

**Autors** Josep Andreu Casanovas, Meritxell Pedreño. *Tea-Cegos*  
Anna Torrijos. *Secretaria de Política Lingüística*

**Sociolingüística**

## Els usos lingüístics als restaurants de Catalunya

**L'article recull les principals conclusions de l'estudi *Usos lingüístics als restaurants de Catalunya*. El treball, impulsat per la Direcció General de Turisme, ha comptat amb l'assessorament sociolingüístic de la Secretaria de Política Lingüística de la Generalitat i aporta dades sobre coneixements de català del personal, criteris d'ús lingüístic, actituds lingüístiques i serveis lingüístics entre altres àmbits.**

La Llei 1/1998, de política lingüística, preveu una implantació progressiva de l'ús del català per mitjà de la concertació social propiciada des de la Generalitat. Així, l'article 32.1 diu: «Les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis que desenvolupen llur activitat a Catalunya han d'estar en condicions de poder atendre els consumidors i consumidoras quan s'expressin en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya.» També, l'article 32.3 recull: «La senyalització de caràcter fix i els documents d'oferta de serveis per a les persones usuàries i consumidoras dels establiments oberts al públic han d'estar redactats almenys en català.»

En el darrer trimestre de l'any 2004, el Departament de Comerç, Turisme i Consum va promoure un estudi sociolingüístic en l'àmbit dels restaurants a Catalunya. La consultora Tea-Cegos Consultur s'ha fet càrrec del treball de camp, de l'anàlisi de les dades i de l'informe amb els resultats i les conclusions. En aquest article es presenten els principals resultats, a més d'una anàlisi referida al grau d'acompliment de la legislació vigent.

L'objectiu de l'estudi és descriure i analitzar els usos i les actituds lingüístiques d'una mostra de restaurants de Catalunya en els diferents àmbits de la comunicació. També es pretén conèixer com valoren els responsables dels restaurants aspectes relacionats amb la selecció del personal, els avantatges o inconvenients d'ús de la llengua, l'acompliment de la Llei de política lingüística o els serveis d'assessorament que en matèria lingüística ofereix la Generalitat de Catalunya.

### **Univers**

El nombre total de restaurants de Catalunya objecte d'estudi és de 9.317, segons dades de l'Idescat.

### **Mostra i error mostral**

L'enquesta s'ha realitzat a 554 restaurants de Catalunya. El marge d'error és del 4,1% en els resultats globals, amb una fiabilitat del 95% i en el supòsit de màxima indeterminació, quan  $p=q=50\%$ . Per províncies la mostra ha estat de 69 restaurants a Lleida, 101 a Girona, 107 a Tarragona i 277 a Barcelona. La mostra s'ha seleccionat fent una estratificació per província, i dins de cada província per

### **Introducció**

### **Objectius**

### **Metodologia**

comarca. De cada comarca s'han seleccionat els municipis més representatius. Finalment, la selecció de restaurants de cada municipi ha estat aleatòria.

#### **Font de dades**

La llista de restaurants ha estat proporcionada per Tea Cegos Consultur prèvia recerca en diferents guies turístiques de restaurants de Catalunya, ja que no hi ha una guia única on es puguin localitzar.

#### **Mètode de realització de l'entrevista**

Tramesa d'una carta de presentació de l'estudi signada pel conseller de Comerç, Turisme i Consum i pel president del Gremi de Restauració de Barcelona i enquesta personal amb contacte telefònic previ.

#### **Instrument de mesura**

El qüestionari utilitzat és una adaptació del qüestionari Indexplà, que consta de tres parts ben diferenciades. Una part de captació telefònica, la part d'enquesta pròpiament dita i una part de recollida d'informació visual que permet contrastar les respostes de l'enquesta.

