

Promoció de l'ús del català en les empreses més freqüentades pels turistes a Menorca

Neus Massanet Florit
Tutora: Pilar Vinent

Índex

1. Objectius	3
2. Metodologia	3
3. Feina realitzada	4
4. Resultats	5
a) Valoració amb dades estadístiques	
b) Establiments que han manifestat intenció d'incorporar el català	
c) Problemes i reticències dels propietaris a l'hora d'introduir el català	
d) Suggeriments dels propietaris	
5. Propostes d'actuació	12
6. Annexos	13
a) Correccions i traduccions	
b) Protocol d'actuació	

1. Objectius

L'objectiu general era promoure una major presència del català en les empreses turístiques situades a les zones més freqüentades pels turistes a Menorca.

Els objectius específics eren els que es recullen en el Pla insular de normalització lingüística:

- a) Estendre l'ús del català en les empreses privades, de manera que esdevengui la llengua habitual de treball, dels productes, de l'etiquetatge, de la publicitat, dels serveis i de l'atenció al públic. (objectiu 6.3.1)
- b) Difondre entre els turistes que cada any visiten Menorca la realitat cultural i lingüística de l'illa. (objectiu 8.2.2)

En tot moment s'han intentat complir els objectius de potenciar el català en el sector turístic, en concret, als bars, restaurants i hotels de Menorca.

2. Metodologia

En primer lloc es va elaborar un protocol d'actuació¹ amb la finalitat de tenir com una mena de guió a l'hora de parlar amb els diferents propietaris del sector turístic. Ja des d'un primer moment es van separar els bars, restaurants i hotels que formaven part del SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos) o del pla d'excel·lència, en el cas de Punta Prima, dels que no hi formaven part². A més, també en el protocol, s'hi van incloure raons per a la defensa de la nostra llengua per poder dur a terme més fàcilment els objectius esmentats anteriorment.

En segon lloc, es van seleccionar determinades zones de Menorca per dur a terme l'actuació:

- a) Ciutadella: Cala en Blanes, Son Xoriguer i el port
- b) Fornells: port
- c) Alaior: Son Bou
- d) Maó: port

¹ El protocol d'actuació el trobem al final com annex.

² El SICTED i el Pla d'excel·lència de Punta Prima són programes d'actuació per al desenvolupament de la qualitat a l'illa.

e) Sant Lluís: Punta Prima

Després es va establir contacte amb els diferents propietaris dels establiments, vam convenir una hora i vaig informar-los de la situació del català a Menorca i de la necessitat d'actuació per part del sector turístic. Recordem que la presència del català en les activitats econòmiques de l'illa és clau perquè assoleixi el paper de llengua pròpia de Menorca i esdevengui apta per a totes les funcions.

En tercer lloc, la feina va consistir a fer traduccions i correccions de cartes, targetes i fullets informatius de bars, restaurants i hotels que manifestaren estar mínimament convençuts o convençuts del tot de fer del català una llengua d'ús habitual i del treball. També els inform de l'existència del web www.mensualacarta.net, que els permet d'elaborar la pròpia carta en català.

3. Feina realitzada

a) Establiments inclosos dins el projecte SICTED i dins el PET (Pla d'excel·lència turística) que s'han visitat o amb qui s'ha establert contacte (especificats per zones seleccionades)³

SICTED

- Ciutadella: 2 establiments (un accepta la revisió de cartes i targetes i l'altre s'ho pensarà)

- Maó: 2 establiments (volen la traducció de la carta i de la targeta)

- Fornells: 3 establiments (accepten revisió i/o traducció de documentació diversa)

PET: 6 establiments (dos diuen que s'ho pensaran i als altres no els interessa)

b) Establiments no inclosos dins dels projectes SICTED i PET que s'han visitat o amb qui s'ha establert contacte (també especificats per zones seleccionades)

³ Les traduccions i correccions es troben al final d'aquest informe, separades les que pertanyen al SICTED, de les que no hi pertanyen. No s'han realitzat ni traduccions ni correccions d'establiments que formen part del PET, ja que no s'ha aconseguit sensibilitzar el sector de Punta Prima.

- Ciutadella: 27 establiments amb opinions i actituds diverses en relació amb el català. Tot i així, 17 diuen que incorporaran el català al seu establiment o, si més no, s'ho pensaran.

