la indústria (46,5 %), amb un pes específic en els subsectors de la metal·lúrgia (22,8 %), el tèxtil (8,2 %) i les arts gràfiques (6,1 %). En segon lloc, destaquen les empreses del sector serveis (31,8 %), essent en bona mesura gestories (10,4 %) i empreses de transport (6,1 %). Les empreses de la CECOT pertanyen al sector de la construcció i del comerç. Dins d'aquest darrer destaca el subsector dels professionals de la imatge (4,3 %).

Territori: La localització de les empreses de la CECOT es concentra principalment a la comarca del Vallès Occidental. Dins d'aquesta comarca destaquen les localitats de Terrassa (46,5 %) i Rubí (10,5 %).

Distribució de les vendes: El mercat al qual es dirigeixen les empreses analitzades és prioritàriament el català, ja que tres quartes parts de les vendes es realitzen exclusivament a Catalunya. Mentre que el 16 % de la producció és destinat al mercat espanyol i el 5,3 % al mercat internacional, que inclou Europa i la resta del món.

Les empreses que destinen exclusivament les vendes al mercat català pertanyen al sector de la construcció i del comerç, mentre que les que operen a la resta de l'Estat espanyol i al mercat internacional són del sector de la indústria.

Les empreses més petites orienten el seu mercat cap a un entorn més proper atès que la major part del volum de negoci de les microempreses es desenvolupa al mercat català, mentre que les empreses amb més de 10 treballadors destinen en major mesura les seves vendes fora del mercat català.

3. Ús del català a les empreses de la CECOT

3.1. Ús empresarial del català

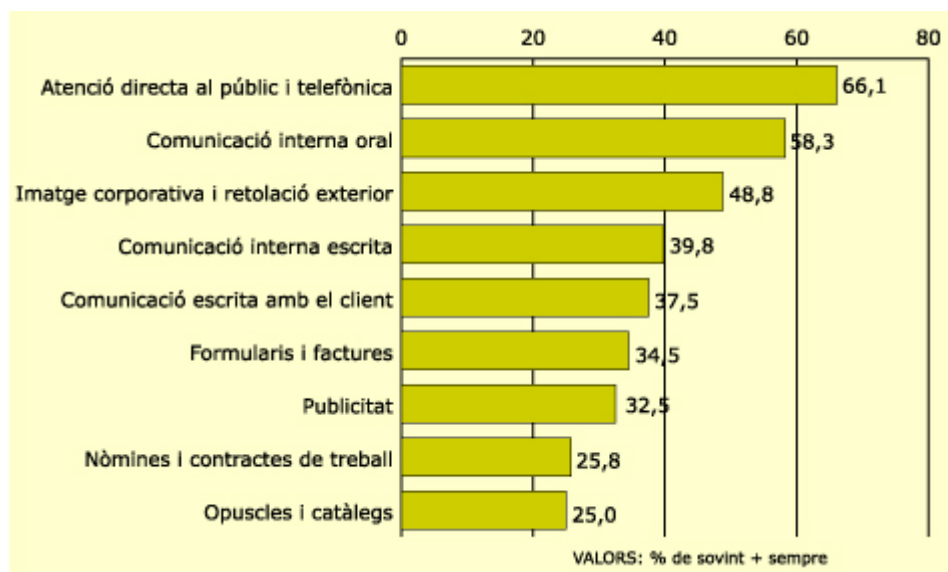
L'ús del català a les empreses estudiades varia considerablement segons l'àmbit comunicacional o la tasca que es realitza. L'ús majoritari del català es produeix en el 66,1 % de les empreses en l'atenció directa al públic i telefònica i, en el 58,3 % de la comunicació interna oral. Gairebé una de cada dues empreses associades fa servir el català en la imatge corporativa i retolació exterior.

La comunicació escrita, tant de caràcter intern com extern, es desenvolupa en català en el 39,8 % i el 37,5 % de les empreses enquestades respectivament, mentre que a nivell de formularis i factures i publicitat només es dona en una de cada tres empreses.

El nivell més baix de l'ús del català s'observa en les nòmines i els contractes de treball (25,8 %) i en els opuscles i catàlegs (25 %), xifres que demostren que en aquests àmbits l'ús del català és dona només a una de cada quatre empreses.

Per sectors, els serveis fan un ús moderat del català, i en canvi, la indústria destaca per un ús més aviat baix.

Gràfic 1. Quin és el grau d'utilització del català en la seva empresa, en...?



Existeix, una clara diferenciació de l'ús del català segons el tipus de comunicació que es duu a terme, ja que quan aquesta comunicació és oral augmenta la utilització del català, mentre que quan és escrita l'ús del català disminueix notablement. No obstant això, la llengua catalana està globalment estesa tenint en compte el valor mig del 3,1 en una escala de 5 punts. La llengua en aquestes empreses té una doble vessant, de comunicació informal i espontània en català, però d'ús formal o institucional en castellà.