#### **Treball de camp**

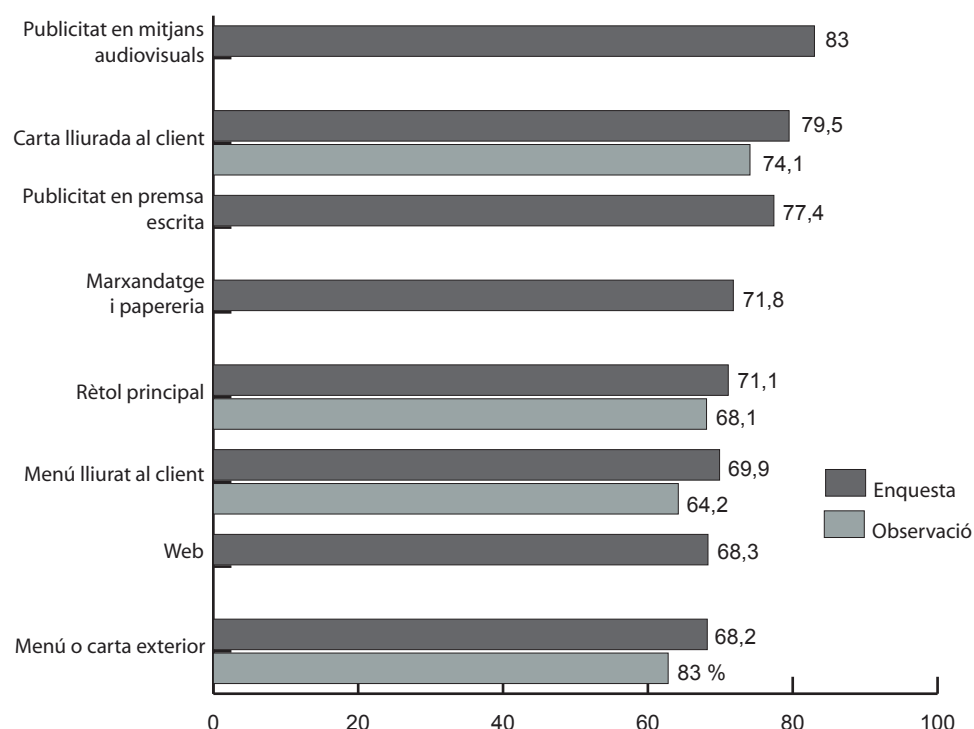
En el treball de camp es distingeixen 3 fases: la d'informació, la de captació i la d'enquesta, i s'ha realitzat durant els mesos de novembre i desembre de 2004.

## **Principals resultats**

### **Imatge i retolació dels establiments**

Tant les dades d'enquesta com les de l'observació visual indiquen que una àmplia majoria de restaurants utilitzen el català en la imatge i retolació dels establiments. La carta lliurada al client és l'element d'atenció al client en què més restaurants utilitzen el català. El 79,5% dels restaurants la tenen com a mínim

**Gràfic 1. Establiments que utilitzen el català en "imatge i retolació" del restaurant (%)**



en català segons les dades d'enquesta i un 74,2% segons l'observació visual. El 70% dels restaurants utilitzen el català en el rètol principal de l'establiment i en el menú lliurat al client. L'element en què hi ha menor percentatge d'establiments que utilitzen el català és al menú o carta que s'exposa a l'exterior de l'establiment.

Pel que fa als elements publicitaris, el català —sol o amb d'altres llengües— és utilitzat per prop del 70% dels restaurants que tenen publicitat.<sup>1</sup> El 83% dels restaurants declara utilitzar el català en mitjans audiovisuals, el 77,4% en la premsa escrita, el 71,8% en marxandatge i papereria i el 68,2% en la pàgina web (vegeu el gràfic 1).

**Taula 1. Restaurants segons usos lingüístics en la imatge i la retolació exterior (%)**

	Rètol principal		Menú o carta exterior	
	Observació	Enquesta	Observació	Enquesta
Només en català	61,6	65,4	23,2	21,3
Només en castellà	15,8	16,0	30,7	25,5
En català i castellà	3,7	3,0	25,7	28,6
Només en altres llengües	5,1	4,8	—	0,4
En català i altres llengües igual	2,5	2,4	14,0	17,4
No distingible	7,5	5,6	—	—
Sense significat lingüístic	1,5	1,7	—	—
Altres situacions (gens o poc català)	2,3	1,1	6,4	6,8
<b>Base (resposta vàlida)<sup>2</sup></b>	<b>518</b>	<b>537</b>	<b>358</b>	<b>447</b>