- Port de Maó: 13 establiments, dels quals nou es manifesten interessats a incorporar el català en la seva empresa.

- Fornells: 13 establiments, dels quals nou diuen que s'ho pensaran i demanaran més informació al Consell.

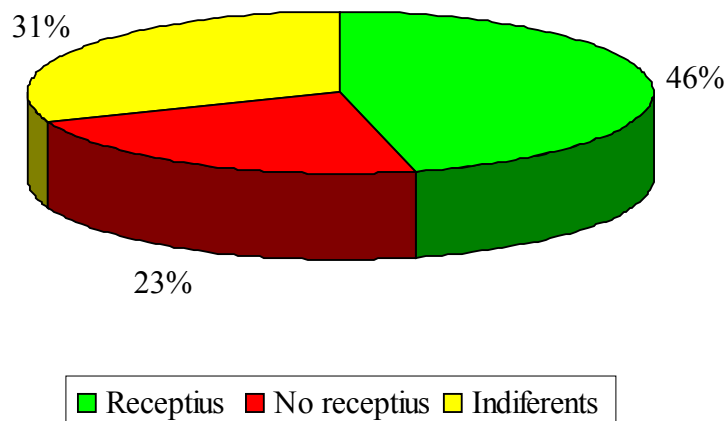
- Alaior (Son Bou): 3 establiments, dels quals només un manifesta un cert interès, però ja ho decidirà més endavant.

- Punta Prima: un establiment que no s'hi mostra gaire interessat.

4. Resultats

a) Valoració amb dades estadístiques dels resultats de les visites

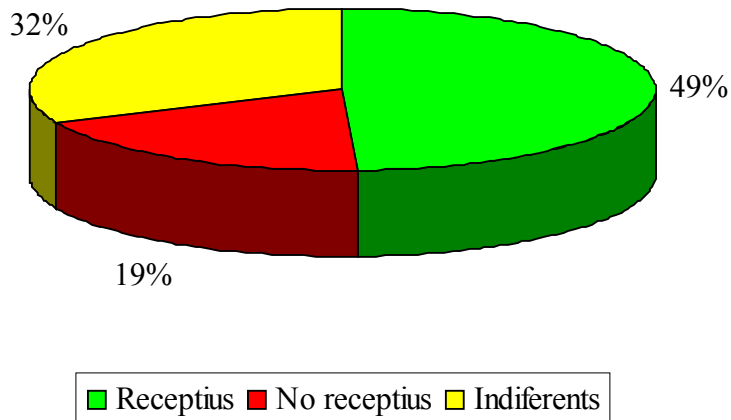
Establiments receptius i no receptius del SICTED i PET



Abans de començar amb l'anàlisi del gràfic s'han d'aclarir alguns conceptes. Consideram receptius aquells establiments que o bé volen utilitzar el català com a llengua de treball o bé ja l'utilitzen. Els que no són receptius són aquells que no volen introduir el català com a llengua habitual en l'empresa. I consideram indiferents aquells que tenen dubtes a l'hora d'introduir el català en el sector turístic i creuen que necessiten un temps per pensar-s'ho. També en aquest grup s'inclouen aquells que, en teoria, per falta de temps, passaran pel Consell a final de temporada per informar-se'n.

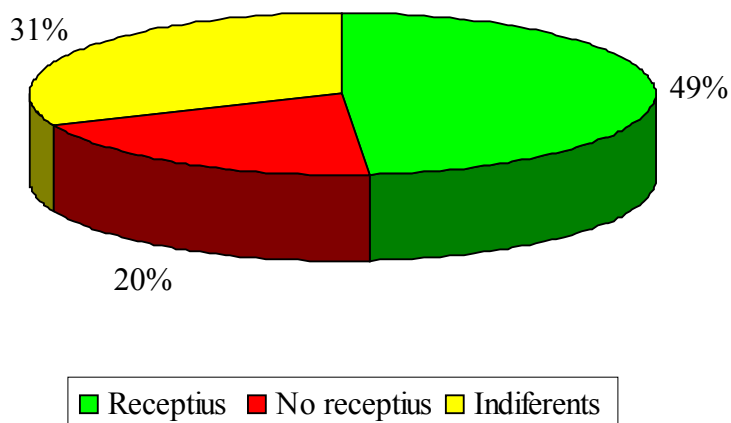
Pel que fa al gràfic, s'han visitat 13 (100%) establiments que pertanyen a programes de qualitat de l'illa, dels quals 6 (46%) són receptius, 4 (31%) es mostren indiferents i 3 (23%) són no receptius.