3.2. Atenció directa al públic

Dues tercers parts de les empreses entrevistades utilitzen preferentment el català en l'atenció directa al públic i l'atenció telefònica, el 21 % fa servir el català amb menor freqüència i el 12,8 % gairebé no l'usa o no l'usa mai en aquest àmbit. El sectors dels serveis destaca per un considerable ús del català en aquest àmbit, mentre que a la indústria el seu ús és menor. Les empreses de Terrassa i de la resta del Vallès Occidental, tret de Rubí, destaquen per utilitzar el català en l'atenció directa al públic i telefònica.

3.3. Imatge corporativa i retolació exterior

Existeixen dues posicions força marcades pel que fa a l'ús del català a la imatge corporativa i a la retolació exterior, fet que indica que les empreses tenen molt clar l'idioma que han d'utilitzar quant a la seva imatge.

Gairebé una de cada dues empreses analitzades utilitza el català en la seva imatge corporativa i retolació exterior davant el 37,3 % que no l'empra mai o gairebé mai. A les empreses dedicades al comerç i als serveis el català és present gairebé sempre, mentre que les empreses industrials combinen el català i el castellà.

3.4. Comunicació interna

A. Comunicació interna escrita

També en la comunicació interna escrita es produeix una marcada dicotomia d'ús lingüístic entre les empreses de la CECOT, ja que si bé el 40 % l'utilitza sempre o sovint, el 34,3 % no l'utilitza mai o gairebé mai. Les empreses del sector serveis i del comerç, novament, empen més sovint el català internament a nivell escrit que les industrials i de la construcció. Les microempreses

utilitzen poc el català en aquest tipus de comunicació, mentre que la petita i mitjana empresa ho fa més sovint.

B. Comunicació interna oral

Internament, quan la comunicació és oral el català apareix sempre o sovint en el 58,3 % de les empreses i freqüent en el 14,8 %, mentre que per al 26,6 % de les empreses el fa servir poc o mai en aquest àmbit.

La diferència de vint punts en la utilització del català en la comunicació interna escrita i oral denota l'existència de situacions informals entre els treballadors on la llengua catalana pren força a nivell parlat, mentre que en la comunicació escrita el castellà és més present.

En els dos extrems, els treballadors de serveis sempre es comuniquen internament a nivell oral en català, mentre que els de la indústria, ho fan tant en català com en castellà. A la petita i mitjana empresa l'ús del català en aquest àmbit és més freqüent, mentre que a les micro i a les grans empreses l'ús del català en aquest àmbit és menor.

C. Nòmines i contractes de treball

El castellà és la llengua d'aquest tipus de documentació en el 58 % de les empreses, que afirmen utilitzar poc o mai el català en aquest àmbit. No obstant això, un de cada quatre entrevistats afirma que sovint o sempre s'utilitza el català a les nòmines i contractes de treball de la seva empresa, existint també un 5,3 % d'empreses que utilitzen aquesta llengua algunes vegades.

3.5. Publicitat i comunicació escrita amb clients i proveïdors

A. Publicitat (premsa, ràdio i televisió)

Tot i que en bona mesura la llengua d'ús en l'àmbit publicitari és el català, hi ha una heterogeneïtat d'ús lingüístic en aquest àmbit, donat que el 32,5 % ho fa sovint o sempre en català, l'11,5 % algunes vegades i el 28,3 % poques vegades o mai. Cal destacar que el 27,5 % de les empreses enquestades associades a la CECOT no compten amb aquest tipus de servei.

D'entre els sectors d'activitat, el comerç utilitza la llengua catalana amb més freqüència que els serveis o la construcció, que l'empren més moderadament, i el sector de la indústria, que en fa un ús minoritari.

B. Opuscles i catàlegs

Als opuscles i catàlegs, tot i tractar-se també d'una forma de publicitat, el català s'utilitza en menor mesura que quan es tracta d'anuncis en premsa, ràdio o televisió. El 33,8 % de les empreses enquestades admet no utilitzar mai o poques vegades el català en els seus opuscles i catàlegs, mentre que el 25 % afirma utilitzar-lo sempre o sovint i el 8,3 % algunes vegades. No obstant això, cal tenir en compte que el 32,8 % de les empreses de la CECOT no compta amb aquest tipus de publicitat.

Clarament, el sector del comerç destaca per fer un ús més elevat del català als opuscles i catàlegs, mentre que les empreses de la construcció en fan un ús més moderat i les de la indústria més baix.

C. Formularis i factures

El 51 % de les empreses associades a la CECOT gairebé no utilitza el català en els seus formularis i factures, mentre que el 34,5 % ho fa sovint o sempre i el 10,3 % algunes vegades.

Entre els sectors d'activitat s'observen diferències notables, si bé per una banda, les empreses de la construcció, els serveis i el comerç destaquen per utilitzar en major mesura el català en els formularis i factures, per altra banda, les empreses del sector industrial l'empren minoritàriament.

D. Comunicació escrita amb el client

La comunicació escrita amb el client depèn de les preferències lingüístiques d'aquest i de la llengua amb la qual s'acostuma a establir les relacions amb ell. Hi ha un marcat decantament per l'ús del català en la comunicació escrita amb el client, donat que el 37,5 % de les empreses l'empra sovint o sempre i el 23,8 % algunes vegades. Ara bé, cal destacar que el 32,6 % no l'utilitza mai o ho fa poques vegades.