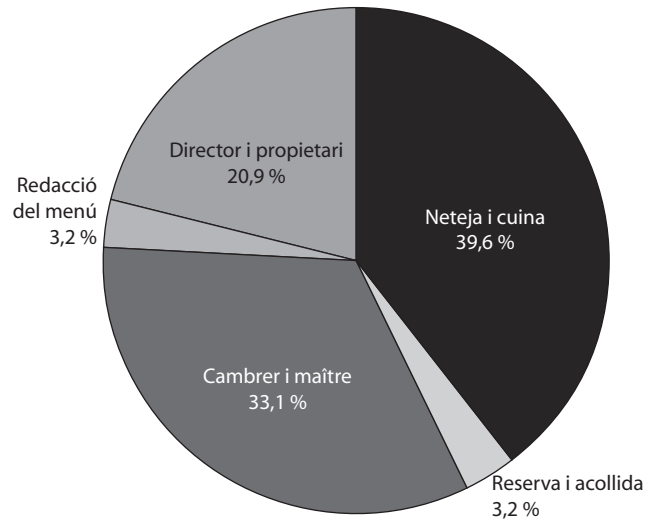
**Taula 2. Restaurants segons usos lingüístics en la imatge interior (%)**

	Carta interior		Menú interior	
	Observació	Enquesta	Observació	Enquesta
Només en català	16,4	13,3	23,6	23,5
Només en castellà	18,4	13,3	29,7	25,5
En català i castellà	27,6	29,4	25,8	26,0
Només en altres llengües	—	—	0,3	0,7
En català i altres llengües igual	30,2	35,5	14,8	17,5
No distingible	—	0,2	—	0,4
Sense significat lingüístic	—	—	—	—
Altres situacions (gens o poc català)	7,4	8,3	5,8	6,4
<b>Base (resposta vàlida)</b>	<b>348</b>	<b>459</b>	<b>310</b>	<b>439</b>

1. Cal destacar que no tots els restaurants responen a les preguntes en relació amb la imatge en publicitat: el 27,7% quant a publicitat en mitjans audiovisuals, el 53,7% en publicitat en premsa escrita, el 57,1% en marxandatge i papereria. Finalment, només el 22,2% dels restaurants tenen web i d'aquests la taxa de resposta vàlida és del 84,6%

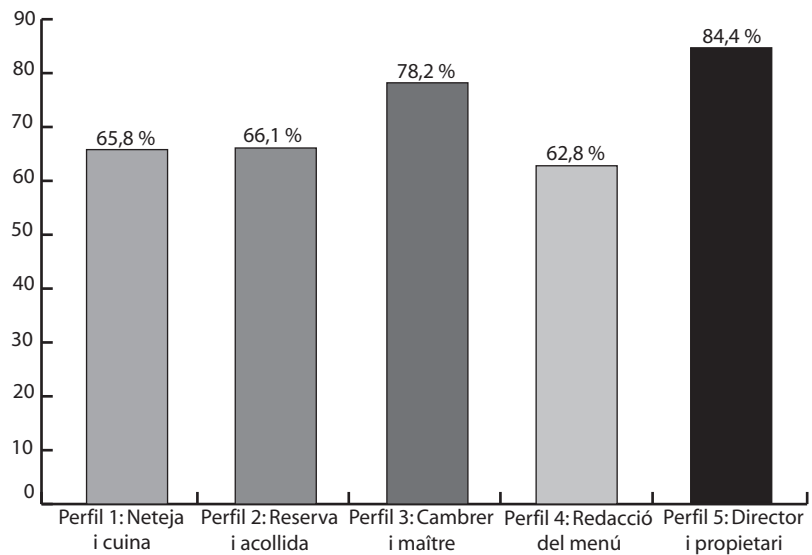
2. En les taules, el concepte «En català i altres llengües igual» fa referència a totes les comunicacions que contenen català i altres llengües a excepció de català i castellà, per exemple: català, castellà i anglès; català i anglès; castellà, anglès i francès, etc.. El total de la mostra són 554 restaurants. En aquest cas s'extreuen de la mostra aquells casos no pertinents (no tenen rètol, menú exterior o bé no contesten...).

**Gràfic 2. Treballadors dins de cada perfil (%)**



En les taules 1 i 2 es presenten les diverses combinacions lingüístiques que s'observen en la imatge i retolació exterior i interior dels establiments. Les dades es refereixen tant a les respostes de l'enquesta com a les recollides per observació visual. Cal destacar que les bases de resposta a les dades de l'observació visual són més baixes. A excepció del rètol principal, en què s'han recollit dades del 93,5% dels restaurants, en els altres casos només s'han recollit dades d'entre el 55% i el 65% dels restaurants. No obstant això, s'observa que no hi ha grans diferències entre les respostes obtingudes a l'enquesta i les dades de l'observació visual feta per l'enquestador.