Establiments receptius i no receptius que no pertanyen ni al SICTED ni al PET



En aquest gràfic d'un total de 57 establiments, que no formen part ni del PET ni del SICTED, 28 es mostren receptius (49%), 11 (20%) no receptius i 18 indiferents.

l

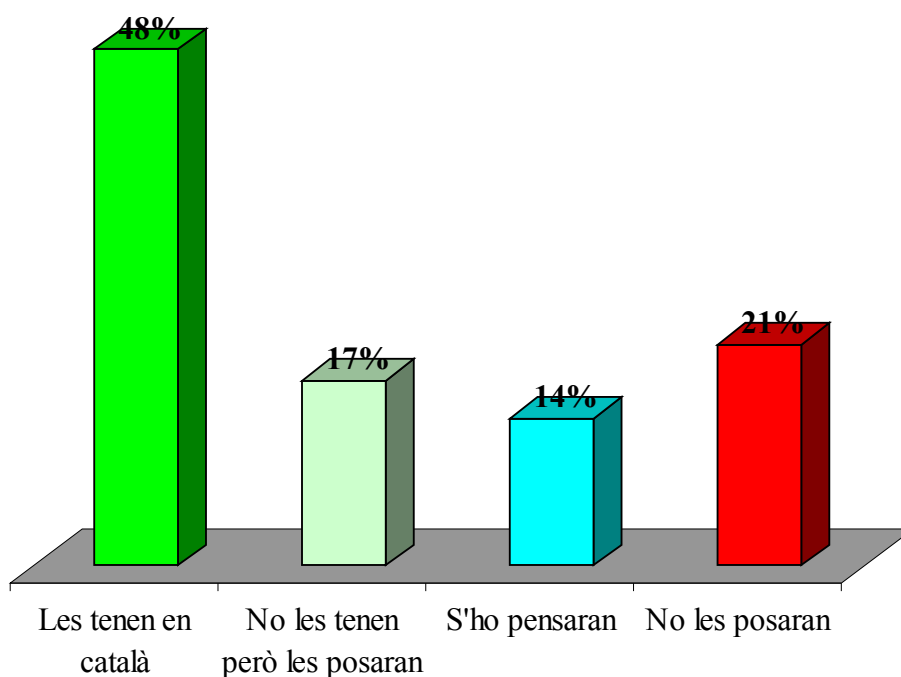


Si feim una anàlisi de conjunt, dels 70 establiments visitats i/o amb els quals hem establert contacte, el 49% (34) són receptius pel que fa al tema del català, el 31% (22) es mostren indiferents i el 20% (14) no són receptius a l'hora d'incorporar el català en els seus serveis.

Un cop presentats aquests tres gràfics, convé fer un estudi més detallat sobre la incorporació i l'ús del català a les cartes de bars, restaurants i hotels. S'ha elegit l'estudi sobre el tema de les cartes perquè ha estat l'element que més s'ha tingut en compte en el moment d'introduir el català com a llengua d'ús en el sector turístic.

Per començar s'analitzarà la situació zona per zona, independentment de si formen part o no del SICTED o del PET, per poder tenir una visió de cada indret⁴ i finalment es farà una anàlisi de conjunt.

