

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

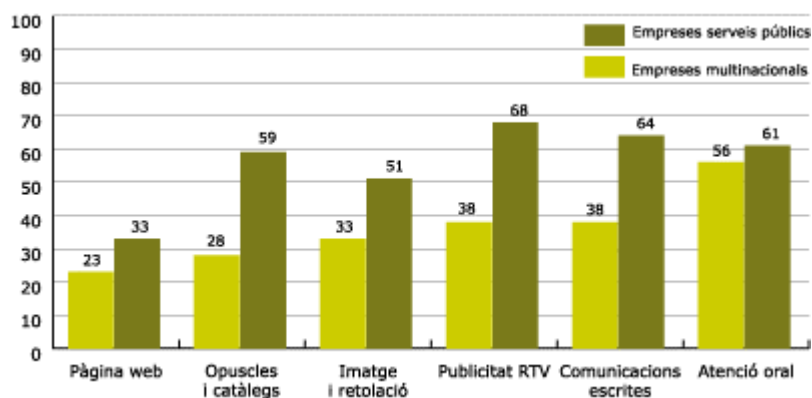
aplicat la tècnica C&RT¹, la qual per mitjà dels arbres de segmentació representa d'una manera molt gràfica el model explicatiu amb les variables que discriminen més l'ús del català.

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%).

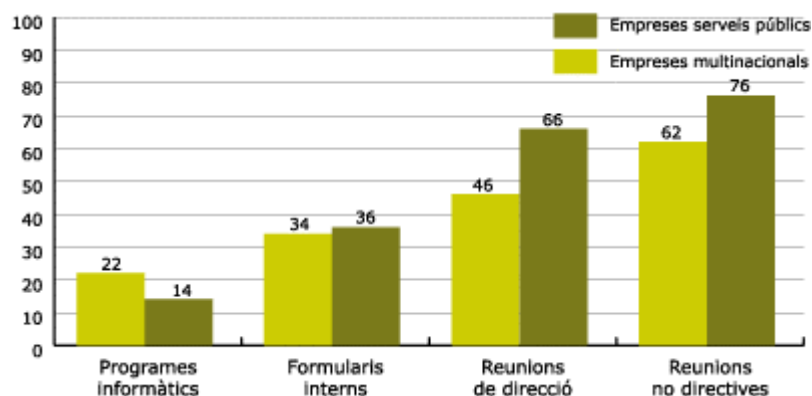
Gràfic 1. Ús del català a les comunicacions externes



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

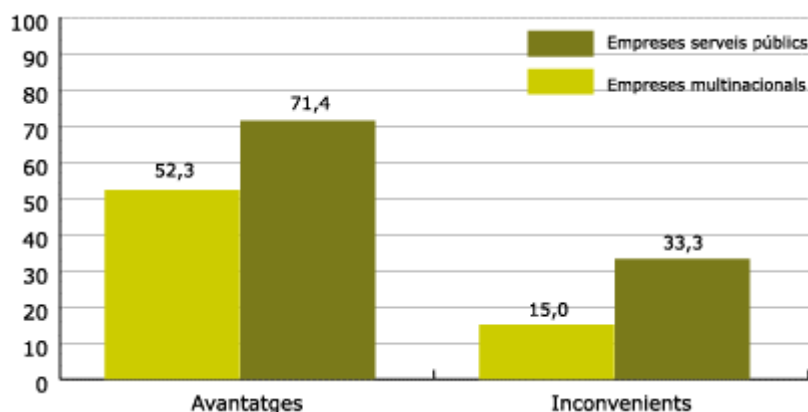
Recentment Silvio Rendón ha demostrat a "The catalan premium: Language and employment in Catalonia" <<http://docubib.uc3m.es/WORKINGPAPERS/WE/we033410.pdf>> que el fet de conèixer català és una prima a l'hora de ser empleat a Catalunya. Aquest fet demostra com les empreses demanden el coneixement del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