**Gràfic 3. Coneixements de català del personal**



Els usos lingüístics de la imatge exterior dels establiments varia segons si observem elements fixos (rètol principal) o elements més variables (menú o carta exterior). Poc més del 60% de restaurants tenen el rètol principal en català i a l'entorn del 16% el tenen en castellà. Per altra banda, a l'entorn del 30% dels establiments mostren un menú o carta exterior només en castellà i aproximadament la mateixa proporció ho fan en català i en castellà. Poc més del 20% exposen en el menú o carta exterior només en català.

La majoria d'establiments ofereixen la carta en diverses llengües. Quan hi ha més d'un idioma, la proporció és bastant similar entre el suport diferenciat (car-

tes diferenciades en idiomes) i el suport mixt (convivència d'un mateix suport amb dos o més idiomes).

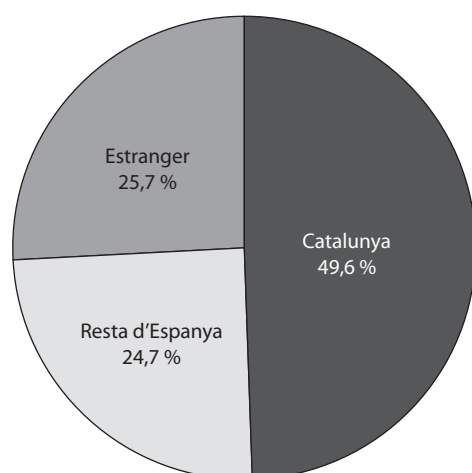
El més freqüent és que la carta lliurada al client estigui en català i altres llengües igual (català, castellà i altres llengües o bé català i altres llengües sense castellà) o bé que estigui en català i castellà. Alhora, a l'entorn d'un 15% dels restaurants l'ofereixen només en català i un altre 15% només en castellà.

Quant al menú lliurat al client, a l'entorn del 25% l'ofereix en català i en castellà, la mateixa proporció només en castellà i un percentatge lleugerament menor l'ofereix només en català. En aquest cas, la proporció de restaurants que l'ofereix en català i altres llengües és menor (a l'entorn d'un 15%).

### ***Coneixements de català del personal***

El personal dels establiments està format majoritàriament per treballadors de neteja i cuina (39,6%) i per cambrers i màitres (33,1%). Vegeu els gràfics 2 i 3. En relació amb l'adequació lingüística del personal, és a dir, en quina mesura els diferents tipus de personal s'adapten a uns perfils determinats, podem destacar que en tots els perfils plantejats el nivell de coneixement de català supera el 60%.<sup>3</sup> Quant a la incentivació o suport a la formació del personal en llengua catalana, tan sols el 19,1% declaren que n'hi ha, si bé la majoria no saben dir de

**Gràfic 4. Quin és el lloc de naixement del personal del seu establiment?**



quin tipus d'incentivació es tracta i en un 59% no té caràcter obligatori. Pel que fa la procedència, poc més de la meitat del personal no és nascut a Catalunya: un 24,7% prové de la resta de l'Estat i un 25,7% prové de l'estranger. Vegeu el gràfic 4.