Cartes dels establiments de Ciutadella



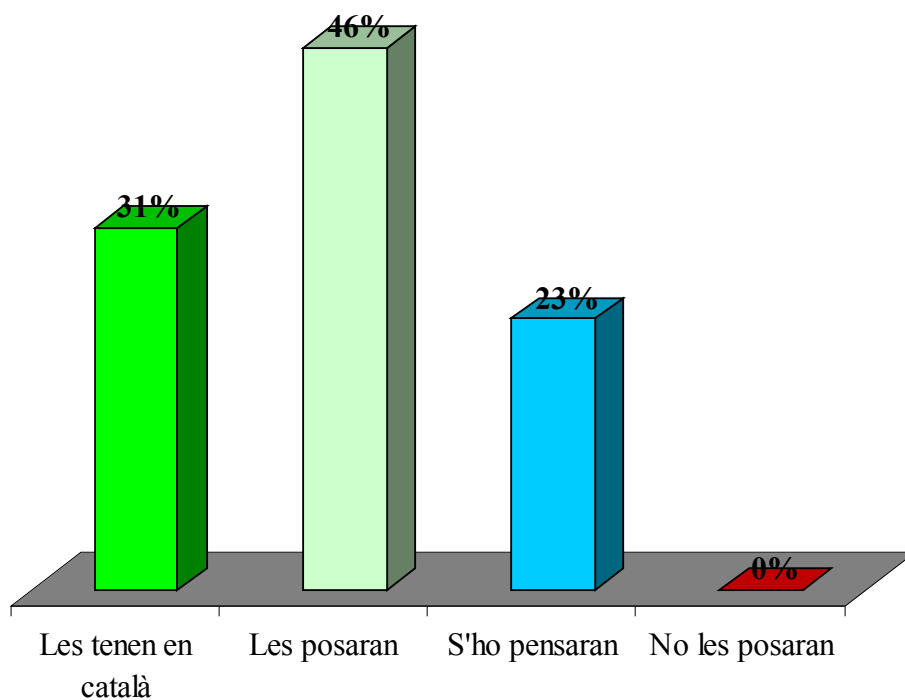
⁴ No es farà un estudi detallat dels establiments que pertanyen al SICTED segons la zona, perquè representen un nombre molt minoritari i resulta insignificant pel que fa al conjunt de l'informe. A més, no en forma de gràfic, però sí de manera explicativa ja s'ha fet una descripció d'aquests establiments anteriorment.

Per una banda, com a dada positiva, podem dir que a Ciutadella predominen els establiments que tenen la carta en català (48%). Com a dada negativa, però, observem que els que no tenen el català a la carta, el 21% d'entrada ja no li posaran. Només el 17% segur que li posen i un 14% s'ho pensaran.

Dels establiments que tenen la carta en català, només quatre en demanen revisió, mentre que els 11 restants no la donen a revisar. Un cop feta la revisió, no hi havia cap de les quatre cartes que fos del tot correcta.

Així mateix, dels que no tenen la carta en català, però diuen que la hi posaran, només dos en demanen la traducció.

Cartes dels establiments de Maó

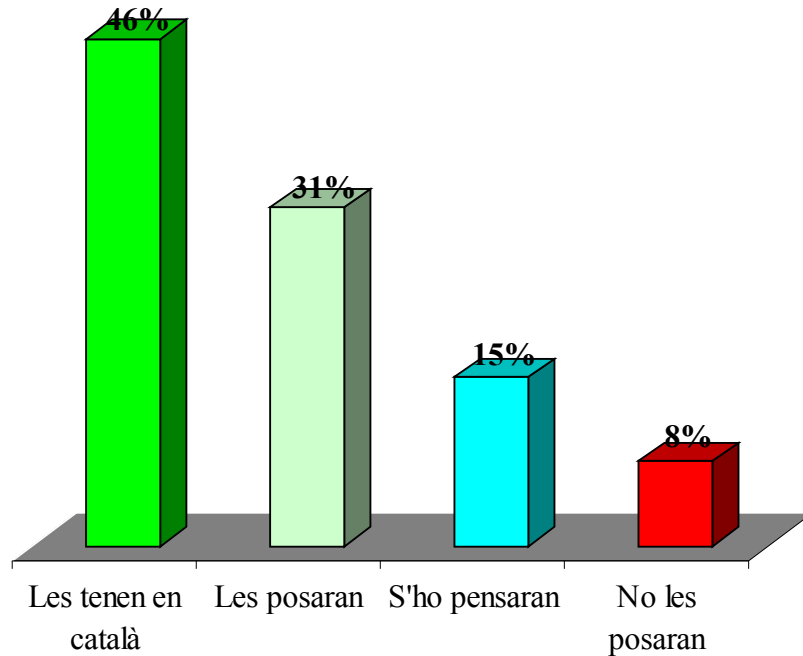


S'observa que a Maó la majoria dels establiments no tenen la carta en català, però li posaran (46%). Trobem també un 36% que ja li tenen i un 23% que pensaran s'hi han de posar-li. Afortunadament cap restaurant de Maó es nega a posar la carta en català.

Dels establiments que tenen la carta en català, només un en demana la revisió.