El sector serveis i del comerç utilitzen en major proporció el català en aquest nivell de comunicació amb el client, de forma moderada en el cas de la construcció, i minoritàriament en el cas de la indústria. De la mateixa manera, la petita i mitjana empresa destaca per mantenir sovint o sempre la relació escrita amb el client en català, mentre que en el cas de les microempreses aquest ús és minoritari.

3.6. Directrius lingüístiques

Set de cada deu empreses associades a la CECOT afirma no tenir definides unes directrius lingüístiques pròpies en relació a l'ús del català, mentre que el 28,3 % declara tenir-ne.

Entre les empreses que tenen definides directrius pròpies, gairebé vuit de cada deu ha regulat que l'atenció al client ha de ser en català, sia directament o telefònicament, mentre que gairebé dos de cada tres ha establert el català com la llengua de la comunicació escrita amb el client i oral en l'empresa. En darrer lloc, el 48,7 % de les empreses estableix com a directriu pròpia que el català és la llengua d'ús en la comunicació escrita interna.

Tot i la situació general de les empreses, les del sector serveis destaquen per comptar amb un major nombre de directrius que estableixen el català com a llengua d'ús en totes les situacions, mentre que a la indústria les directrius fan referència a l'ús del català en la comunicació escrita amb el client. Les grans empreses destaquen, per sobre de la resta, per una major presència de directrius de comunicació escrita amb el client.

Selecció de personal

El 60,3 % dels directius de les empreses de la CECOT opina que el coneixement del català és un dels criteris a tenir en compte en el procés de selecció de personal, davant el 38,8 % que diu no tenir-lo en compte en aquest procés. Si bé, el 35 % valora el coneixement del català com un requisit que cal tenir per superar satisfactòriament la selecció, el 25,3 % entén que el coneixement del català actua com un element positiu, però no determinant en aquesta.

El nivell d'exigència del coneixement del català com a criteri de selecció de personal és força diferent segons el sector d'activitat. Mentre que a la indústria destaca per no ser un requisit necessari, al sector serveis es planteja com un mèrit i al sector del comerç com un requisit imprescindible. Entre els directius menors de trenta-cinc anys, el nivell de català d'una persona determinarà la seva contractació en el procés de selecció.

4. Actituds i valoració de l'ús del català

4.1. Evolució i valoració de l'ús del català

Un cop analitzat el nivell d'utilització actual del català en les empreses de la CECOT, s'estudia l'evolució d'aquest ús en els darrers anys així com la seva valoració i les perspectives futures.

A. Evolució de l'ús del català

El nivell d'ús del català en la major part de les empreses enquestades (60,3 %) no ha variat en un període aproximat de quatre anys. Cal destacar que s'ha mantingut entre les empreses de la construcció, la indústria i el comerç, mentre que al sector serveis és on el català ha augmentat més. Els motius que expliquen aquest manteniment en bona part de les empreses són la manca de variacions que han afectat a l'empresa i, per tant, la llengua habitual dels treballadors i dels clients és la mateixa que ara fa quatre anys (en alguns casos el castellà i en altres el català).

Segons els directius entrevistats, en el 28,8 % de les empreses l'ús del català ha augmentat en els darrers anys. En bona mesura, les raons d'aquest augment són l'augment de l'ús i del coneixement del català a la societat en general. A més, els directius reconeixen que s'ha produït un procés de mentalització envers la necessitat del seu ús, fet que s'ha sostingut en part, gràcies a l'oferta i a les facilitats destinades a l'aprenentatge del català.

B. Valoració de l'ús del català

L'ús del català en les empreses de la CECOT és alt per a més de la meitat de les entitats enquestades (52,2 %), essent un 7,0 la mitjana de valoració. Aquesta elevada valoració s'explica, principalment, pel fet que el català és la llengua habitual d'aquestes empreses, i que s'ha mantingut així en els darrers quatre anys, tal com ho indiquen les dades de l'evolució.

En segon lloc de forma minoritària, els empresaris que emeten aquesta opinió entenen que difícilment es farà un major ús del català a les seves empreses a causa de l'existència de clients castellanoparlants, de personal intern castellanoparlant i del fenomen del bilingüisme o la llibertat de llengua en general, que acaba afavorint un major ús del castellà en detriment del català.

4.2. Motivacions i frens envers l'ús del català

A. Avantatges

En relació als possibles avantatges d'utilitzar el català, entre les empreses de la CECOT hi ha una marcada divisió d'opinions, donat que el 48,8 % considera que no en té, mentre que el 41,5 % opina tot el contrari i el 9,8 % no expressa la seva opinió sobre això.

El comerç creu que utilitzar el català té més avantatges mentre que la indústria és més escèptica en aquest sentit. En aquesta mateixa línia, la petita i mitjana empresa creu en major mesura en els avantatges que no la microempresa.

B. Inconvenients

Els responsables empresarials enquestats es mostren dividits a l'hora de reconèixer els avantatges que comporta la utilització del català a les seves empreses, però afirmen gairebé de forma unànime que l'ús del català no implica inconvenients per a l'empresa (85,0 %). Només són el 10 % dels enquestats és de l'opinió contrària, i el 5 % no es posiciona sobre això. Les petites i mitjanes empreses creuen en major mesura que la utilització del català comporta inconvenients empresarials.

