

Usos, actituds i serveis lingüístics a les empreses d'assegurances

per Institut DEP i Joan Solé i Camardons

Resum

Aquest article recull les principals aportacions de l'estudi "Usos i actituds de les empreses associades a la Unió de Companyies i Entitats Asseguradores i Reasseguradores de Catalunya (UCEAC)" promogut pel Departament de Cultura en el marc del conveni entre la UCEAC i la Generalitat. Aquest treball l'ha dut a terme l'Institut DEP (www.dep.net) per mitjà d'una enquesta als dirigents de les empreses i la recollida i observació d'usos lingüístics en diversos documents empresarials. Cal destacar la col·laboració de la UCEAC en la realització d'aquest estudi publicat íntegrament a la col·lecció d'estudis de l'Institut de Sociolingüística Catalana de la DGPL.

1. Objectius i metodologia

1.1. Objectius

L'objectiu general d'aquest estudi és descriure la situació actual del català en les empreses associades a la UCEAC. Els objectius específics són:

- Conèixer els usos lingüístics en aspectes com: imatge corporativa i retolació exterior; publicitat; opuscles, catàlegs i pòlisses; nòmines i contractes de treball; atenció directa al públic i telefònica; comunicació escrita amb el client; comunicació interna oral i escrita.
- Conèixer les expectatives de les empreses 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 d'aquestes empreses sobre la política lingüística de la Generalitat.
- Avaluar l'interès dels serveis lingüístics oferts a les empreses.

1.2. Metodologia

Univers d'estudi: 115 empreses asseguradores i reasseguradores ubicades a Catalunya i membres de la UCEAC. D'aquestes, 43 són grans empreses i 72 mitjanes o petites. Cal tenir present que la UCEAC compta amb 142 entitats associades. D'aquestes, 27 formen part d'algun grup empresarial. S'ha entrevistat un representant per grup.

Mètode de realització de l'entrevista: Entrevista personal als 115 directius de les empreses mitjançant un qüestionari semiestructurat.

Mostra: Realització d'un total de 72 entrevistes vàlides, que representa el 62,6 % de l'univers d'estudi. Concretament, s'ha entrevistat el 78,6 % de les 43 grans empreses; i el 54,2 % de les 72 mitjanes i petites. No obstant això, no es pot parlar de marges d'error estadístic ja que no hi ha hagut cap selecció probabilística de la mostra.

Treball de camp: El treball de camp s'ha fet entre el 27 de novembre de 2000 i el 22 de febrer de 2001.

Procés metodològic: La tria de les empreses ha estat feta a partir dels criteris de la UCEAC: s'ha distingit entre grans empreses que facturen més de 30.000 milions de pessetes, i mitjanes i petites que en facturen menys de 30.000.