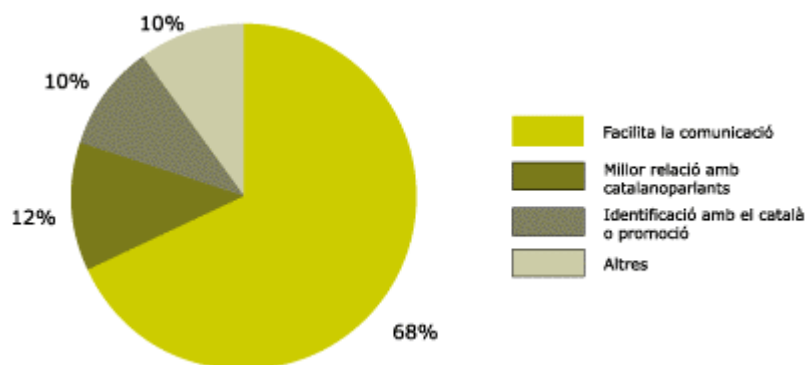
Gràfic 3. Avantatges i inconvenients d'ús del català a l'empresa



3.2 Principals avantatges adduïts

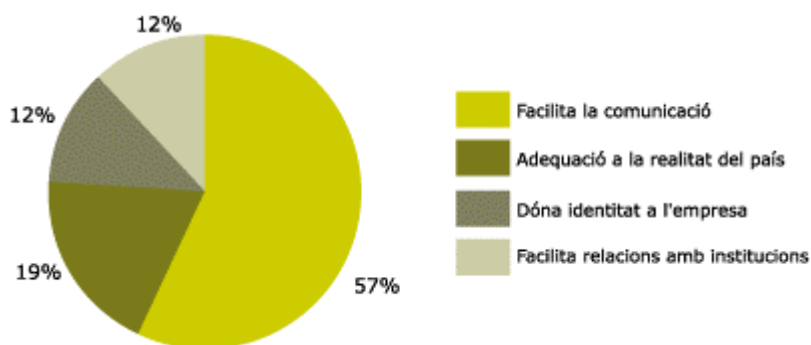
El 68% de les multinacionals afirmen que usar el català *facilita la comunicació*. Sota aquest concepte s'han recollit aspectes com "la millor atenció", "donar bona imatge", "donar millor servei", "imatge de prestigi" i "imatge de proximitat". El segon avantatge citat (13%) fa referència a la "millor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

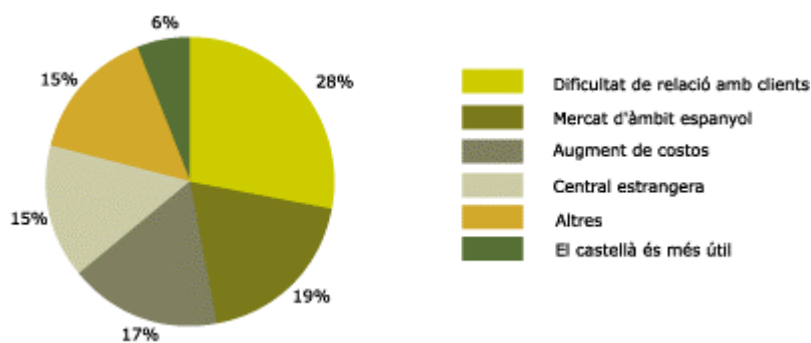
Gràfic 5. Avantatges d'usar el català en les empreses de serveis públics



3.3 Principals inconvenients adduïts

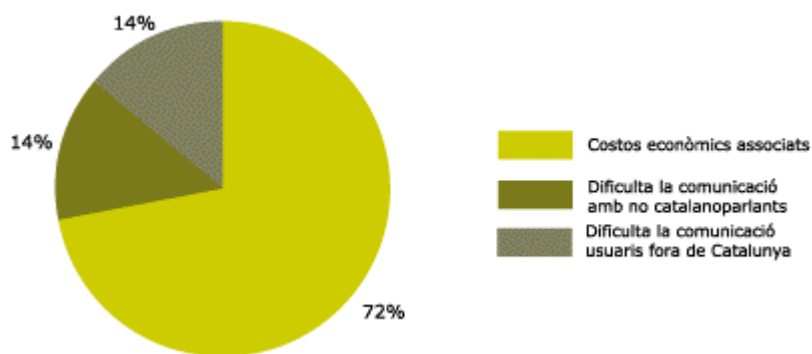
Per a les multinacionals, quant als inconvenients, no hi ha un predomini d'un tipus d'argument. La dificultat de relació amb clients (28%) i el "mercat d'àmbit espanyol" (19%) i l'augment de costos (17%) són els tres inconvenients menys minoritaris que addueixen aquestes empreses.