C. Motius

En general, s'ha pogut comprovar que l'actitud envers l'ús de la llengua catalana és positiva en bona part de les empreses enquestades. No obstant això, el seu ús real no es produeix en molts casos, perquè el castellà ja és la llengua d'ús intern més habitual i perquè, externament, es veuen obligades a atendre les demandes d'ús del castellà pels clients i dels mercats als quals dirigeixen els seus productes.

Taula 1: Per què creu que en la seva empresa s'utilitza poc o només algunes vegades / no s'utilitza mai el català en alguns aspectes?

Motius	Mai	Poc o algunes vegades
El castellà és la llengua habitual dels clients i del mercat	33,9	26,8
El castellà és la llengua habitual de l'empresa	31,4	24,1
Bilingüisme (utilització d'ambdues llengües)	9,5	8,8
Mercats i clients internacionals	7,7	6,1
Desconeixement del català	6,2	4,2
Per costum/comoditat d'utilitzar el castellà	5,5	5,0
Serveis oferts en castellà	2,9	-
Per temes logístics	1,5	1,1
Per tractar amb administracions públiques i òrgans burocràtics estatals	1,5	1,1
Llibertat de llengua i maca de directrius en relació a la llengua	0,7	0,8
Altres	2,9	2,7
Ns / Nc	4,0	25,7
<i>Base (no utilitzen mai o poc / algunes vegades)</i>	274	261

Resposta múltiple i espontània

Els responsables de les empreses associades a la CECOT consideren que la utilització del català a les seves empreses no provoca complicacions a nivell intern i millora la relació amb els propis clients.

En primer lloc, el 75,5 % dels empresaris es mostren molt o més aviat en desacord respecte l'aparició de complicacions de gestió d'estocs quan es fa servir el català en les seves empreses. En segon terme, set de cada deu empreses associades a la CECOT rebutja la idea que l'ús del català comporti un augment dels costos de producció (71,8 % molt o més aviat en desacord) i l'aparició de complicacions logístiques (70,8 % molt o més aviat en desacord). En tercer lloc, dos de cada tres responsables empresarials rebutja la idea que l'ús del català augmenti el cost de referenciació dels productes (68,3 % molt o més aviat en desacord) i, en una proporció semblant, considera que l'ús del català facilita la comunicació amb els clients (66,8 % molt o més aviat d'acord) i n'augmenta la satisfacció (63,8 % molt o més aviat d'acord).

En darrer lloc, els responsables empresarials associats a la CECOT es mostren en certa mesura dividits davant el fet que utilitzar el català a l'empresa millori la imatge de marca i suposi avantatges comercials. Si bé el 52,8 % de les empreses de la CECOT es mostra molt o més aviat d'acord que utilitzar el català millora la imatge de marca, el 21,3 % opina tot el contrari. En la mateixa línia, el 45,1 % opina favorablement que l'ús del català suposa avantatges comercials per a la pròpia empresa, davant el 24,8 %, que descarta aquesta possibilitat.

4.3. Intenció d'incrementar l'ús del català

Gairebé dues de cada tres empreses no tenen intenció d'augmentar l'ús del català en un futur immediat. Els principals motius pels quals descarten un possible augment del català responen al fet que aquesta llengua és l'habitual, essent el seu nivell d'ús l'adequat i, per tant, consideren que no és necessari que augmenti més. En un altre sentit, una part dels empresaris afirma que no es produirà cap augment en l'ús del català, donat que és un aspecte mancat d'interès per a la seva empresa, juntament amb el fet que es tracta d'empreses habituades al castellà internament i externament.

Per altra banda, una de cada quatre empreses pensa incrementar l'ús actual del català a curt termini, i el 9,3 % no es posiciona sobre això. Aquesta intenció cap a l'augment s'explica per raó d'una voluntat empresarial envers la defensa i foment del català, i en segon lloc pel creixement de la demanda social i del mercat per l'ús d'aquesta llengua.

5. Avaluació de la política lingüística

5.1. Notorietat i viabilitat dels convenis

A. Conveni amb la CECOT

Només el 6 % dels directius entrevistats coneix els acords del conveni signat entre el Consorci per a la Normalització Lingüística i la CECOT, mentre que el 93,4 % no desconeix. Entre els coneixedors dels acords, la tendència generalitzada és d'optimisme moderat respecte la seva aplicació, donada la forta presència de la llengua i cultures castellanques tant en el mercat en general, com entre els seus clients directes.

B. Convenis amb el gremi

El coneixement de les empreses signants del conveni entre el Consorci per a la Normalització Lingüística i el propi gremi és del 4,1. Una altra vegada, la consideració generalitzada és de viabilitat moderada donada la importància de la llengua catalana en l'empresa i l'interès que comporta aquest conveni per a ambdues parts.

El sector de la indústria destaca per tenir un major coneixement dels acords del conveni signat amb el seu gremi, que no pas els serveis. En canvi, tant la construcció com el comerç destaquen no conèixer aquesta signatura.