2. Usos lingüístics

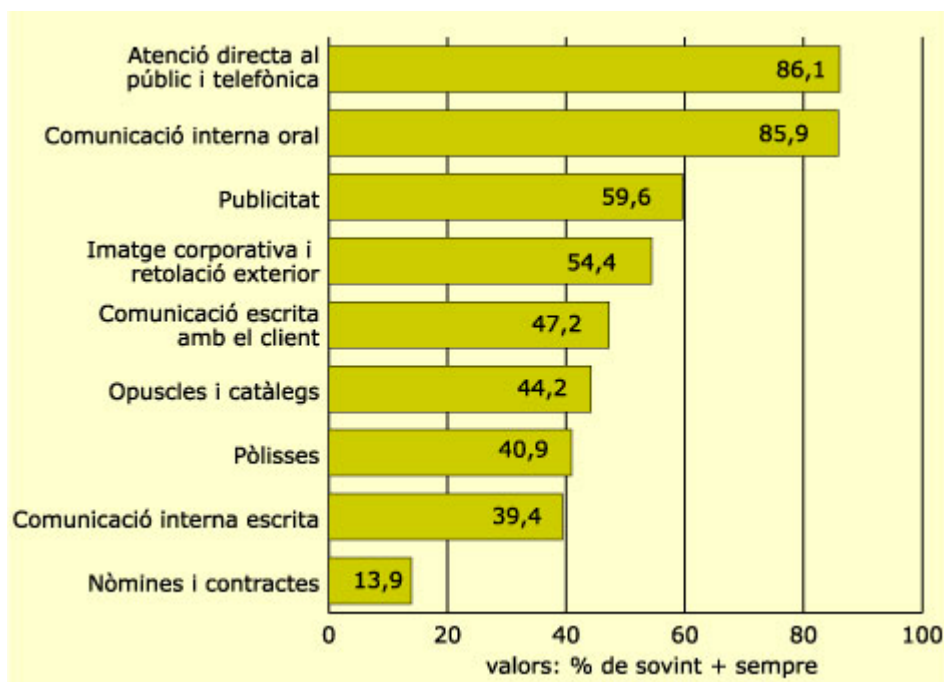
2.1. Ús empresarial del català

El català i el castellà conviuen com a llengües de treball en les empreses associades a la UCEAC. La utilització de cada una d'aquestes llengües varia en funció de la tasca empresarial a què ens referim i al tipus d'empresa segons si és petita i mitjana o gran. Més del 85 % de les empreses de la UCEAC utilitza sempre o sovint el català en l'atenció directa al públic i telefònica i en la comunicació interna oral.

En els aspectes més comercials sis de cada deu empreses (59,6 %) utilitza sovint o sempre el català a l'hora de fer publicitat a Catalunya i el 54,4 % de les empreses l'utilitza en la imatge corporativa i la retolació exterior.

En els àmbits de relació amb el client s'observa un menor ús del català. La comunicació escrita amb el client es fa sovint o sempre en català en el 47,2 % de les empreses; i en el disseny i la redacció dels opuscles i catàlegs es fa sovint o sempre en català en el 44,2 % dels casos. Quant a les pòlisses, document principal del sector de les assegurances, és del 40,9 % en les empreses de la UCEAC.

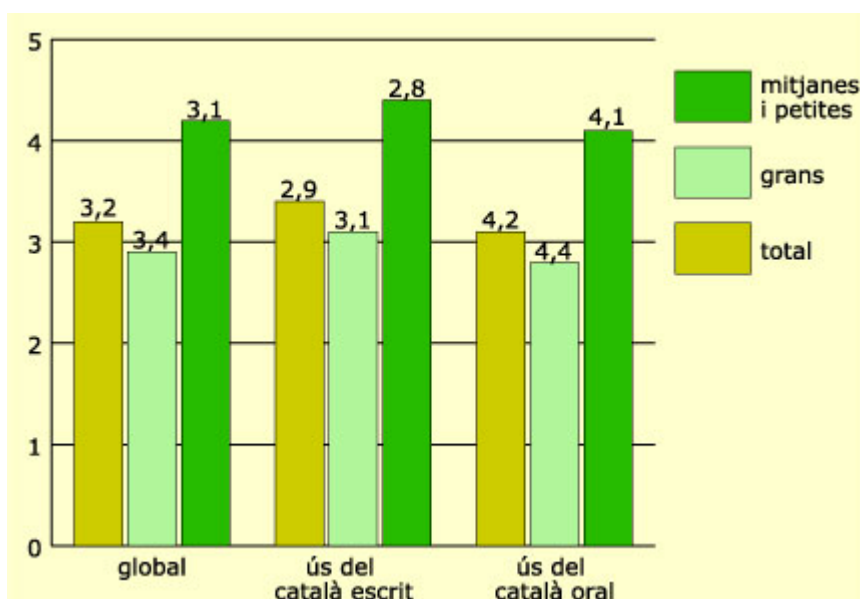
Gràfic 1. Quin és el grau d'utilització del català en la seva empresa, en...?



En els aspectes de caràcter intern és on la utilització del català tendeix a ser més aviat baixa. Gairebé quatre de cada deu empreses utilitza sovint o sempre el català en la comunicació interna escrita, malgrat que a nivell de nòmines i contractes de treball l'ús freqüent del català es dona només en el 13,9 % de les empreses.

Tot i la diversitat de situacions, les empreses utilitzen preferentment el català en el nivell oral que és més espontani. Quant a l'ús escrit, més institucional i formalitzat, les asseguradores utilitzen més freqüentment el castellà.

Gràfic 2. Mitjana d'ús del català



2.2. Atenció directa al públic

El català és la llengua més usada en l'atenció directa al públic i telefònica de les empreses associades a la UCEAC, ja que gairebé la meitat d'aquestes empreses (47,2 %) usa sempre el català per atendre directament o per telèfon el client, i el 38,9 % ho fa sovint.

Taula 1: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en l'atenció directa al públic i l'atenció telefònica?

Freqüència d'ús	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Sempre	47,2	58,8	37,8
Sovint	38,9	35,3	43,2
Algunes vegades	9,7	2,9	16,2
Poc	1,4	-	2,7
Mai	1,4	2,9	-
Ns/Nc	1,4	-	2,7
MITJANA	4,3	4,5	4,2
Base	72	34	38

MITJANA (1 = mai, 5 = sempre)

2.3. Imatge corporativa i retolació exterior

La majoria de les empreses diu que utilitza sovint o sempre el català (54,4%) en la seva imatge corporativa i la retolació exterior, si bé hi ha un percentatge significatiu d'empreses que no utilitza mai aquesta llengua (23,5%).

Segons l'observació efectuada a les oficines de les empreses que han participat en aquest estudi el castellà té una forta presència en el total de la retolació exterior (49,2%), mentre que el català és present en un 29,2% del total d'aquests rètols.

2.4. Comunicació i retolació internes

A. Comunicació interna escrita

En la comunicació interna escrita hi ha una proporció semblant d'empreses que utilitzen sovint o sempre el català (39,4 %) i d'empreses que ho fan poc o mai (35,2 %). Juntament amb aquest fet, cal destacar que una de cada quatre empreses utilitza tant el català com el castellà a nivell intern escrit.

B. Retolació interna

L'ús divers de les llengües en la comunicació interna escrita es repeteix en la retolació interna, on hi ha un 45 % de rètols en català, un 43 % de rètols en castellà i un 10 % de rètols bilingües. Per tant, de l'observació de la llengua dels rètols externs i interns cal destacar una major presència del català a l'interior dels edificis.

C. Comunicació interna oral

La comunicació interna oral, juntament amb l'atenció directa i telefònica, és l'aspecte analitzat en què un major nombre d'empreses (85,9 %) utilitza sovint o sempre el català. Tan sols el 5,6 % de les empreses utilitza poc o mai el català en aquest àmbit. Tant les empreses grans com les mitjanes i petites utilitzen majoritàriament el català en la comunicació interna oral, malgrat que el 10,6 % d'aquestes segones l'empra poc o no l'empra mai.

D. Nòmines i contractes de treball

En la recollida i observació directa d'aquesta documentació el castellà és la llengua utilitzada en les nòmines en més del 80 % dels casos, mentre que la presència del català és d'un 15,2 %, i el 4,3% dels documents són bilingües.

2.5. Publicitat i comunicació escrita amb clients i proveïdors

A. Publicitat (premsa, ràdio i televisió)

Tot i que hi ha un grup d'empreses que no fan publicitat (20,8 %), les que sí que en fan han escollit de manera majoritària el català, ja que gairebé el 60 % l'utilitza sovint o sempre. La principal diferència entre els dos grups d'empreses és que les grans disposen de més recursos per a destinar-los a la publicitat, en canvi, però, un 34,2 % de les mitjanes i petites no poden fer-ho.