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.

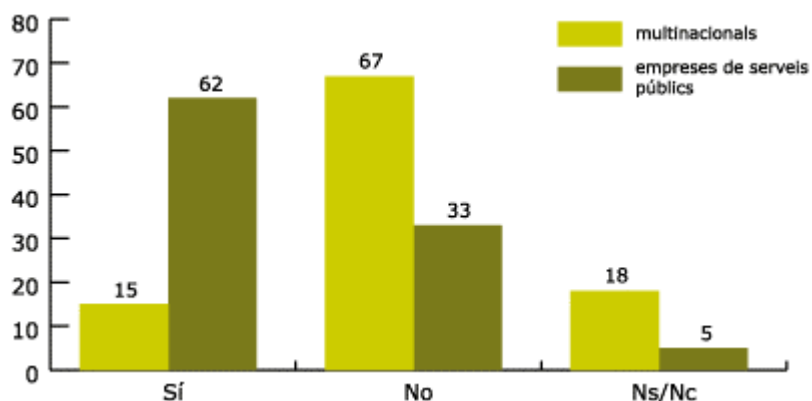
Gràfic 7. Inconvenients d'usar el català en les empreses de serveis públics



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

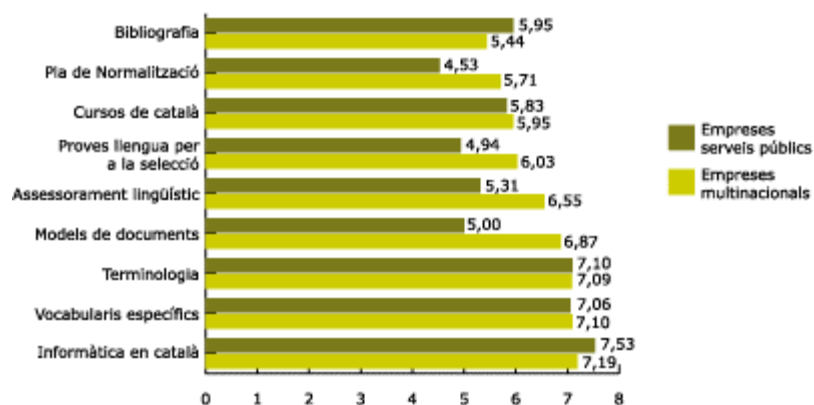


4. Interès dels serveis lingüístics

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.

Les variables *d'actuació* de l'empresa en relació amb l'ús del català són:

- "Proporció de cursos de formació de personal (FP) en català"
- "L'empresa recorre a serveis de traducció/correcció de català?"
- "Hi ha directrius lingüístiques pròpies en relació amb l'ús del català?"
- "Coneixement del català com a criteri de selecció de personal"
- "Coneixement del castellà com a criteri de selecció de personal"
- "Participació de l'empresa en activitats de patrocini cultural".

Les variables de *valoració* i *actitud* davant l'ús del català a les empreses són:

- "Previsió de realitzar cursos de català"
- "Intenció d'augmentar l'ús del català a la seva empresa"
- "Creu que usar el català a l'empresa té avantatges?"
- "Creu que usar el català a l'empresa té inconvenients?"
- "Valoració de l'ús del català a la seva empresa"
- "Importància que creu que té el català a la seva empresa"

El que permet la tècnica emprada és relacionar aquests dos grups de variables amb l'ús del català, per tal de perfilar més què es el que influeix en aquest ús en les empreses internacionals i així trobar aquelles empreses que usen més o menys el català definides pels dos grups de variables anteriors (*d'actuació* i *d'actitud*).

En primer lloc per tal de veure quines variables dels dos grups són significatives, és a dir afecten d'una manera important l'ús del català, s'ha fet un anàlisi de la variància de totes les variables⁵ dels dos grups anteriors. Els resultats d'aquest procés mostren que tan sols quatre de totes les variables es poden considerar estadísticament significatives a un nivell de confiança del 95%. Seran doncs aquestes quatre variables les que es tindran en compte per desenvolupar el model explicatiu.