5.2. Grau d'acord amb la política lingüística

A. Legislació

La gran majoria dels responsables empresarials enquestats es mostren favorables a les idees relacionades amb la Llei de Política Lingüística. El major grau d'acord empresarial es mostra per la possibilitat que els contractes de treball siguin bilingües (87,6 %), en segon lloc i en una proporció semblant, l'acord relacionat amb l'etiquetatge dels productes distribuïts a Catalunya perquè comptin amb el català (83,8 %), i en tercer lloc, més de 7 de cada deu empresaris mostra està d'acord en la senyalització en català pel que fa als cartells informatius dins de l'establiment (78,1 %), tot i que vers aquest darrer aspecte el 10 % dels empresaris hi està en desacord.

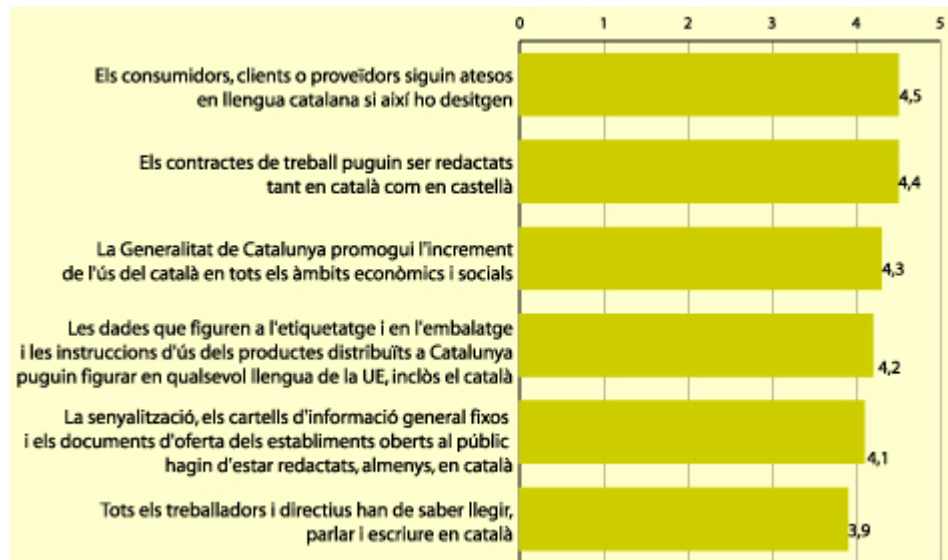
B. Política lingüística

Els aspectes referits a la política lingüística duts a terme en els darrers anys per l'administració autonòmica per afavorir l'ús de la llengua catalana compten amb una elevada aprovació entre els empresaris de la CECOT. El 91,8 % dels directius entrevistats està molt o més aviat d'acord que consumidors, clients i proveïdors puguin ser atesos en català si així ho desitgen, comptant només amb el 3,3 % que s'hi mostra en contra.

El 86,3 % dels empresaris està a favor que la Generalitat de Catalunya promogui l'ús de la llengua catalana en els àmbits econòmics i socials, essent rebutjat pel 6,1 % dels responsables empresarials. En tercer lloc, el 77,1 % dels directius està a favor de l'obligatorietat que treballadors i directius sàpiguen llegir, parlar i escriure en català, amb el 12 % d'empresaris que es mostra molt o més aviat en desacord amb aquesta opció.

El sector serveis, seguit del sector comerç, estan a favor, per sobre la resta, perquè la Generalitat de Catalunya promogui l'increment de l'ús del català. D'igual manera en el sector serveis té una bona acceptació la recomanació que tant treballadors com directius sàpiguen parlar, escriure i llegir en català.

Gràfic 2. Fins a quin punt està vostè d'acord amb el fet que a Catalunya...?



6. Interès general pels serveis lingüístics

6.1. Grau d'interès general

De les 400 empreses analitzades, 244, és a dir, sis de cada deu estan disposades a facilitar les seves dades per tal que el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya s'hi posi en contacte per oferir els seus serveis.

6.2. Grau d'interès per tipus de servei

La majoria d'empreses mostren interès pels serveis oferts pel Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i el Consorci per a la Normalització Lingüística, segons el grau d'integració d'aquests serveis a l'empresa. Tots aquells serveis que es poden classificar com a puntuals o de consulta tenen una àmplia acceptació. Per altra banda, els serveis que representen l'establiment d'una política d'implantació permanent de la llengua catalana desperten un interès inferior.

En una escala on el 10 és el grau de màxim interès, la informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català (6,9) i l'ofertament dels vocabularis específics disponibles (6,7) són els dos serveis amb els quals dues de cada tres empreses estan més interessades. Les consultes puntuals sobre terminologia específica (6,5), l'ofertament de models de contractes, nòmines i altres documents administratius (6,3) i per a l'assessorament a mida en l'elaboració de models de documents de l'empresa (6,2) desperten un considerable interès en una de cada dues empreses associades a la CECOT.