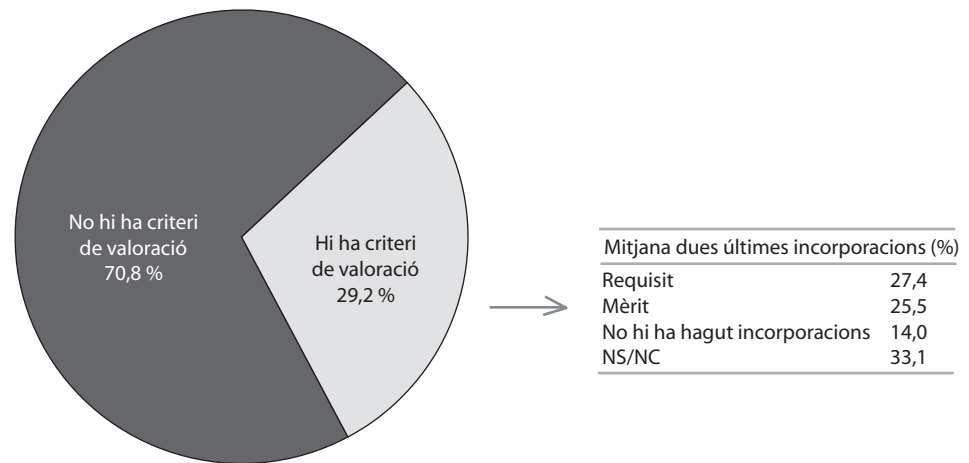
### ***Criteris d'ús lingüístic***

Els coneixements de català només es consideren com a part dels criteris de valoració per a la contractació del personal en un 29,2% dels establiments enquestats. En aquests casos la relació entre considerar-lo un requisit o un mèrit ha estat pràcticament la mateixa. Vegeu el gràfic 5.

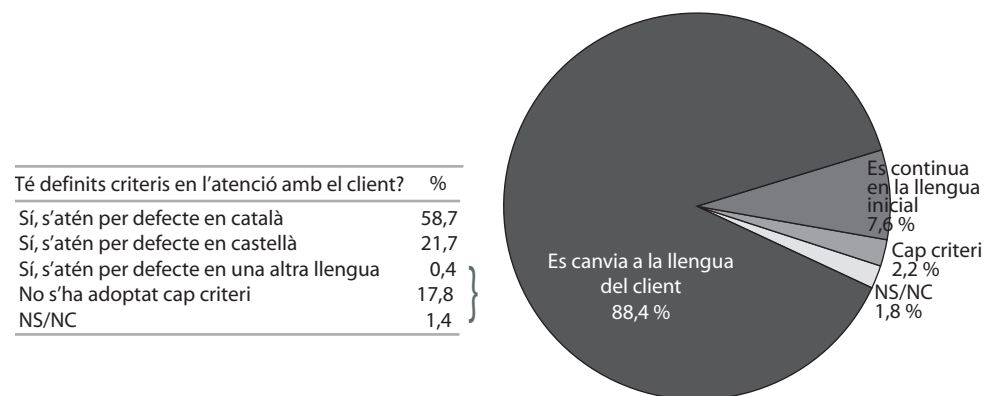
En referència a l'atenció oral als clients, tan sols un 17,8% dels restaurants no

3. Perfil 1: personal que no té contacte amb l'exterior, ni oral ni escrit; perfil 2: personal que té contacte amb el públic per a informacions de primera atenció; perfil 3: personal que ha de donar informacions orals d'atenció bàsica en un lloc de treball; perfil 4: personal que produeix textos escrits breus o pautats; perfil 5: personal que produeix textos escrits de diferent complexitat.

**Gràfic 5. En les dues darreres incorporacions de personal, quin ha estat el criteri de valoració dels coneixements de català?**

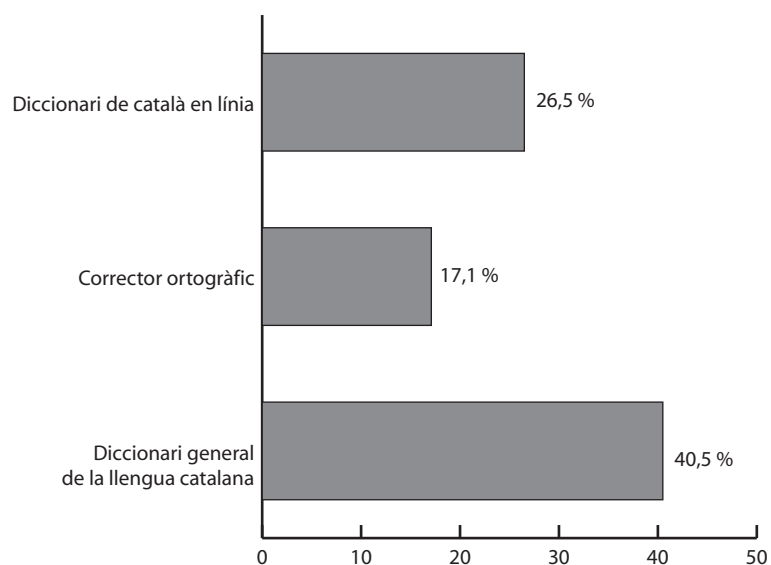


**Gràfic 6. Criteris en l'atenció oral amb el client**



tenen definit cap criteri lingüístic. L'opció majoritària (58,7%) és atendre per defecte en català mentre que un 21,7% dels restaurants ho fan per defecte en castellà. En cas que el client parli en una altra llengua se sol canviar a la llengua