B. Opuscles i tríptics

Una altra manera de promocionar els productes de les empreses són els opuscles i els catàlegs, aspecte en el qual es produeix una utilització del català i el castellà força equilibrada, amb un nivell del 44,2 % que utilitza sovint o sempre el català, superior al 37,1 % que l'utilitza poc o no l'utilitza mai. D'altra banda, el 18,1 % combina algunes vegades el català amb el castellà. Aquestes dades de l'enquesta s'han contrastat amb la recollida de tríptics de les empreses:

Taula 2: Llengua dels tríptics (observació directa)

Llengua	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Català	22,2	29,4	37,5
Castellà	47,0	38,2	56,3
Bilingüe	19,7	32,4	6,3
<i>Base (observació tríptics)</i>	<i>66</i>	<i>34</i>	<i>32</i>

C. Comunicació escrita amb el client

Quasi la meitat de les empreses d'assegurances utilitza sovint o sempre el català per relacionar-se amb els seus clients de forma escrita (47,2 %). Tot i així, és considerable la baixa presència del català en aquest tipus de comunicació, ja que en un 32 % dels casos s'utilitza poc o mai i en un altre 20,8 % només algunes vegades.

Taula 3: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en la comunicació escrita amb el client?

Grau d'utilització	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Sempre	13,9	2,9	23,7
Sovint	33,3	41,2	26,3
Algunes vegades	20,8	26,5	15,8
Poc	18,1	17,6	18,4
Mai	13,9	11,8	15,8
MITJANA	3,1	3,1	3,2
<i>Base</i>	<i>72</i>	<i>34</i>	<i>38</i>

MITJANA (1 = mai, 5 = sempre)

D. Models de pòlisses

Les pòlisses utilitzades a les empreses de la UCEAC, principal eina de treball de les companyies d'assegurances, estan escrites "sovint o sempre" en català en el 40,9 % de les empreses i el 39,4 % "poc o mai".

Taula 4: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en les pòlisses?

Grau d'utilització	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Sempre	11,3	9,1	13,2
Sovint	29,6	36,4	23,7
Algunes vegades	19,7	24,2	15,8
Poc	15,5	6,1	23,7
Mai	23,9	24,2	23,7
MITJANA	2,9	3,0	2,8
<i>Base</i>	<i>72</i>	<i>34</i>	<i>38</i>

MITJANA (1 = mai, 5 = sempre)

Quant a l'observació real, la major part de les pòlisses recollides han estat editades per separat en català i castellà (43,6 %). Aquest fet, pot ser un indicatiu del sector de les assegurances per adequar-se a la Llei de política lingüística. Tot i així, 4 de cada 10 pòlisses recollides encara estan editades només en castellà.

Taula 5: La llengua de les pòlisses (observació directa)

Llengua	Total
Exemplars separats català / castellà	43,6
Només en castellà	39,7
Només en català	14,0
Bilingüe	3,9
<i>Base (observació pòlisses)</i>	<i>179</i>

MÚLTIPLE

2.6. Directrius lingüístiques internes

Malgrat que hi ha un cert predomini de les empreses que prefereixen no registrar-se per cap directriu lingüística pròpia en relació amb l'ús del català (55,6 %), un 44,4 % afirma tenir-ne, tot i que aquestes tenen un caràcter informal ja que no estan recollides en cap document.

Taula 6: Em podria resumir aquestes directrius?

Directrius lingüístiques	Total	Grandària	
		Grans	Mitjanes i petites
Adaptar-se a la llengua del client	50,0	65,0	25,0
Utilitzar el català de manera preferent	37,5	15,0	75,0
Intentar aplicar la Llei de normalització lingüística	9,4	15,0	-
Saber escriure, llegir i parlar el català és un requisit per a la selecció de personal	3,1	5,0	-
<i>Base (Tenen definides directrius lingüístiques)</i>	<i>32</i>	<i>20</i>	<i>12</i>

El català i la selecció de personal

Gairebé la totalitat d'empreses associades a la UCEAC té en compte el català en els processos de selecció del personal que tindrà un tracte directe amb el públic. El coneixement del català és considerat més com a requisit indispensable per a formar part de la plantilla (68,0 %), que com a mèrit de valoració (27,8 %). Només el 4,2 % de les empreses d'aquest sector no el consideren un criteri a tenir en compte.