Dels restaurants que no tenen la carta en català però diuen que la hi posaran, n'hi ha dos que en volen la traducció, però quatre diuen que no.

Cartes dels establiments de Fornells

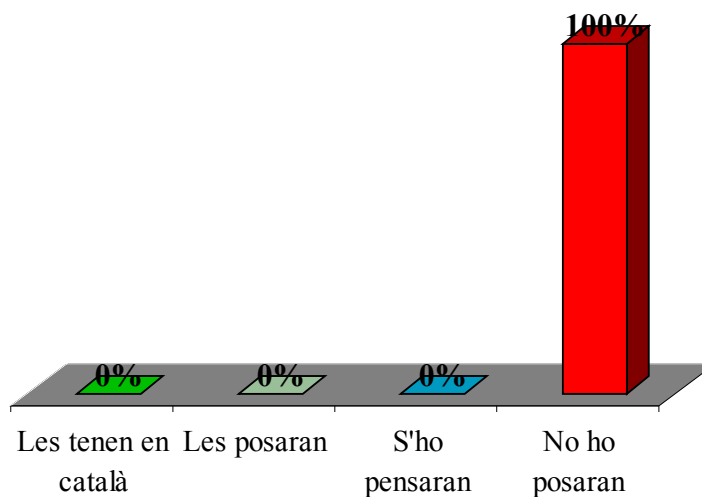


En primer lloc predominen els establiments que tenen la carta en català (46%), en segon lloc els que li posaran (31%). Menys rellevància tenen els que s'ho pensaran (15%) i els que no les posaran, només representats pel 8%.

Dels sis que tenen la carta en català, quatre en demanen la revisió i s'hi detecten errades.

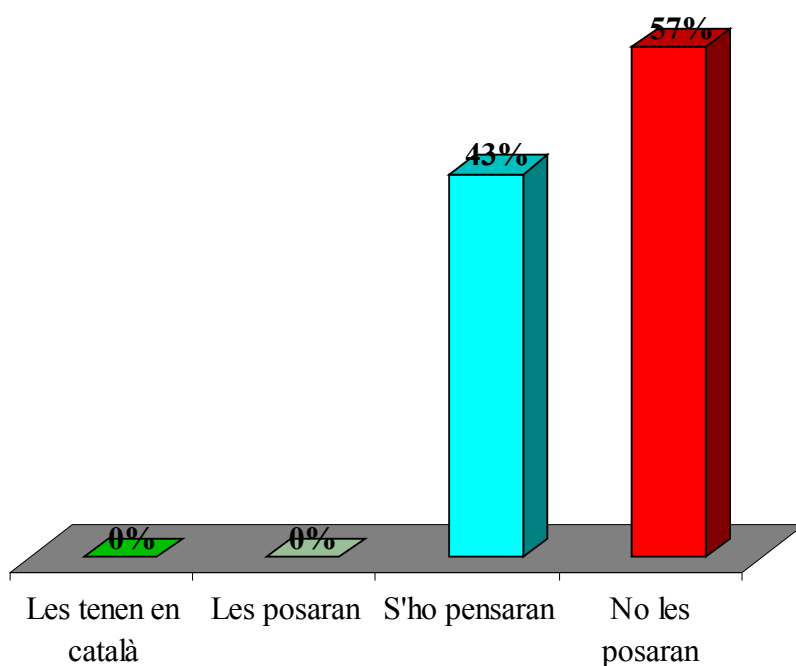
Els tres que no tenen la carta en català però la hi posaran en demanen la traducció.

Cartes dels establiments de Son Bou (Alaior)