**Gràfic 7. Disponibilitat d'eines lingüístiques**



**Taula 3. Criteris per a les comunicacions escrites**

Hi ha definits criteris per a les comunicacions escrites?	%
Sí, s'escriu per defecte en català	32,6
Sí, s'escriu per defecte en castellà	29,9
Sí, s'escriu per defecte en català i castellà	10,9
Sí, hi ha una adaptació a la llengua del receptor	1,4
Sí, s'escriu per defecte en una llengua que no és ni la catalana ni la castellana	0,7
No s'ha adoptat cap criteri lingüístic	20,1
NS/NC	4,3

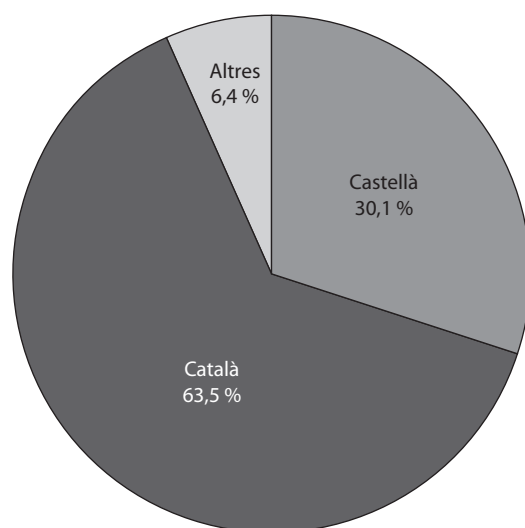
del client en un 88,3% dels casos. Si no es fa, i el client sol·licita el canvi de llengua, un 41,2% continua atenent en la llengua inicial mentre que un 44,1% canvia de llengua. Vegeu el gràfic 6.

Quant a les comunicacions escrites, un 32,6% escriu en català, un 29,9% en castellà i un 10,9% utilitza català i castellà. El 20,1% no té definits criteris específics. Vegeu la taula 3. La majoria dels restaurants no disposen de cap de les eines lingüístiques plantejades. Els percentatges de disponibilitat d'aquestes eines com a molt arriba al 40,5% en el cas del diccionari. Vegeu el gràfic 7.

### *Actituds lingüístiques*

En el 51,8% dels restaurants es declara que l'ús del català s'ha mantingut igual en els darrers anys, mentre que en el 10,5% ha disminuït. En el 30,2% dels casos es considera que l'ús del català ha augmentat. Per un 61,2% dels restaurants, utilitzar el català representa avantatges, vinculats al tracte amb el client. Únicament un 8,2% troba inconvenients a utilitzar el català. En aquests casos es tracta de restaurants que atenen principalment usuaris no catalans. A la pregunta de si els establiments tenen la intenció d'incrementar l'ús del català en els propers anys, un 25,4% respon afirmativament i un 22,3% no ho sap. En canvi, un 42,9% respon negativament.

**Gràfic 8. Llengua del total de documentació recollida**



### Documentació recollida

S'ha recollit documentació de 539 restaurants (97,3% dels establiments), que ha suposat un total de 1.304 documents (455 són targetes de restaurants). En aquest cas, el tractament de dades s'ha realitzat considerant com a base de resposta el total de documents i no els establiments.

Del conjunt de la documentació recollida (prospectes, opuscles, articles de marxandatge, targetes, menús, cartes i factures), així com els webs, el català s'utilitza en un 63,5% de mitjana, el castellà en un 30,1% i altres idiomes en un 6,4%. Vegeu el gràfic 8.

### Interès pels serveis lingüístics

El servei lingüístic que desperta més interès és el relacionat amb els vocabularis sobre restauració i alimentació (7,5 sobre un màxim de 10). A aquest servei el

**Gràfic 9. Grau d'interès que tenen per a l'organització els següents serveis que ofereixen les administracions públiques (mitjana)**



segueixen altres aspectes relacionats amb l'assessorament lingüístic per a la redacció el menú i terminologia necessària per a l'elaboració de menús i cartes. La resta d'aspectes tenen unes puntuacions més baixes, tot i que en alguns casos això passa pel fet que els establiments ja disposen de les eines en qüestió.