3. Actituds lingüístiques

3.1. Evolució i valoració de l'ús del català

Segons la pregunta formulada a l'entrevista, els directius de les empreses d'assegurances creuen que l'ús del català ha augmentat en aquests darrers tres o quatre anys en el 75 % de les empreses associades a la UCEAC. D'aquestes, el 41,7 % ha experimentat un lleuger augment i el 33,3 % un gran augment.

Els dos motius principals que expliquen l'augment en la utilització del català en el sector de les companyies d'assegurances són: les noves incorporacions de personal format en català (42,6 %), i la creixent demanda que el mercat i la societat fan envers l'ús del català (42,6 %).

D'altra banda, el principal factor pel qual s'ha mantingut el mateix nivell d'ús del català en els darrers anys en aquest sector empresarial és la falta de canvis en l'estructura i la política lingüística de les companyies (73,3 %).

Valoració de l'ús del català

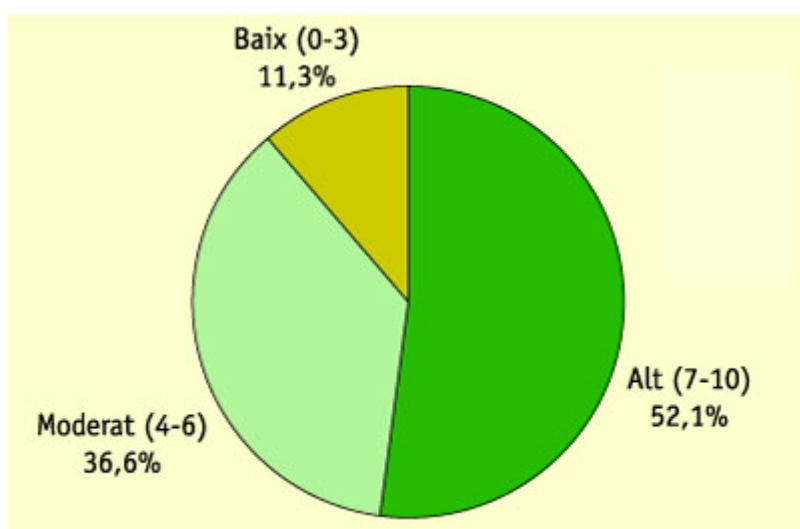
Més de la meitat de les empreses associades a la UCEAC valora alt l'ús del català a les seves organitzacions (51,4 %), el 36,1 % el valora com a moderat i, en canvi, només l'11,1 % considera que en fan un baix ús. La valoració mitjana de l'ús del català és de 6,6 en una escala del 0 al 10, on el 0 equival a molt baix i el 10 equival a molt alt.

El principal motiu que explica l'elevat ús del català en una part d'aquestes empreses és el fet de tractar-se de la llengua principal dels treballadors (40,5 %). A pesar d'aquesta valoració positiva, si el català no s'utilitza totalment és perquè s'alterna el seu ús amb el del castellà internament i externament (35,1 %) i perquè bona part de la documentació es redacta principalment en castellà (21,6 %).

La majoria de les empreses que tenen un nivell moderat d'utilització del català (65,4 %), ho expliquen per l'ús indistint que es fa del català i el castellà en la seva organització. En segon lloc, els motius de l'ús moderat del català apunten al fet que es tracta d'empreses on el castellà és la llengua vehicular de l'organització i de les persones que la integren (26,9 %), tenint en compte també que es tracta d'organitzacions dependents d'una seu central ubicada fora de Catalunya (19,2 %).

Aquelles empreses que valoren com a baix el seu ús del català donen tres motius principals relacionats amb la centralització del sistema fora de Catalunya (25 %), en compartir l'ús del català amb el del castellà (25 %) i el fet que el castellà predomini com a llengua principal dels treballadors i l'organització (25 %).

Gràfic 3. Com valora l'ús del català en la seva empresa?