Variables significatives del model explicatiu

- Proporció de cursos de formació interna que l'empresa realitza en català
- Coneixement del català com a criteri de selecció del personal
- Importància subjectiva de l'ús del català a l'empresa
- Valoració de l'ús del català a l'empresa

En segon lloc s'ha fet un arbre de segmentació amb la tècnica C&RT per mitjà de la qual s'ha aconseguit representar d'una manera gràfica un model explicatiu de l'ús del català, tenint en compte les variables dels dos grups que anteriorment s'ha vist que eren significatives.

En cada quadre de l'arbre es presenta la mitjana de l'índex d'ús del català a l'empresa (IUCE), el nombre d'empreses de cada grup i el percentatge que representa aquest número sobre el total de la mostra (300). Així, seguint les ramificacions podem veure quines variables són les que discriminen més i conèixer el grup d'empreses que fan un ús més o menys intensiu del català.

Al quadre 1 es representa gràficament l'arbre de segmentació de les grans empreses. Per arribar al grup d'empreses amb major ús del català s'ha de seguir el camí marcat en **verd** i per arribar al de menor ús cal seguir el camí **vermell**.

En el segon cas hi ha dos camins atès que el grup d'empreses que usen menys el català està format per tan sols 6 empreses i no és gaire significatiu, per això s'ha marcat un segon camí fins un altre grup amb molt poc ús i numèricament major (19 empreses).

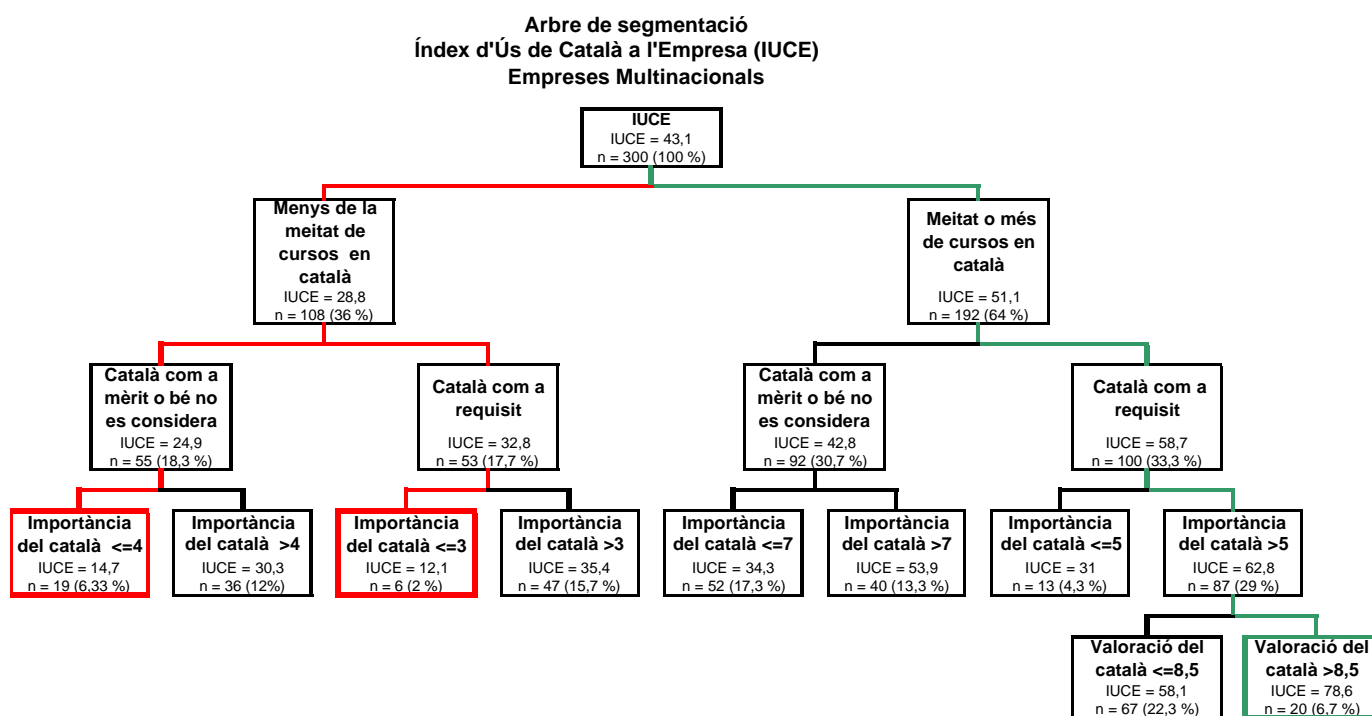
⁵ L'anàlisi de la variància i els arbres de segmentació són d'elaboració pròpia a partir de les dues bases de dades dels estudis esmentats anteriorment.