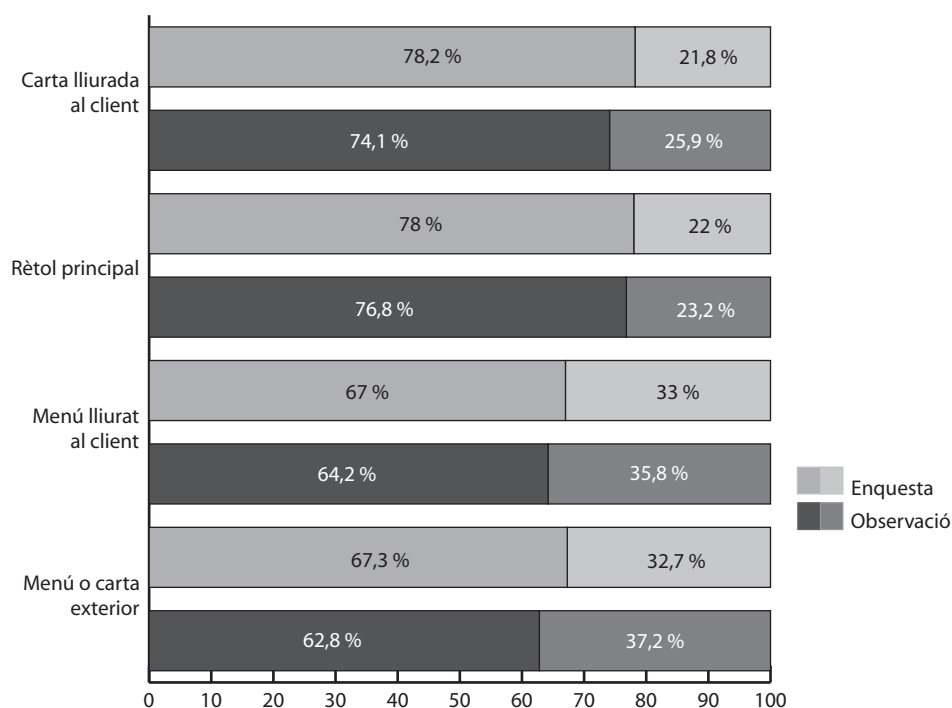
L'aspecte que obté una puntuació més baixa és el model de proves de llengua catalana per a la selecció de personal (3,7). En aquest sentit, cal recordar que el 70,8% dels restaurants no té cap criteri lingüístic per a la contractació de personal. Cal assenyalar que un 61,7% dels restaurants els interessaria que la Generalitat de Catalunya es posés en contacte amb ells per assessorar-los lingüísticament. Vegeu el gràfic 9.



(art. 32). També és vigent el Decret 317/1994, d'aplicació a l'àmbit de la restauració, que obliga també a tenir almenys en català els preus tant interiors com exteriors dels serveis (menús, plats del dia, etc.) així com les cartes de plats i vins (tant interiors com exteriors) (art. 15 i 18).

Per tal d'establir el grau d'adequació a la Llei s'han identificat 4 elements d'obligat compliment: rètol principal, menú o carta exterior, carta lliurada al client i menú lliurat al client. Es considera adequats a la Llei aquells restaurants que tenen aquests elements com a mínim en català i de forma completa. Per tant, aquells restaurants que tenen aquests elements només amb d'altres llengües, o que no els tenen en català no compleixen la Llei. Alhora, pel que fa al rètol principal es considera que també s'adeqüen a la Llei aquells restaurants que tenen el rètol principal amb paraules «no distingibles» o «sense significat lingüístic» (marques i altres).

**Gràfic 10. Grau d'adequació a la Llei de política lingüística. Restaurants que tenen els elements com a mínim en català (%)**

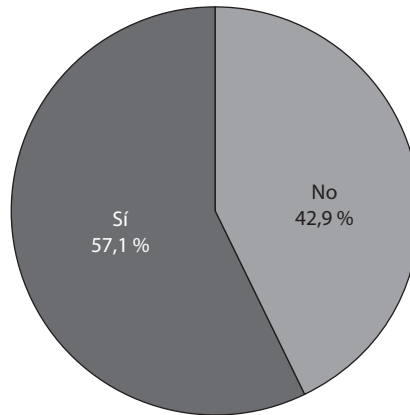


En general, 3 de cada 4 restaurants tenen el rètol principal i la carta que es lliura al client adequats a la Llei. Tot i això, cal destacar que a l'entorn del 25% dels restaurants no compleixen la legislació actual. La situació empitjora en el cas de la redacció del menú, ja que més del 30% dels restaurants no adequen la redacció del menú, tant l'exterior com el lliurat al client, a la legislació actual. Vegeu el gràfic 10.