Per sectors, els serveis mostra molt interès per tots els serveis lingüístics, menys en el cas de la informació sobre bibliografia bàsica i específica. El sector de la construcció remarca tenir molt d'interès en els serveis d'informació sobre bibliografia bàsica i específica, l'ofertament dels vocabularis específics disponibles i les consultes puntuals sobre terminologia específica. Tant els sectors de la indústria com el del comerç es mostren molt més moderades en el seu interès pels serveis oferts.

D'entre l'interès mostrat per totes les empreses, les microempreses presenten un interès major per la informació sobre correctors ortogràfics i les grans empreses per la informació sobre bibliografia bàsica i específica.

Taula 2: Quin grau d'interès tenen per a vostè i la seva organització els següents serveis que ofereix el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i el Consorci per a la Normalització Lingüística?

Serveis	Molt interès	Força interès	Interès moderat	Poc interès	Cap interès	Ns/Nc	Mitjana*
1. Correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català	30,5	32,0	18,3	4,3	11,8	3,3	6,9
2. Vocabularis específics disponibles	25,0	36,3	17,0	7,0	10,5	4,3	6,7
3. Consultes puntuals sobre terminologia específica	24,0	27,8	22,8	8,3	11,5	5,8	6,5
4. Models de contractes, nòmines i altres documents administratius	22,3	29,0	21,0	8,0	13,3	6,5	6,3
5. Assessorament a mida per a l'elaboració de models de documents de l'empresa	21,8	28,5	20,8	9,0	14,8	5,3	6,2
6. Disseny i realització de programes de formació lingüística	17,3	26,0	24,8	9,0	17,3	5,8	5,8
7. Disseny a mida d'un pla de normalització o gestió lingüística del català	15,5	24,5	26,0	10,0	18,3	5,8	5,6
8. Bibliografia bàsica i específica de llengua catalana	12,0	26,8	30,0	8,8	16,3	6,3	5,6
9. Models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal	15,3	23,3	25,0	10,0	20,8	5,8	5,4

* Mitjana: de 0 a 10, on el 0 equival a cap interès i el 10 a molt interès.

7. Recomanacions

El català s'utilitza sempre o sovint només a l'hora d'atendre telefònicament o directament al client, i amb freqüència en la comunicació oral, mentre que en la comunicació escrita s'empra poc i en força situacions no es fa servir mai. No obstant això, la valoració de la majoria d'empresaris és que a les seves empreses l'ús del català és alt, fet que permet considerar que els empresaris de la CECOT tenen una visió en certa mesura sobreestimada respecte l'ús real del català a les seves empreses. Aquest fet dificulta la presa de consciència per a un major ús.

Es veu necessari impulsar un procés de conscienciació de l'ús del català en aquest àmbit empresarial per part de les institucions (Consorci per a la Normalització Lingüística i Generalitat de Catalunya). D'altra banda, la majoria d'empreses de la CECOT no compta amb una regulació interna pel que fa a l'ús del català, que el protegeixi i el fomenti, si bé, es té en compte en els processos de selecció de personal.

Els responsables empresarials consideren que la situació d'ús lingüístic ha estat i continuarà essent la mateixa, atès que en general l'augment de l'ús del català a les seves empreses no es planteja com una necessitat empresarial. Tan sols una quarta part d'aquest col·lectiu es planteja aquesta qüestió en el futur, tant perquè entenen que cal protegir i fomentar la llengua pròpia, com perquè cal donar resposta a una demanda social creixent pel que fa al seu ús.

Es recomana un aprovisionament de mesures i directrius per a les empreses destinades a fomentar l'ús del català a nivell intern en els espais formals de comunicació, especialment a nivell escrit com és el cas dels contractes de treball i les factures. En aquesta mateixa línia, cal mantenir i augmentar la política de formació de català per al personal de les empreses que s'ofereixen des de l'Administració.

L'ús del català és un aspecte més lligat a les oportunitats empresarials que a les seves necessitats. Si bé els empresaris es mostren dividits en considerar que la utilització del català a les seves empreses comporta avantatges, són unànimes a l'hora de descartar-ne els inconvenients:

- principalment, opinen que l'ús del català no suposa complicacions internes a nivell d'estocs o d'augment dels costos (sia de producció o de referenciació) o logístiques
- en segon lloc, consideren que ajuda en la comunicació amb el client i n'augmenta la satisfacció
- en tercer lloc, creuen que en certa mesura pot afavorir la imatge de marca i aportar certs avantatges comercials

Cal aprofitar aquesta mentalitat oberta com una ocasió per aproximar-se i canviar la visió d'aquest col·lectiu, que potser no considera necessari el foment de l'ús del català a les seves empreses, malgrat que hi preveu més oportunitats empresarials que amenaces.

Finalment, també es recomana difondre i comunicar àmpliament els acords signats entre el Consorci per a la Normalització Lingüística i la CECOT, així com també els que s'han signat amb els gremis.

8. Recull de recursos lingüístics per a l'empresa

A partir de l'interès mostrat per les empreses sobre els serveis lingüístics, diversos centres del Consorci per a la Normalització Lingüística elaboraren una Recopilació de serveis lingüístics per a l'empresa (vegeu annex), que recull més de 80 recursos i serveis sobre els temes següents:

1. Informació sobre bibliografia bàsica i específica de la llengua catalana
2. Recursos informàtics:
 - 2.1 Informació sobre verificadors informàtics
 - 2.2 Informació sobre traducció automàtica
 - 2.3 Informació sobre programaris en català
3. Vocabularis específics
4. Informació sobre models de documents administratius: contractes, nòmines, etc.
5. Informació sobre consultes puntuals i sobre terminologia específica
6. Informació sobre l'assessorament a mida per a l'elaboració de models de documents per a l'empresa
7. Models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal
8. Disseny de programes de formació lingüística
9. Disseny a mida d'un pla de normalització o gestió lingüística.

Les empreses que mostraren interès sobre els serveis lingüístics reberen la informació personalitzada que sol·licitaven mitjançant entrevistes o bé per correu.

En aquest apartat, d'una banda, destaquem alguns dels serveis que les empreses poden trobar als Centres de Normalització Lingüística i, de l'altra, un recull de recursos en línia que completa el que ja es va presentar en l'article "Usos, actituds i serveis lingüístics a les empreses

d'assegurances", <http://cultura.gencat.es/llengcat/noves/hm02primavera/catalana/sole1_9.htm> <http://www.gencat.cat/llengua/noves>

Pel que fa a informació sobre llengua general i a traductors i correctors informàtics ens remetem a aquell primer recull de recursos <<http://cultura.gencat.es/llengcat/noves/hm02primavera/catalana/recursos.doc>> <http://www.gencat.cat/llengua/noves>

Si voleu obtenir més informació o esteu interessats a disposar d'un recull de recursos lingüístics personalitzat per a les necessitats de la vostra empresa o organització, us podeu posar en contacte amb:

Direcció General de Política Lingüística: telèfon 93 567 10 00 o bé mitjançant l'adreça electrònica spl.vicepresidencia@gencat.cat

Consorci per a la Normalització Lingüística: telèfon 93 272 31 00 o bé a l'adreça electrònica: cpnl@cpnl.cat

Centre de Normalització Lingüística Terrassa-Rubí: C. Sant Quirze, 2 Terrassa, telèfon: 93 731 79 08; terrassa@cpnl.cat

Institut DEP
dep@dep.net

Joan Solé i Camardons
Direcció General de Política Lingüística
joansole@gencat.cat

Anna Prunés
Consorci per a la Normalització Lingüística
anna.pruners@terrassa.cat

Annex

Terminologia i lèxics específics

Biblioteca terminològica (Centre de Terminologia TERMCAT)

<<http://www.termcat.es/biblioteca/index.eshtml>>

Hi trobareu tots els diccionaris, vocabularis, lèxics, cartells i altres materials de divulgació que contenen terminologia tècnica i científica en català des de l'any 1932.

Col·lecció de lèxics de la indústria (Departament d'Indústria, Comerç i Turisme / Enciclopèdia Catalana)

<<http://accnt.gencat.es/lexics/diccion.htm>>

Col·lecció de lèxics bilingües català-castellà que recullen més de 15.000 termes de diversos sectors industrials (arts gràfiques, electrònica, indústria bàsica, begudes, béns d'equipament, pell, manufactures, transport, mobles, suro, pasta, plàstic, etc.).

Diccionari de sanejament (Departament de Medi Ambient)

<<http://www3.gencat.es:81/sanejament/diccio.htm>>

Consulta en línia de termes de sanejament. Es pot triar l'idioma d'origen (català, castellà i anglès) i el de destinació.

Diccionaris tècnics del món de la construcció (Departament de Política Territorial i Obres Públiques)

<<http://www.gencat.es/ptop/llengua/index.htm>>

Consulta en línia de termes sobre ports i costes, hidrologia subterrània, construcció i carreteres. Podeu cercar la terminologia tècnica a partir del terme català, castellà, francès i anglès.

Vocabularis de dret en línia (Servei de Llengua Catalana de la Universitat de Barcelona)

<<http://www.ub.es/slc/termens/termin.htm>>

Vocabularis de dret en línia (dret civil, mercantil, penal i processal), servei de consultes terminològiques puntuals, vocabularis i diccionaris, activitats de la Comissió Assessora de Terminologia Científica i fòrums de discussió terminològica.

Biblioterm (Servei de Llengües i Terminologia de la Universitat Politècnica de Catalunya)

<<http://www.upc.es/slt/Biblioterm/>>

Bases de dades de recursos terminològics i lingüístics. La recerca de cada recurs pot fer-se per: autor, títol, àrea de coneixement, tipus de recurs i llengua. Fitxa completa amb enllaços per als més de 380 diccionaris i altres recursos lingüístics.

Vocabularis en línia (Servei de Llengua Catalana de la Universitat de Barcelona)

<<http://www.ub.es/slc/ffll/apren/vincle3.htm>>

Catàleg de publicacions sobre vocabularis per al personal d'administració i serveis (ofimàtica, comptabilitat, gestió, material d'oficina, matriculació, previsió social, relacions laborals i reprografia). Inclou el *Vocabulari de la microinformàtica*.