Les empreses amb major ús del català (IUCE= 78,6) són doncs aquelles que fan més de la meitat de cursos de formació de personal en català, tenen com a requisit en la selecció del personal a Catalunya conèixer el català, tenen una puntuació major de 5 en la importància donada a l'ús del català i una valoració superior a 8,5 sobre 10, en la valoració de l'ús del català a l'empresa. Veiem que són un grup d'empreses que usa el català en gairebé tots els àmbits i d'una manera no només funcional o de cara al mercat.

Les empreses amb menor ús (IUCE=12,1) són aquelles que fan menys de la meitat de cursos de formació interna en català, tenen com a requisit en la selecció del personal a Catalunya conèixer el català i tenen una puntuació menor de 5 en la importància donada a l'ús del català. Així doncs, aquestes empreses solament tenen en compte el català per seleccionar personal, és a dir d'una manera funcional per a la relació amb el mercat català, segurament per què el tipus de serveis que ofereixen els fa necessari un contacte lingüístic amb el client i el mercat català.

L'altre camí amb empreses amb un ús molt baix (IUCE=14,7) són aquelles que fan menys de la meitat de cursos de formació interna en català, no tenen com requisit en la selecció del personal a Catalunya conèixer el català i tenen una puntuació menor de 5 en la importància donada a l'ús del català. Aquestes ja no tenen ni l'ús funcional i fan poc ús del català en tots els àmbits, però tot i això la mitjana d'IUCE és més alta que la de les empreses del paràgraf anterior, fet que pot ser explicat perquè tans sols eren 6 i per tant no és gaire representatiu.

Quadre 1



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'ISC.

Observem que les dues variables que més discriminen són d'actuació i les dues següents d'actitud o valoració. És a dir de les variables que afecten significativament l'ús del català les d'actuació són més importants que les d'actitud o valoració i això es ben lògic, ja que una cosa és el que es políticament correcte i el que potser convindria fer si es pogués, i una altra cosa el que es fa a la pràctica, sobretot a les grans empreses que es guien per motius econòmics i de mercat.

Analitzant les variables una per una veiem que la que més discrimina l'ús del català mesurat per l'índex d'ús del català en l'empresa, és el *percentatge de cursos de formació que fa l'empresa en català*. S'observa que IUCE= 28,7 si menys de la meitat dels cursos es fan en català i IUCE=51,1 si fan més de la meitat dels cursos en català.

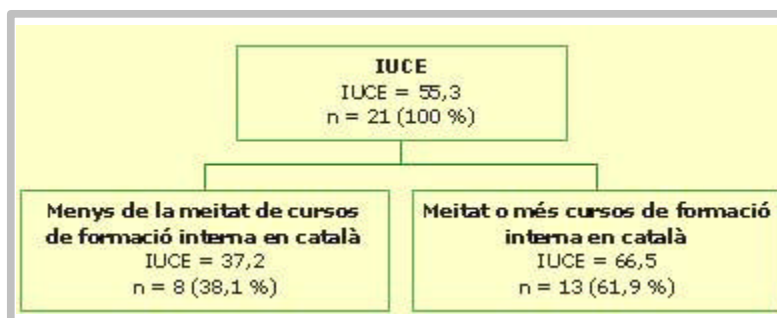
Seguidament, la segona variable que més discrimina és si l'empresa té com a criteri de selecció de personal el coneixement del català, i això es lògic atès que si els nous empleats per entrar han de saber català és normal que s'usi més que en les que hi ha personal que no en sap. Aquesta variable és explicativa clarament i pot ser un punt molt important a tenir en compte en la política lingüística adreçada al món de l'empresa.

En tercer lloc està la importància que es dona a l'ús del català dins l'empresa i per últim la valoració de l'ús del català a l'empresa. En aquestes dues variables si es té una percepció alta de l'ús és normalment perquè aquest ús es realment alt, tot i que pot haver empreses que tendiran a veure'l insuficient i d'altres excessiu amb un mateix nivell d'ús segons altres factors econòmics i ideològics.

5.2 Empreses de serveis públics

En fer l'arbre de segmentació de l'IUCE a les empreses de serveis públics es veu com només hi ha una variable significativa que discrimina la variable ús a aquest tipus d'empreses. Aquesta variable és el percentatge de cursos de formació interna que es fan en català coincidint amb la que més influeix sobre l'ús a les empreses multinacionals.

**Quadre2. Arbre de segmentació. Índex d'ús del català a l'empresa (IUCE)
Empreses de serveis públics**



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de l'ISC.

Observem doncs, que a les empreses de serveis públics que tenen la meitat o més d'aquests cursos en català tenen un IUCE de 66,5 i les que tenen menys de la meitat de cursos és de 37,27. S'observa que són índexs més alts que en els dels grups que separava la primera branca de l'arbre a les empreses multinacionals ja que les de serveis públics tenen una mitjana més alta en l'IUCE.

6. Una política lingüística a les multinacionals i empreses de serveis públics

6.1 Justificació de la política

El món empresarial es mostra reticent a obligacions lingüístiques argumentant sobretot raons econòmiques⁶, però igualment es mostra contrari gairebé a qualsevol intervenció de l'administració en el mercat. Les empreses argumenten sota el prisma del neoliberalisme la no-intervenció de l'administració en l'economia, però igual que ja es coneixen *les fallides de mercat*, també el mercat comet *fallides culturals*, globalitzant el món i concentrant igual que ho fa amb el capital la cultura en les cultures i llengües majoritàries⁷ en les relacions internacionals amb la conseqüent pèrdua de riquesa cultural que això suposa.

⁶ Aquest fet queda demostrat durant tot el treball qualitatiu *Usos lingüístics a les grans empreses presents a Catalunya*, Generalitat de Catalunya, Departament de Cultura, Direcció General de Política Lingüística, 2002.

⁷ Quan no és únicament en la llengua i cultura anglosaxones.

Cal estendre's més en el concepte de *fallida cultural*. Està clar que en el món econòmic comptar amb una llengua comuna de relacions internacionals augmenta la productivitat i la producció global, igualment quan més gran sigui l'àmbit territorial d'ús d'una llengua aquesta és més útil per a la nova economia, però aquest fet produeix un mecanisme anàleg a les externalitats negatives de mercat. La llengua principal internacional, l'anglès, i el seu augment de productivitat porta com a contrapartida una davallada del patrimoni cultural i lingüístic de la resta de comunitats⁸ que sense fer res surten perjudicades. Això va clarament contra gairebé totes les concepcions de la justícia⁹ i està clar que si en una situació semblant com la contaminació d'una fàbrica, que augmenta la productivitat però perjudica la comunitat l'Estat ha d'intervenir, és perfectament justificable la regulació o intervenció de l'Administració en matèria cultural i lingüística per evitar l'efecte pervers del mercat de la pèrdua cultural i lingüística.

Per això és important regular o promoure polítiques de promoció del català atès que, com s'ha vist anteriorment, aquesta llengua té una doble dificultat, ja que no compta amb un estat-nació que promogui la cultura nacional catalana i aquesta funció ha de quedar en mans dels ens autonòmics i locals, que per altra banda seguint el principi de subsidiarietat seria el desitjable sempre que també hi donés suport l'Estat.

6.2 Orientacions per a una política lingüística a les empreses

Formació i llengua

Com observem en ambdós tipus d'empresa la variable que més afecta l'ús del català és el percentatge de cursos de formació interna que es fan en català, (IUCE=28,7 en el cas de les grans empreses i IUCE= 37,3 en les empreses de serveis públics, si menys de la meitat dels cursos es fan en català i IUCE=51,1 a les grans empreses i 66,5 a les de serveis públics, si fan més de la meitat en català i ús).