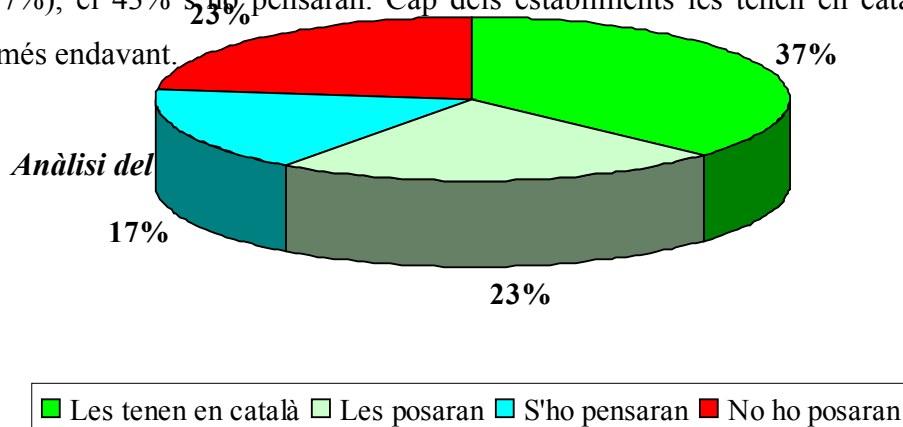


Pel que fa als tres hotels de Son Bou que van ser informats, cap dels tres va decidir posar el català a la seva empresa.

Cartes dels establiments de Punta Prima (Sant Lluís)



A Punta Prima la majoria d'hotels, bars i restaurants no posaran les cartes en català (57%), el 43% s'ho pensaran. Cap dels establiments les tenen en català ni les posaran més endavant.



En una anàlisi de conjunt podem observar que la majoria d'establiments turístics de Menorca que hem visitat tenen les cartes en català (37%), un total de 24 en valor absolut. Igualats en segon lloc trobam els bars, restaurants i hotels que posaran les cartes en català (15) i els que no pensen posar-la-hi (23%), amb el mateix percentatge del 23%. En últim lloc hi ha els que presenten dubtes a l'hora d'incorporar el català a la carta, que són un total d'11 establiments.

Si finalment els que diuen que hi introduiran el català ho fan, tindrem que el 60% disposaran de la carta en català. Si, a més, els que s'ho han de pensar opten per incorporar-lo el 77% dels bars, restaurants i hotels de Menorca tindran la carta en català per als clients, dada que resultaria molt positiva.

D'altra banda, dels 24 que tenen la carta en català, 9 en demanen la revisió; mentre que 7 dels que no tenen la carta en català però diuen que la hi volen posar (13) en demanen la traducció.

Com a apunt final, val destacar que ña majoria d'hotels de l'illa no són receptius.

b) Establiments que han manifestat la seva intenció d'incorporar el català per a la propera temporada i als quals s'ha corregit o traduït algun material

En resum, els materials que s'han corregit o traduït s'han de lliurar a un total de divuit establiments.

Així mateix, hi ha una sèrie de bars, restaurants i hotels que han decidit pensar-s'ho i uns altres que han manifestat la intenció d'incorporar el català però no han volgut que se'ls revisés el material. Caldria avisar aquests disset establiments de la convocatòria d'ajuts per foment del català als establiments turístics i comercials per si s'hi volen acollir.

c) Problemes i reticències que han manifestat els propietaris a l'hora d'incorporar el català

- No són conscients de la unitat de la llengua catalana. Per aquest motiu molts creuen que menorquí no és el mateix que català. En canvi, creuen que paraules del castellà formen part del menorquí més pur i més ben parlat.
- Si les cartes les acaben de fer noves o tenen moltes targetes no les volen posar en català.
- També per qüestions d'espai a la carta, no volen afegir-hi un nou idioma.
- Pel que fa al rètol, no el volen canviar perquè ja se'ls coneix amb el nom que tenen.
- Molts no volen deixar-me els exemplars perquè tenen por de plagis. Hi ha molta competència i no volen arriscar-se.
- El problema dels grans hotels és, sobretot, que són coordinats a través d'una gran central, que no té per què està situada als Països Catalans, i ignoren el tema de la llengua catalana.
- N'hi ha que només pensen en el benefici de la subvenció i només si hi poden treure algun euro de més estaran disposats a posar el material en català.
- Un altre problema és la qüestió del temps. La majoria, durant la temporada, van molt atrafegats i costa poder quedar amb dia i hora.
- També depenent de les zones em diuen que no tenen turistes catalans. Però és curiós, per exemple, a Cala en Blanes un restaurant em diu que no té clients catalans i un hotel del costat em diu que n'és ple. En definitiva, sembla que són excuses.
- Una altra de les raons que em donen per no incorporar el català és que ja estan en espanyol també per als catalans. No donen prestigi a la nostra llengua.
- N'hi ha que pensen que hi ha coses més interessants que això i per aquest motiu ja no hi presten l'atenció que mereix el tema.

d) Suggestiments que hagin fet els propietaris perquè tinguem en compte

- Creuen que primer s'hauria d'obligar els treballadors a saber català per després atendre-hi i posar-hi les cartes.
- Volen cursos gratuïts per a treballadors del sector turístic i que a més siguin obligatoris.
- Segons qui, creu que s'haurien d'haver començat fa més temps aquest tipus de campanyes i que n'hi hauria d'haver més dedicades al tema de la llengua.

- Es queixen que hi ha poc turisme i, a més, el que hi ha no és de qualitat.

5. Propostes d'actuació

Crec que bona part de la població que treballa al sector turístic (i la que no hi treballa també) no s'adona que el català és la llengua que caracteritza la nostra illa i la nostra cultura. Amb aquesta concepció és difícil transmetre als turistes la realitat lingüística i cultural que fa de Menorca una illa màgica i amb identitat pròpia.

Es necessita conscienciar-los de la unitat de la llengua, perquè molts veuen el català com una llengua diferent i allunyada del menorquí. Han de ser conscients que són formes de parlar diferents, com ho poden ser la forma de parlar de Ciutadella si la comparem amb la de Ferreries, per exemple. Ara bé, és important que s'adonin que aquestes formes de parlar tenen característiques comunes que fan englobar-les dins un mateix sistema lingüístic, en el nostre cas anomenat llengua catalana.

Per tant, per dur a terme els objectius d'aquesta actuació i del Pla de normalització lingüística de l'illa cal continuar potenciant un ús habitual del català als bars, restaurants i hotels, a més de promoure'l també a les botigues, escoles, mitjans de comunicació... Hi ha molta feina per fer. Per fer un ús habitual de la llengua ha de ser emprada en totes les funcions i mitjans, cosa que sense la feina de cadascun dels parlants és impossible d'aconseguir. Si tots hi posam de la nostra part podem fer del català i en conseqüència del menorquí una llengua gran, que ens ajudarà a unir-nos com a comunitat lingüística.

Per aconseguir aquests objectius s'haurien de valorar els suggeriments d'alguns propietaris i continuar potenciant el català a cada racó de l'illa, sense distinció de sectors.

6. Annexos

A) Correccions i traduccions

A.1. Establiments adherits al SICTED: s'ha revisat o traduït documentació de sis d'aquests establiments

A.2. Altres establiments: s'ha revisat o traduït documentació de 14 establiments no adherits al SICTED.

B) Protocol d'actuació

Per què s'ha d'utilitzar el català als bars, restaurants i hotels a Menorca?

Des del Consell Insular de Menorca s'intenta estendre l'ús del català en les empreses privades, de manera que esdevengui una llengua habitual de treball, dels serveis i de l'atenció al públic. És a dir, s'intenta potenciar la nostra llengua i així difondre entre els turistes, que cada any visiten l'illa, la realitat cultural i lingüística de Menorca (aquests són els objectius del Pla de normalització lingüística).

En resum, des del Consell s'intenta potenciar el català en el sector turístic, en concret, als bars, restaurants i hotels de Menorca.

Bars, restaurants i hotels que pertanyen al *Sistema Integral de Calidad*

Turística en Destinos

Com ja sabeu els que formau part del SICTED, un dels requisits recomanables d'aquest projecte és tenir tota la informació comercial de l'establiment (fullets, rètols, targetes, credencials...) en els idiomes de la comunitat autònoma (català i castellà) i en un idioma estranger com a mínim (preferentment l'anglès).

També sabeu que cada any heu de dur a terme dos nous requisits recomanables com a mínim. Si els requisits es duen a terme es pot gaudir de:

- un treball amb qualitat, a més d'un turisme de qualitat. Ara s'acaba de firmar un conveni amb agències de viatges catalanes, la qual cosa farà que l'any que ve venguin més turistes de Catalunya. És una altra de les raons que té el Consell Insular per potenciar el català al sector turístic. Tot, en definitiva, són millores pel client, perquè estigui més satisfet i vulgui tornar.

- tres assistències de tècnics del consell a la vostra disposició que us ajudaran a dur a terme els requisits;

- distintiu en Qualitat Turística, el qual pot ser explotat en qualsevol nivell comercial que vulgui l'empresa;

- aparèixer a la web del consell, que està en català i en castellà (en anglès en preparació);

Per què us recoman que tingueu en compte el requisit que vetlla per la llengua catalana per a la pròxima temporada?