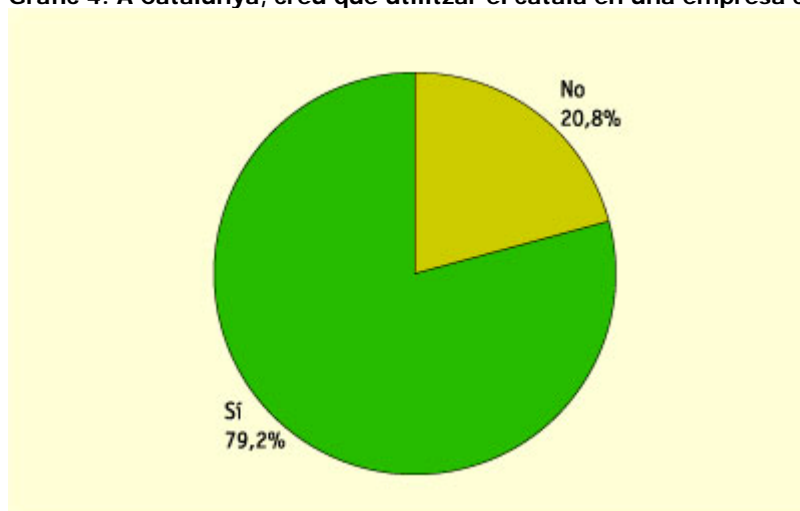


3.2. Motivacions i frens envers l'ús del català

Vuit de cada deu companyies d'assegurances creuen que utilitzar el català a Catalunya els aporta avantatges, la resta d'empreses no veu aquesta potencialitat en el català.

Entre els directius que consideren que utilitzar el català aporta avantatges, destaquen majoritàriament els de tipus comercial lligats a la competitivitat amb aquelles empreses que no l'empren (89,5 %) i, en segon lloc, els avantatges que s'obtenen de la proximitat i adequació a la societat on es desenvolupa l'activitat empresarial (10,5 %).

Gràfic 4. A Catalunya, creu que utilitzar el català en una empresa com la seva té avantatges?



Els directius de les empreses vinculades a la UCEAC, en concordança amb la pregunta anterior, no veuen inconvenients a utilitzar el català a Catalunya (80 %), malgrat que el 20,8 % sí que apunta aquesta possibilitat lligada, principalment, a l'augment dels costos en duplicar la producció quan s'utilitzen dues llengües (40,0 %). El segon inconvenient més esmentat és la dificultat de relació que s'estableix amb la resta de l'organització que treballa fora de Catalunya (33,3 %) i, per últim, aquestes empreses topen amb l'oposició de determinats clients quan utilitzen el català en primer terme (26,7 %).

El motiu més adduït per no utilitzar mai el català en els àmbits analitzats és la centralització del sistema de treball i de la documentació fora de Catalunya i per a tot l'Estat, marc on es fa servir principalment el castellà (62,7 %). En segon terme, un motiu de pes que explica perquè mai o gairebé mai es fa servir el català és el costum de parlar en castellà (25,4 %) ja que bona part d'aquestes empreses estan integrades principalment per personal castellanoparlant (13,6 %), factors que actuen com a fre i fan que mai s'utilitzi el català en aquestes empreses.

Taula 7: 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 algunes vegades
Sistema centralitzat de treball i documentació des de fora de Catalunya, per a tot l'Estat	62,7	20,7
Hàbit de fer servir en primer lloc el castellà	25,4	19,0
Empresa majoritàriament castellanoparlant	18,6	27,6
Els clients no ho demanen, perquè el castellà és la seva llengua habitual	13,6	58,6
Utilitzar el català duplica els costos de la producció	10,2	5,2
Alguns proveïdors externs tenen el castellà com a llengua habitual	10,2	1,7
Falta de formació per treballar en català	8,5	15,5
Falta l'opció bilingüe dels documents	5,1	5,2
Dirigit/publicat a mitjans de comunicació en castellà	3,4	13,8
Altres	1,7	1,7
Base (no utilitzen mai o poques vegades)	59	58

MÚLTIPLE

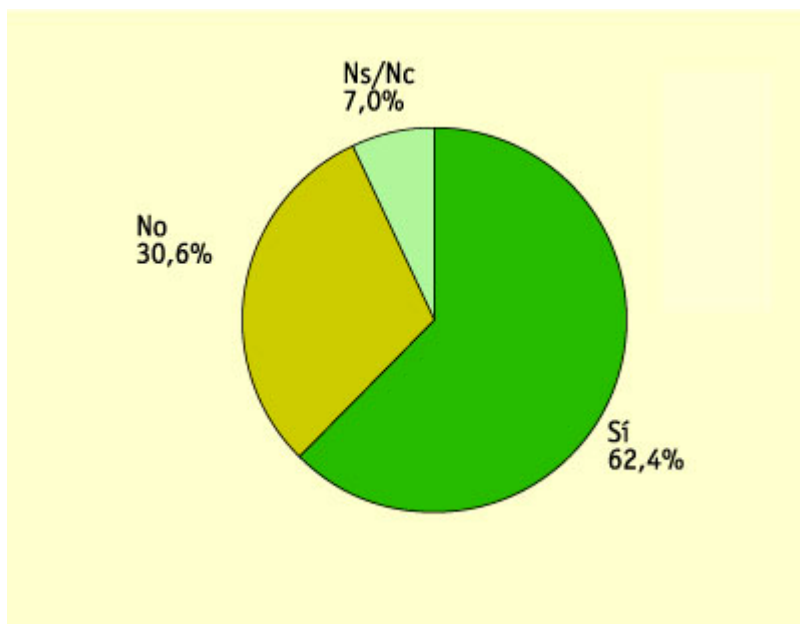
3.3. Intenció d'incrementar l'ús del català

Entre les empreses associades a la UCEAC hi ha una clara voluntat d'incrementar l'ús del català en el futur, tal i com ho ha manifestat el 62,4% de les empreses que han col·laborat en aquest estudi. Aquesta aposta de futur no és compartida pel 30,6 % de les empreses, mentre que hi ha un 7 % que no es defineixen en aquest sentit.

Els motius que mouen aquests directius a voler augmentar l'ús del català en aquestes empreses són externs. En primer lloc, per la continuïtat en el procés d'aplicació de la Llei de política lingüística (60,0 %) i, en segon lloc, per la demanda del mercat i de la societat (42,2 %).

Aquelles empreses que no tenen intenció d'augmentar el català en els propers anys apunten motius de caràcter intern, principalment, que no ho consideren necessari per al normal desenvolupament de l'activitat empresarial (59,1 %) o, en altres casos, perquè estimen que el seu ús actual ja és prou elevat (40,9 %).

Gràfic 5. La seva empresa té la intenció d'augmentar l'ús del català en un futur immediat?



4. Valoració de la política lingüística

4.1. Notorietat del conveni

Els acords a què van arribar el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i la UCEAC, representant del sector de les assegurances a Catalunya, són coneguts per sis de cada deu responsables d'empreses associades a la UCEAC.

4.2. Grau d'acord amb la política lingüística

El fet de facilitar als clients tota la documentació, incloent-hi les pòlisses i altres documents, en totes dues llengües i en documents separats és acceptat per nou de cada deu entrevistats.

Taula 8: Fins a quin punt està vostè d'acord amb el fet que a Catalunya...?

Regulació lingüística	Molt d'acord	Més aviat d'acord	Indiferent	Més aviat en desacord	Molt en desacord
La senyalització, els cartells d'informació general fixos i els documents d'oferta dels establiments oberts al públic hagin d'estar redactats, almenys, en català	60,6	23,9	9,9	5,6	-
Les pòlisses i altres documents adreçats als clients hagin d'estar a la seva disposició en exemplars separats en català i castellà	57,7	31,0	5,6	2,8	2,8
Els contractes de treball puguin ser redactats tant en català com en castellà	42,3	31,0	16,9	7,0	2,8

Tant les grans empreses d'assegurances com les mitjanes i petites manifesten la seva aprovació a la política lingüística de la Generalitat.

Taula 9: Fins a quin punt està vostè d'acord amb el fet que a Catalunya...?

Idea	Molt d'acord	Més aviat d'acord	Indiferent	Més aviat en desacord	Molt en desacord
Els consumidors, els clients o proveïdors siguin atesos en llengua catalana si així ho desitgen	86,1	13,9	-	-	-
Tots els treballadors i directius que es relacionen amb el públic haurien de saber llegir, parlar i escriure en català.	61,4	38,6	-	-	-
La Generalitat de Catalunya promogui l'increment de l'ús del català en tots els àmbits econòmics i socials	55,7	37,1	5,7	1,4	-

5. Interès pels serveis lingüístics

5.1. Grau d'interès general

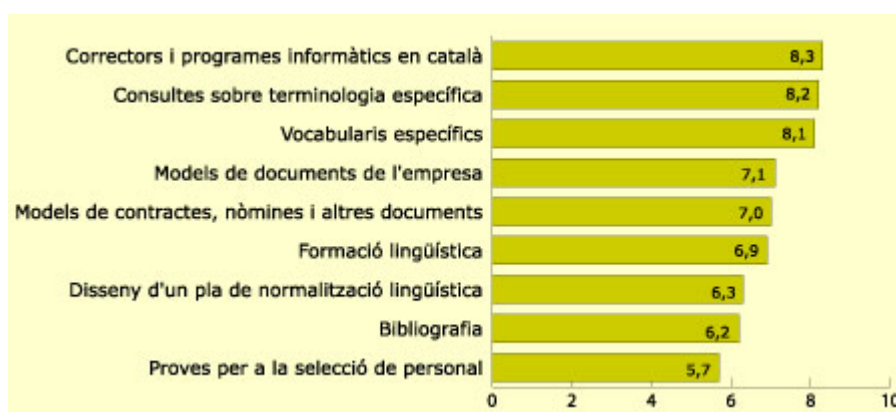
La majoria de les empreses d'assegurances (83,3 %) està interessada a col·laborar amb el Departament de Cultura pel que fa als seus serveis, ja que creuen que els ajudaran a millorar la seva oferta empresarial adequant els seus productes tant a les exigències de la Llei de política lingüística com a les exigències del públic català. Aquesta distribució significa que, de les 72 empreses entrevistades, un total de 60 empreses estan interessades a rebre més informació dels serveis que ofereix el Departament de Cultura.

5.2. Grau d'interès per tipus de servei

Gran part dels serveis presentats han obtingut una bona valoració dels responsables de les empreses. El 80% de les empreses entrevistades ha mostrat un elevat interès per les resolucions de problemes immediats (com les consultes puntuals sobre terminologia específica) i la informació i l'oferiment d'eines de treball lingüístic (tant bibliogràfiques com informàtiques).

En el gràfic de mitjanes es pot observar les altes puntuacions que han rebut tots els serveis, en una escala on el 0 equival a gens d'interès i el 10 a molt interès. Són especialment bones, amb mitjanes superiors al 8, les valoracions dels tres primers serveis: informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català, les consultes puntuals sobre terminologia específica i l'oferiment dels vocabularis específics disponibles.

Gràfic 6. Valori, si us plau, el grau d'interès per a la seva empresa dels següents serveis que ofereix el Departament de Cultura



5.3. Diccionari Multiterm Assegurances

El 25 % de les empreses d'assegurances associades a la UCEAC disposen del *Diccionari Multiterm Assegurances* elaborat pel Departament de Cultura juntament amb la UCEAC, fet que permet apuntar que, actualment, no és encara una eina gaire estesa en aquest sector. Hi ha un elevat percentatge de directius (18,1 %) que desconeix si posseeix el *Diccionari*, mentre que el 57 % de les empreses assegura que no disposa d'aquesta referència bibliogràfica