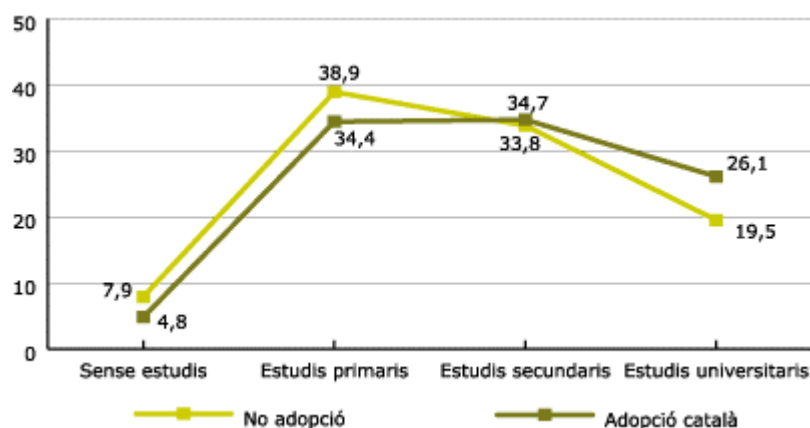
Però aquesta variable és tan explicativa de l'ús com l'ús és explicativa d'ella, formant un cercle que es retroalimenta i per tant si augmentem una de les dues augmentarà també l'altra, alhora que aquesta influirà positivament en la primera i així successivament. Aquest fet ve explicat per dos fenòmens. En primer lloc en l'estudi qualitatiu sobre l'ús del català a les grans empreses es va contrastar que aquestes adaptaven l'idioma dels cursos a l'idioma dels treballadors i per tant és lògic que amb un major ús del català hi hagi una major proporció de cursos de formació interna en català. Però aquest fenomen també es dona en sentit invers, la proporció de cursos de formació interna en català ajuda a normalitzar aquesta llengua entre els treballadors de les empreses i per tant influeix positivament en l'ús.

El fet que la formació en català influeix en l'ús també ve demostrat en l'àmbit més global, a les dades de *l'Estadística d'usos lingüístics a Catalunya 2003* (EULC03) observem com les persones que tenen el castellà com a llengua materna i adopten el català com a llengua habitual tenen un major nivell d'estudis que les que no ho fan, per tant podem observar com el fet d'haver rebut la formació en català potencia l'ús en tots els àmbits.

⁸ Amb el problema afegit que no es pot mesurar econòmicament aquesta pèrdua per comparar els beneficis amb els costos.

⁹ A menys que entenguem la justícia des d'uns principis ultralibertaris.

Gràfic 10. Adopció del català com a llengua habitual per estudis



D'acord amb tota l'exposició anterior, proposem tres línies o aspectes per a una política lingüística a les empreses multinacionals i de serveis públics, que podem resumir en:

- Promoció de mecanismes que garanteixin que la formació interna del personal es faci majoritàriament en català.
- Regulació o autoregulació sobre el coneixement de català com a requisit o mèrit en la selecció del personal.
- Informació pública a les empreses sobre els avantatges d'usar el català.

Quant a la formació, observem que si es vol fer una política lingüística a les empreses, o almenys als dos tipus d'empreses que s'analitzen, pot ser una idea rendible promoure que la llengua vehicular dels cursos de formació interna sigui el català atès que els cursos juguen un paper transcendental en la normalització de la llengua a l'empresa.

Quant a la selecció, a les grans empreses també pot ser important intervenir sobre la selecció de personal, incorporant el coneixement del català com a requisit de selecció, almenys en alguns llocs claus com ara tots aquells que tenen contactes amb l'exterior de l'empresa tant sigui amb altres empreses com directament amb el consumidor.

També caldria informar sobre els beneficis de comunicació amb els clients o consumidors que suposarà per a les empreses augmentar o millorar l'ús i la qualitat de les comunicacions en català. I informar també que l'ús del català no comporta pèrdues, ni té més riscos que el mateix fet de no fer-ho a. Per exemple, la Secretaria de Política Lingüística promou un programa sobre els webs multilingües, on el català és una de les llengües d'ús de les multinacionals.

7. Mapa conceptual

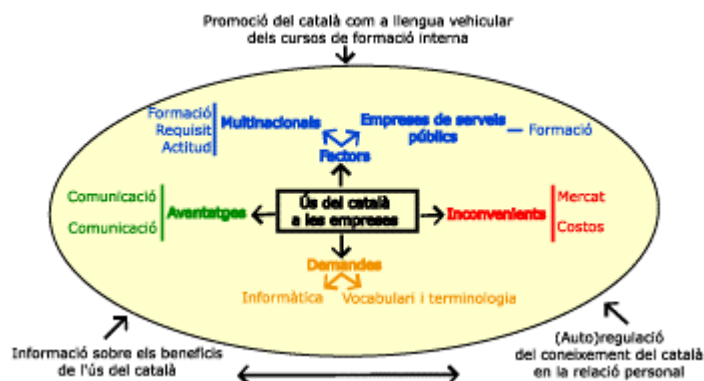
A continuació es mostra en un quadre resum les idees bàsiques que vol aportar aquest article.

Concepte	Multinacionals	Empreses de serveis públics
Comunicacions externes	Altes: Atenció oral (56%) Baixes: Pàgina web (23%), opuscles i catàlegs (28%).	Altes: Publicitat RTV (68%), comunicacions escrites (64%) i atenció oral (61%) Baixes: Pàgina web (33%)
Comunicacions internes	Altes: Reunions no directives (62%) Baixes: Programes informàtics (22%)	Altes: Reunions no directives (76%) Baixes: Programes informàtics (14%)
Avantatges	Facilita la comunicació	Facilita la comunicació

Inconvenients	Mercat no català	Costos econòmics
Demandes prioritàries de serveis lingüístics	Informàtica, vocabularis i terminologia	Informàtica, vocabularis i terminologia
Factors que afavoreixen l'ús del català	Formació interna en català El català com a mèrit o requisit Valoració de l'ús del català a l'empresa	Formació interna en català El català com a mèrit o requisit
Polítiques públiques	Promoció del català com a llengua vehicular als cursos de formació (Auto)regulació del coneixement del català en la selecció Informació dels beneficis de l'ús del català	Promoció del català com a llengua vehicular als cursos de formació

Per mirar d'endregar aquestes idees s'ha elaborat un mapa conceptual en el qual se situa com a element central l'ús del català a les empreses, i als costats els elements que expliquen aquest ús, els principals avantatges i inconvenients que les empreses veuen que té aquest ús i les principals demandes de serveis lingüístics d'aquestes empreses. També s'ha descrit els tres vectors principals de les polítiques públiques que caldria implementar per actuar en aquests factors i per tant indirectament en l'ús del català a les empreses multinacionals i a les de serveis públics.

Quadre 3. Factors, demandes, avantatges i inconvenients de l'ús del català a les multinacionals i les empreses de serveis públics



8. Bibliografia

Alarcón, A. *Economía, Política e Idiomas. Intercambio lingüístico y sus efectos sobre la eficiencia y la distribución*, Consejo Económico y Social, Colección Estudios núm. 158, 2004.

Enquesta sobre Usos Lingüístics a Institucions Públiques (EULIP), Generalitat de Catalunya, Departament de la Presidència, Secretaria de Política Lingüística, 2004.

Estadística d'Usos Lingüístics a Catalunya 2003 (EULC), Generalitat de Catalunya, Institut d'Estadística de Catalunya i Departament de la Presidència, Secretaria de Política Lingüística, 2004.

Llei 1/1998 de 7 de gener, de política lingüística.

Querol, E. " L'ús del català a les grans empreses" dins de, *Llengua i Ús* núm. 28, tercer quadrimestre 2003, Secretaria de Política Lingüística.

Rendón S. *The catalan premium: language and employment in Catalonia*, Working Paper 03-04 Economics Series 10, Departament d'Economia, Universitat Carles III de Madrid, juliol de 2003: <<http://docubib.uc3m.es/WORKINGPAPERS/WE/we033410.pdf>>.

Sales, A. "L'estat-nació, les empreses transnacionals i la qüestió lingüística en una economia globalitzada" *Les pràctiques lingüístiques a les empreses amb vocació internacional*. Actes del col·loqui internacional. Quebec, 9 i 10 de juny de 2003. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de la Presidència. Secretaria de Política Lingüística, 2005. (Publicacions de l'Institut de Sociolingüística Catalana. Sèrie Documents de Treball) [en premsa].

Usos lingüístics a les grans empreses presents a Catalunya. Generalitat de Catalunya, Departament de Cultura, Direcció General de Política Lingüística, 2002.

Joan Solé Camardons, <joansole@gencat.cat>

Jonatan Castaño

Agustí Díaz

Institut de Sociolingüística Catalana