Perquè durant uns anys el Consell Insular donarà subvencions als empresaris d'establiments turístics que vulguin estendre l'ús del català en els seus establiments i en els serveis que ofereixen.

Les actuacions per a les quals es pot sol·licitar un dels ajuts són els següents:

- Retolació exterior dels establiments turístics en llengua catalana. (En la retolació exterior i en aquell material imprès en què només figuri el nom de l'establiment, l'adreça i el telèfon, serà imprescindible que el nom sigui íntegrament en llengua catalana.

- Etiquetatge de productes en llengua catalana.

- Elaboració i edició de material imprès en llengua catalana: factures, albarans, catàlegs, bosses, cartes de restaurants, targetes, megafonia, atenció telefònica, retolació interior, etc.

Totes aquestes actuacions s'han de fer en llengua catalana i els sol·licitants han de vetllar per la correcció lingüística dels textos que hagin de figurar en els rètols, les etiquetes o el material imprès; que s'han de dur a revisar prèviament a qualsevol dels serveis d'assessorament lingüístic del Consell Insular o dels ajuntaments de l'illa.

Tot el material imprès que pugui ser objecte de subvenció s'ha d'elaborar amb material reciclable.

Quin ajut podeu obtenir?

L'import de l'ajut es fixarà d'acord amb el barem orientatiu següent:

- a) pressupost de fins a 150 € (sense IVA) 100%
- b) pressupost entre 151 i 300 € (sense IVA) 150 €
- c) pressupost entre 301 i 1.200 € (sense IVA) 50%
- d) pressupost de més de 1.200 € (sense IVA) 600 €

On heu de presentar la sol·licitud?

S'han de formalitzar mitjançant un model normalitzat que es facilitarà als diferents ajuntaments o al Consell Insular de Menorca, i s'han de presentar preferentment a l'ajuntament on tingui el domicili l'establiment que fa la petició.

Quin termini teniu per acollir-vos en aquests ajuts?

Recordem que estam parlant per la temporada que ve. Guardau totes les factures d'ara endavant quan dugueu a terme algun canvi: retolació, cartes... Aquestes es podran subvencionar si es presenten abans del 30 d'abril del 2006.

Si estau interessants en qualsevol d'aquestes actuacions teniu a la vostra disposició diversos serveis i recursos:

- Diferents serveis d'assessorament lingüístic dels ajuntaments i del Consell Insular de Menorca.

- A Internet teniu una pàgina, que es diu menú a la carta, on podreu traduir la carta del restaurant sense cap tipus de cost. La pàgina és www.mensualacarta.net.

- També jo us puc ajudar amb el que vulgueu.

Crec, a més, que ara que us puc ajudar de forma personalitzada és una bona oportunitat per fer totes les traduccions. És interessant saber que la Llei de comerç diu que la retolació s'ha de fer en català (ensenyar fullet subvencions) i que és possible que s'apliqui als serveis hotelers. De fet, a Catalunya ja hi és (els bars i restaurants han de tenir, com a mínim en català, les cartes de plats i de vins amb els preus corresponents. També, els bars i restaurants han d'exhibir, redactats almenys en català, els serveis que ofereixen, amb els preus de cadascun).

Bars, restaurants i hotels que no pertanyen al *Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos*

- Explicar-los l'existència de les subvencions
- Informar-los sobre el projecte SICTED
- Serveis i recursos a la seva disposició

Altres raons interessants per introduir el català com a llengua de funcionament en les empreses turístiques

- És la llengua de la nostra illa. A molts dels estrangers que vénen als locals no ens hi adreçam amb la nostra llengua. Per tant, no ens hi podríem dirigir en català i així donar a conèixer la nostra llengua? (Moltes vegades tampoc no entenen la llengua amb la qual ens hi adreçam).

- La presència del català en les activitats econòmiques és clau perquè assoleixi el paper que li correspon com a llengua pròpia de Menorca i esdevengui una llengua apta per a totes les funcions sense subordinació a cap altra. És una llengua que té la necessitat de ser utilitzada. No se li dóna prestigi, no es valora i per aquests motius no s'empra, ni pel que fa a la qualitat ni pel que a la quantitat, com s'hauria d'emprar. I això podria fer que cada vegada s'utilitzés menys el català, fins arribar a un moment que gairebé ningú no el parlés.