Models de documents

Manual de documents per a l'empresa (Departament d'Indústria, Comerç i Turisme)

http://www.gencat.es/dict/llengua/eines_per_a_lempresa/mde/web/index.html

Amb aquesta eina es posen a l'abast de les empreses els models dels documents més habituals i les recomanacions lingüístiques que han de permetre millorar la comunicació interna i la comunicació amb els clients, i, en conseqüència la qualitat dels seus productes i serveis. Conté models de contractes laborals i enllaços amb els *Papers sindicals*, de CCOO.

Models de redacció (Departament de Cultura)

<http://cultura.gencat.es/llengcat/sial/menuas.asp>

Conté més de 90 fitxes per a la redacció de documents (models d'acta, albarà, carta, contracte, citació, demanda, denúncia, factura, interlocutòria, ofici, provisió, querella, rebut, recurs, saluda, sentència, sol·licitud, xec, etc.).

Plantilles de documents (Departament de Política Territorial i Obres Públiques)

<http://www.gencat.es/ptop/llengua/document/mdoc.htm>

Plantilles en Word 6.0 de diferents documents que es poden personalitzar segons les necessitats de cada usuari. Els diferents documents que podeu trobar en aquesta adreça són: acta de reunió, carta, certificat, convocatòria de reunió, informe i sol·licitud. Es complementa amb explicacions teòriques i exemples.

Models de contractes laborals (Departament de Treball)

http://www.gencat.es/treball/docum/montreball/mon_index.html

Aquí trobareu, en format PDF, totes les modalitats de contractes laborals vigents consultables en línia. Tots els models es poden visualitzar i imprimir. (Darrera actualització: març 2002.)

Formularis administratius (Departament de Justícia)

<http://www.gencat.es/justicia/llengua/formularis/index.htm>

Plantilles de formularis administratius (acta, carta, certificat, convocatòria, informe, recurs i sol·licitud) i de formularis jurídics (demanda, denúncia, querella, recurs, escrit de les parts, proposició de proves, provisió, interlocutòria i sentència).

Formularis jurídics (Servei Lingüístic del Consell de Col·legis d'Advocats de Catalunya)

http://www.cicac.org/newhtm/index_ling.htm

Plantilles de formularis jurídics: dret internacional, dret de família, societats de responsabilitat limitada, arrendaments urbans, formulari general i escrits de tràmit. Seccions: terminologia juridicoadministrativa, novetats, fraseologia i bibliografia.

Banca i estalvi (Servei Lingüístic de Comissions Obreres)

<http://www.comfia.net/catalunya/publicac/norma.htm>

Publicació electrònica en format PDF formada per tres blocs de continguts: símbols i abreviatures, vocabularis i expressions, i documents financers.

Atenció personalitzada als centres del Consorci

- Atenció personalitzada de consultes lingüístiques per telèfon i revisió de textos breus per fax o correu electrònic.
- Informació actualitzada sobre bibliografia específica dels diferents sectors d'activitat, tant en paper com en suport informàtic.
- Informació sobre models de documents administratius: contractes, nòmines... i confecció a mida de nous models de documents per a l'empresa
- Models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal
Perquè us puguem oferir proves adequades primer cal definir el **perfil lingüístic** del lloc de treball que s'ha de cobrir, és a dir s'han d'establir quines capacitats lingüístiques (comprendre i expressar-se oralment i per escrit) són pròpies del lloc de treball i en quin grau de dificultat.
- Disseny de plans lingüístics per a empreses

Anàlisi de la situació lingüística de l'empresa (relacionada amb aquests sis factors: imatge i retolació, adequació lingüística del personal, criteris d'ús lingüístic, documents d'ús extern, comunicacions externes i documentació i comunicacions internes) amb l'objectiu de determinar-ne les necessitats lingüístiques i de planificar-

ne les actuacions necessàries per arribar a la situació lingüística adequada a la política definida per l'empresa.

Pla lingüístic a mida recull les actuacions temporalitzades que permetran que l'empresa aconsegueixi els seus objectius lingüístics.

Avaluació i seguiment. Periòdicament, es revisaran els objectius del pla lingüístic per tal d'observar els resultats de les actuacions i, si convé, de reconduir-les.

Formalització dels plans lingüístics per a empreses. La relació de col·laboració entre l'empresa i el Consorci per a la Normalització Lingüística es formalitza per mitjà de la signatura d'un conveni on les dues organitzacions assumeixen els compromisos necessaris per garantir l'èxit del pla proposat.

- Disseny de programes de formació lingüística

Programa de formació: Proves de col·locació i planificació de la formació segons els perfils lingüístics.

Tipus de formació:

- Organització de cursos generals i de llenguatge específic adaptats a cada organització (terminologia i textos del sector);
- Organització de sessions puntuals de llengua sobre necessitats lingüístiques concretes detectades entre el personal de l'organització (majúscules i minúscules, abreviatures, sigles i símbols; terminologia i lèxic, etc.);
- Organització de formació a distància i d'autoformació (inscripcions a cursos de català a distància i amb suport multimèdia, inscripcions als centres d'autoaprenentatge de català).

Informe de resultats: el CNL coordina els cursos, fa el seguiment d'assistència i d'assoliment dels inscrits, i n'elabora un informe d'avaluació.