Finalment, s'ha calculat la dada global d'establiments que s'adeqüen a la Llei de política lingüística. Això s'ha fet amb les dades de l'observació visual.<sup>4</sup> Per realitzar-ho s'ha tingut en compte el nombre total d'elements observats, i el nombre d'elements que es mostren almenys en català.

4. També s'ha realitzat la mateixa anàlisi per a les dades recollides mitjançant enquesta. Aquesta no varia respecte al que ha mostrat l'observació. Les dades d'enquesta indiquen que el 55% de restaurants s'adeqüen a la Llei.

**Gràfic 11. Grau d'adequació a la Llei de política lingüística. Restaurants amb tots els elements com a mínim en català (%). Segona observació.**



El 57,1% dels restaurants s'adeqüen a la Llei en els 4 elements observats. La resta tenen almenys un element que no compleix la legislació. Cal dir que aquesta anàlisi no s'ha pogut realitzar en el 4,5% dels casos ja que no s'ha observat cap element en aquests establiments. Vegeu el gràfic 11.

## **Conclusions**

### ***Usos lingüístics***

De l'estudi se'n desprèn que la majoria de restaurants fan ús del català en tots els elements referits a imatge i retolació. No obstant això, la presència del català sol o amb altres llengües no es fa present a la totalitat de restaurants, ja que entre el 25% i el 30% dels restaurants no compleixen la llei vigent.

Des del punt de vista lingüístic, el punt feble és el menú o carta exterior i el menú lliurat al client ja que en més del 30% dels establiments no estan redactats almenys en català. És probable que el fet que sigui un element no fix, que en alguns casos cal redactar diàriament, impedeixi que s'ofereixi als clients com a mínim en català.

Igualment, pel que fa a la carta lliurada al client, s'observa cada vegada més que el català conviu amb d'altres llengües ja que és majoritari que aquesta estigui redactada en català i altres llengües com el castellà i l'anglès. Els productes relacionats amb la promoció dels establiments s'editen bàsicament en català, sense oblidar altres llengües, per tal d'arribar a tots els públics.

### ***Coneixements de català del personal***

Tot i que els nivells d'adequació lingüística del català del personal en tots els perfils plantejats supera el 60%, cal destacar que, en alguns casos, l'adequació continua sent baixa. És així entre el personal que redacta el menú (62,8% d'adequació lingüística en català).

Tenint en compte aquesta situació lingüística del personal, cal destacar que només en el 19,1% dels restaurants es declara l'existència d'incentivació o suport a la formació en llengua catalana i només un terç dels restaurants preveuen el coneixement del català a l'hora de contractar personal.

### ***Criteris d'ús lingüístic***

Quant als criteris d'ús lingüístic, tot i que la majoria d'establiments declaren atendre per defecte en català, el client final és el principal motiu per a l'ús del català. Així, els establiments solen adaptar-se a les necessitats i requeriments del client. Dins la tendència clara dels establiments a adaptar-se sempre a la llengua

dels clients, cal destacar que únicament un 8,2% troba inconvenients a usar el català, especialment pel tipus d'usuaris que tenen.

### ***Actituds lingüístiques***

Quant a actituds lingüístiques, cal destacar que tot i que el 25,4% dels establiments enquestats tenen la intenció d'incrementar l'ús del català en els propers anys, hi ha un 42,9% que no es manifesta predisposat a fer-ho.

### ***Serveis lingüístics***

Del grau d'interès cap als diferents serveis lingüístics se'n desprèn que els aspectes relacionats amb vocabulari i terminologia per a l'elaboració de menús són els que desperten un major grau d'interès.

En aquest apartat, de nou, es fa palesa la mancança existent quant a l'interès en l'adequació lingüística en català del personal, ja que l'aspecte que suscita una menor conveniència són els models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal.