

# Usos lingüístics i presència del català en la retolació dels establiments comercials de l'Aeroport de Barcelona

Octubre 2009

PLATA  
FORMA  
PER LA  
LLENGUA



**Títol:** "Usos lingüístics i presència del català en la retolació dels establiments comercials de l'Aeroport de Barcelona"

Tècnic de l'estudi: Eloi Torrents, sociòleg  
Coordinador: Bernat Gasull

Octubre 2009  
Barcelona

©Plataforma per la Llengua

Plataforma per la Llengua  
Diputació, 276, planta baixa  
08009 Barcelona  
Tel. 933 211 803  
[www.plataforma-llengua.cat](http://www.plataforma-llengua.cat)

## Sumari

Introducció: El català en la retolació comercial de l'Aeroport de Barcelona, una presència normalitzada?.....	Pàgina 1-2
1- L'Aeroport de Barcelona: una breu aproximació.....	3-5
2- La retolació als establiments comercials de Catalunya: normativa legal vigent.....	6-7
3- Metodologia.....	8-11
4- Usos lingüístics i utilització del català en la retolació dels establiments de la Terminal 1.....	12-24
4.1- El català i els usos lingüístics en la retolació de les botigues de la Terminal 1.....	12-20
4.1.1- <i>Botigues de moda i complements</i> .....	13-14
4.1.2- <i>Botigues d'alimentació</i> .....	14
4.1.3- <i>Botigues de regals i llar</i> .....	14-15
4.1.4- <i>Botigues Duty Free i Multibotigues</i> .....	15
4.1.5- <i>Botigues de premsa</i> .....	15-16
4.1.6 <i>Usos lingüístics en el conjunt de botigues de la Terminal 1</i> .....	17-20
4.2- El català i els usos lingüístics en la retolació dels establiments de restauració de la Terminal 1.....	21-24
5- Usos lingüístics i utilització del català en la retolació dels establiments de la Terminal 2.....	25-36
5.1- El català i els usos lingüístics en la retolació de les botigues de la Terminal 2.....	25-32
5.1.1- <i>Botigues de moda i complements</i> .....	26
5.1.2- <i>Botigues d'alimentació</i> .....	26-27
5.1.3- <i>Botigues de regals i llar</i> .....	27
5.1.4- <i>Botigues Duty Free i Multibotigues</i> .....	27-28
5.1.5- <i>Botigues de premsa</i> .....	28
5.1.6 <i>Usos lingüístics en el conjunt de botigues de la Terminal 2</i> .....	29-32
5.2- El català i els usos lingüístics en la retolació dels establiments de restauració de la Terminal 2.....	33-36
6- La situació del català en la retolació de l'Aeroport de Barcelona: Resultats comparatius entre terminals i resultats globals.....	37-47
6.1- Resultats comparatius entre terminals.....	37-41
6.2- Resultats globals.....	42-47
7- Presència de la llengua catalana, castellana i anglesa en els rètols comercials de l'Aeroport de Barcelona.....	48-50
8-Rànquing d'establiments aeroportuaris segons ús del català.....	51-55
Conclusions.....	56-58
<i>Índex de taules</i> .....	59
<i>Índex de figures</i> .....	60-61

## **Introducció: El català en la retolació comercial de l'Aeroport de Barcelona, una presència normalitzada?**

**L'Aeroport de Barcelona representa el principal nus de comunicacions que enllaça Catalunya amb el món**, essent un referent ineludible per la mobilitat internacional dels catalans, i també la principal porta d'entrada dels milions de turistes que, any rere any, ens visiten. La situació central que ocupa l'Aeroport de Barcelona en la xarxa de comunicacions de Catalunya i de la resta de l'àmbit lingüístic català —durant l'any 2008 hi van transitar més de 30 milions de passatgers— comporta que la presència plena i normalitzada de la llengua catalana en tots els àmbits sigui un element d'enorme importància.

En aquest estudi ens centrarem en l'anàlisi **dels usos lingüístics en la retolació dels establiments comercials de l'Aeroport de Barcelona**. L'objectiu principal és **dilucidar si la llengua catalana té una presència normalitzada en els rètols d'aquests establiments**. En aquest sentit, cal recordar que la Llei de política lingüística de 1998 regula els usos lingüístics en aquest àmbit, establint que els rètols fixos dels establiments comercials ha d'estar, almenys, en català. Creiem que aquest és el moment idoni per realitzar aquest estudi, atès que amb la recent inauguració de l'Aeroport de Barcelona, al juny del 2009, s'ha obert un nombre important d'establiments comercials.

Per tal d'abordar els usos lingüístics presents en la retolació d'aquests establiments, hem inclòs en la nostra anàlisi les tres llengües amb una presència majoritària i predominant en aquest tipus de rètols a l'Aeroport de Barcelona: català i castellà (dues de les tres llengües oficials de la Comunitat Autònoma de Catalunya), i anglès (llengua franca internacional), així com les diferents modalitats de retolació bilingüe (català/castellà, castellà/anglès i català/anglès), i trilingüe català, castellà i anglès. També hem cregut rellevant introduir una vuitena categoria, que hem anomenat sense significat lingüístic, en referència a aquells rètols que contenen noms de marques comercials.

A l'hora d'aproximar-nos a la retolació pròpiament dita, hem discriminat entre diferents tipologies de rètols, tant fixes com temporals. Així, hem dividit els rètols dels establiments en diferents tipus: rètols exteriors i/o principals; rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura; rètols de secció; rètols de productes; i plafons informatius i/o publicitaris.

En la primera part de l'estudi s'examinen els usos lingüístics de les dues terminals de l'Aeroport de Barcelona; analitzant els comerços segons la tipologia de botiga i el tipus de rètol. Posteriorment, hem realitzat una anàlisi comparativa entre terminals per cada tipologia de rètols, el que ens ha permès constatar l'existència de diferències en relació amb l'ús del català. Finalment, presentem els resultats de cada tipologia de rètols per al conjunt d'establiments analitzats.

També hem cregut necessari elaborar una proporció de presència de les llengües sotmeses a estudi, per tal d'obtenir un indicador sintètic que ens permeti conèixer quina és la presència de cada llengua en el conjunt d'ítems analitzats. Aquest indicador ens ha permès comparar la presència global de la llengua catalana amb la de les altres dues llengües predominants en la retolació comercial: el castellà i l'anglès.

Per acabar, hem elaborat un rànquing dels establiments segons la presència del català, dividint-los en quatre categories: presència plena i normalitzada del català, presència parcial del català, presència escassa del català i presència nul·la del català. Aquesta classificació ens ha permès conèixer quins establiments i cadenes comercials utilitzen

plenament el català en la retolació i, per altra banda, observar els que ometen la normativa legal vigent en matèria de retolació i la responsabilitat social envers els consumidors.

No podem acabar aquesta breu introducció sense agrair el permís facilitat per les autoritats aeroportuàries de l'Aeroport de Barcelona, a l'hora d'accedir a les zones d'embarcament de les terminals, on estan ubicats la gran majoria dels establiments comercials, per a la realització del treball de camp.

Tampoc podem deixar d'esmentar la preocupació i disconformitat pel fet que el nom corporatiu del conjunt d'establiments comercials de l'Aeroport de Barcelona sigui "Las Tiendas del Aeropuerto". I, el que encara és més greu; el nom corporatiu oficial de l'aeroport, i que així consta en la gran majoria de rètols, és "Aeropuerto de Barcelona". Creiem que per aconseguir una normalització plena de la llengua pròpia, els noms corporatius de l'aeroport haurien de ser en català, o com a mínim també en català. Per tant, exhortem AENA i les autoritats aeroportuàries a adoptar la llengua catalana en els noms corporatius de l'Aeroport de Barcelona.

**En resum, l'elaboració d'aquest estudi ens permetrà conèixer si el català té una presència normalitzada en la retolació dels establiments comercials de l'Aeroport de Barcelona, o si, contràriament, la llengua catalana encara pateix una situació de desigualtat respecte a les llengües castellana i anglesa.**

## 1- L'Aeroport de Barcelona: una breu aproximació

L'Aeroport de Barcelona és la principal porta d'entrada i sortida de Catalunya. La recent obertura de la nova Terminal-1, obre noves perspectives per a l'aeroport, que l'homologa amb els principals aeroports europeus, adquirint així una dimensió cada vegada més internacional. Aquesta funció de porta d'entrada confereix a l'aeroport i a les seves instal·lacions un caràcter especial, i fins i tot simbòlic, ja que molts dels milions d'estrangers que visiten les nostres contrades s'emporten les primeres imatges del país a l'aeroport. Al mateix temps que pels catalans representa l'enllaç més ràpid i efectiu amb la resta del món.

### Figura 1.1- Imatge aèria de l'Aeroport de Barcelona



Font: [www.aena.es](http://www.aena.es)

Aquesta funció de porta d'entrada al territori, que han adquirit els aeroports de tot el món durant la segona meitat del segle XX, i que s'ha reforçat durant l'entrada del nou mil·lenni, ha comportat una redefinició del concepte de frontera i un augment exponencial dels fluxos d'entrada i sortida dels territoris, dels quals Catalunya no n'ha estat una excepció. La posada en marxa de la nova infraestructura hauria de convertir l'Aeroport de Barcelona en una de les principals infraestructures aeroportuàries del sud d'Europa, esdevenint un *hub* (aeroport distribuïdor del trànsit aeri).

Segons les dades d'AENA (*Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea*), l'ens encarregat de la gestió aeroportuària a l'Estat espanyol, l'Aeroport de Barcelona, durant l'any 2008, va transportar un total de 30.272.084 passatgers, el que representa un 8% menys que l'any anterior; el 2007. Això es tradueix en un total de 321.693 operacions a 724 destinacions. En el conjunt de l'Estat tan sols és superat en nombre de viatgers per l'Aeroport de Madrid. Dins de l'àmbit lingüístic català, l'Aeroport de Barcelona és el més transitat seguit pel de Palma, que durant el mateix any va moure més de 22 milions de passatgers. A una distància considerable trobem els aeroports d'Alacant, València i Girona que van transportar 9,5, 5,7 i 5,5 milions de passatgers respectivament.

**Taula 1.1- Transport de passatgers dels principals aeroports de l'Estat espanyol, 2008**

Aeroport	Passatgers	
	Total	% Inc 2008 s/2007
MADRID-BARAJAS	50.846.494	-2,4%
BARCELONA	30.272.084	-8,0%
PALMA	22.832.857	-1,7%
MALAGA	12.813.472	-5,7%
GRAN CANARIA	10.212.123	-1,4%
ALACANT	9.578.304	5,0%
TENERIFE SUR	8.251.989	-4,5%
VALÈNCIA	5.779.343	-2,6%
GIRONA	5.510.970	13,7%

Font: [www.aena.es](http://www.aena.es)

La nova Terminal-1 de l'Aeroport de Barcelona ha estat inaugurada el 17 de juny de 2009, les principals característiques de la nova infraestructura estan recollides en la Taula 1.1<sup>1</sup>. El projecte arquitectònic de la nova terminal ha estat dirigit per l'arquitecte Ricard Bofill. La capacitat operativa de l'aeroport passarà dels 30 milions de passatgers anuals fins als 55 milions, i en el futur tindrà la capacitat de realitzar 90 operacions/hora. segons AENA, per la nova T1 hi passaran 100.000 passatgers diaris i tindrà més de 1.500 treballadors. L'ens aeroportuari afirma que amb l'ampliació es dona resposta a les necessitats d'una de les àrees metropolitanes d'Europa amb més creixement del tràfic aeri.

**Taula 1.2- Principals característiques de la Terminal 1 de l'Aeroport de Barcelona**

Passatgers	30 milions a l'any. T1 + T2, 55 milions de passatgers
PLATAFORMA	74 places d'estacionament
Capacitat màxima del camp de vols	90 operacions/hora
<b>SUPERFÍCIE</b>	
T1	544.066 m <sup>2</sup>
Zones públiques	155.200 m <sup>2</sup>
Les botigues de l'aeroport	23.866 m <sup>2</sup>
Sales VIP	6.066 m <sup>2</sup>
Sales de recollida d'equipatges	20.000 m <sup>2</sup>
Aparcament i vials de servei	34.500 m <sup>2</sup>
PLATAFORMA	600.000 m <sup>2</sup>
<b>SERVEIS AL PASSATGER</b>	
Taulells de facturació	166
Pantalles informatives	256

<sup>1</sup> Estadístiques i altres informacions sobre la nova terminal disponibles a <http://www.aena.es>.

Taulells d'informació	8
Punts d'atenció al passatger	14
Controls de seguretat	28
Control de passaports	52
Portes d'embarcament	101
Passarel·les	43 (ampliables a 50)
Hipòdroms de recollida d'equipatges	15

Font: [www.aena.es](http://www.aena.es)



## 2- La retolació als establiments comercials de Catalunya: normativa legal vigent

Els usos lingüístics en la retolació als establiments comercials en l'àmbit de Catalunya estan regulats per la Llei de política lingüística de l'any 1998. La normativa legal en la retolació abasta els usos lingüístics en els rètols fixos d'activitat, que indiquen la tipologia de l'establiment: restaurant, calçat, viatges..., les llistes de preus i de serveis, les senyalitzacions, les indicacions; entrada i sortida, horaris, indicacions de seccions, nom de les seccions, plafons informatius per als clients. En totes aquestes tipologies de rètols, així com en la resta de senyalització fixa, aquests han de ser com a mínim en català. Aquesta obligatorietat també inclou els rètols d'informació dels productes. Per tant, un producte situat en una prestatgeria que té un cartellet indicant el nom, el preu i les característiques del producte ha de figurar, com a mínim, en català. En aquest cas, tot i no ser ésser retolació fixa, ha de figurar en català perquè és un document d'oferta de serveis, on hi figura el preu, tal com preveu l'article de la 32.3 de la Llei de política lingüística.<sup>2</sup>

En aquest sentit reproduïm a continuació l'article 32 del capítol V de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, on figura l'obligació de retolar en català:

*Article 32, L'atenció al públic*

- 1- *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 les consumidores quan s'expressin en qualsevol de les llengües oficials de Catalunya.*
- 2- *El govern de la Generalitat ha de promoure, amb mesures adequades, l'increment de l'ús del català en l'àmbit a què es refereix l'apartat 1.*
- 3- ***La senyalització i els cartells d'informació general de caràcter fix i els documents d'oferta de serveis per a persones usuàries i consumidores dels establiments oberts al públic han d'ésser redactats, almenys, en català. Aquesta norma no s'aplica a les marques, als noms comercials i als rètols emparats per la legislació de la propietat industrial.***

Tal com esmenta la llei, els noms comercials no resten afectats per la legislació, ja que són marques emparades sota la propietat industrial. Per posar un exemple, en un rètol identificatiu amb una part genèrica (restaurant italià) i una altra d'específica (Trastevere), la llei només afecta la part genèrica del nom de l'establiment quan s'utilitza sola i no està emparada per la legislació de la propietat industrial. Si el rètol porta algun tipus d'indicació d'activitat o publicitària complementàries, aquestes han de ser almenys en català, mentre que l'altra part s'entén com a marca o nom de l'establiment.

La mateixa llei de política lingüística preveu mesures sancionadores en el cas de no compliment de la llei, tal com diu la disposició addicional cinquena sobre les garanties d'acompliment:

*"b) L'incompliment dels preceptes dels articles 15,30,31 i 32.3 imputable a les empreses i les entitats concernides es considera una negativa injustificada a satisfer les demandes de les persones usuàries i consumidores, a la qual s'ha d'aplicar el règim sancionador que estableix la Llei 1/1990, de 8 de gener, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris".*

---

<sup>2</sup> Per a més informació consulteu "Proposta per a l'establiment d'un Codi de bones pràctiques a l'empresa en relació amb l'ús del català en els productes i serveis que s'ofereixen a les persones consumidores" *Agència Catalana de Consum*, 2009. pàg 54-57.

En alguns casos concrets d'activitat comercial, com els bars i els establiments de restauració i turístics, existeixen algunes obligacions complementàries:

- La llista de preus dels serveis que ofereixen els restaurants i els bars exhibits tant a l'interior com a l'exterior de l'establiment, ha de ser com a mínim en català.
- Tots els restaurants i bars-restaurant han de disposar de la carta de plats, vins, begudes, el que inclou el menú, com a mínim en català.
- En el cas d'hotels o altres establiments d'allotjaments turístics, cal aplicar les mateixes obligacions que als restaurants, i a més han d'exposar a recepció tots els serveis que ofereixen, com a mínim en català.

Els establiments que no compleixin aquestes obligacions poden ser sancionats segons estableix el Decret 317/1994, de 4 de novembre, pel qual s'estableixen normes sobre l'ordenació i la classificació dels establiments de restauració fixa:

*"Article 15*

*15.1 Els restaurants i els restaurants-bar han de donar la màxima publicitat dels preus dels serveis que ofereixen, que s'han d'exhibir, redactats almenys en català, tant a l'interior com a l'exterior de l'establiment. En aquest mateix sentit, els bars únicament els han d'exhibir a l'interior de l'establiment, de manera visible.*

*Article 18*

*18.1 Tots els establiments de restauració dels grups restaurant i restaurant-bar han d'oferir al públic les cartes de plats i de vins amb els seus preus, com a mínim, en català.*

*18.2 S'entén per carta de plats i carta de vins les relacions de menjars i begudes, respectivament, que ofereixen aquests establiments."*

### 3- Metodologia

Per tal d'obtenir una visió global de la situació del català en la retolació dels establiments de restauració i les botigues de l'Aeroport de Barcelona s'ha procedit a realitzar el treball de camp i d'observació al mateix aeroport. Per a la realització del treball de camp s'han elaborat diferents fitxes d'observació, segons la tipologia dels establiments analitzats.

Primerament, hem realitzat una distinció entre els tipus d'establiments, establint grups i subgrups segons els productes ofertats i els tipus de serveis. Hem dividit els establiments en dos grans grups:

- Botigues
- Establiments de restauració

L'enorme diversitat de botigues que inclou l'oferta de l'Aeroport de Barcelona ens ha portat a delimitar-les en diversos subgrups segons els productes ofertats, seguint les divisions emprades per AENA:

- Botigues de moda i complements
- Botigues d'alimentació
- Botigues de regals i llar
- Premsa
- Duty Free i Multibotigues

Aquesta distinció ens ha de permetre conèixer si existeixen diferències en els usos lingüístics i la utilització del català segons la tipologia de botiga. En el segon grup encabim els diferents establiments dedicats a la restauració, incloent-hi tant les cafeteries, com els restaurants i els establiments de menjar ràpid.

En les fitxes d'observació s'han volgut recollir diferents ítems relacionats amb la retolació, per tal d'analitzar de forma sistemàtica els usos lingüístics i la situació del català. A continuació passem a enumerar els ítems recollits segons cada tipologia d'establiment:

En el cas de les botigues s'han escollit els ítems següents:

Tipus de rètol	Descripció
<b>Rètol exterior i/o principal</b>	Rètols situats a l'exterior de l'establiment o en un lloc preeminent d'aquest, en què, normalment, hi consta el nom de l'establiment, i, a vegades, informació complementària sobre l'activitat d'aquest.
<b>Rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura</b>	Rètols d'entrada i sortida de l'establiment, descripció d'horaris comercials i rètol d'obert i tancat.
<b>Rètols de seccions</b>	Rètols que delimiten els compartiments de l'establiment, segons el tipus de productes oferts.
<b>Rètols de preus dels productes</b>	Rètols situats a l'inferior del producte en què s'indica el nom i el preu del producte. També s'inclouen els rètols o cartells que inclouen la descripció del producte i el seu preu.
<b>Plafons informatius i/o publicitaris</b>	Plafons informatius sobre drets dels clients, i plafons publicitaris i promocionals de

	productes i/o serveis oferts en l'establiment.
--	--

Pel que fa als establiments de restauració, s'han introduït petites modificacions en els ítems per adaptar-los a les necessitats analítiques. Els ítems analitzats són els següents:

Tipus de rètol	Descripció
<b>Rètol exterior i/o principal</b>	Rètols situats a l'exterior de l'establiment o en un lloc preeminent d'aquest, en què, normalment, hi consta el nom de l'establiment i, a vegades, informació complementària sobre l'activitat.
<b>Rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura</b>	Rètols d'entrada i sortida de l'establiment, descripció d'horaris comercials i rètol d'obert i tancat.
<b>Rètols de seccions</b>	Rètols que delimiten els compartiments de l'establiment, segons el tipus d'activitat que s'hi desenvolupa.
<b>Carta de preus i rètols dels productes</b>	Carta de preus dels productes situats en plafons dins l'establiment o carta de mà dels productes. També s'inclouen els rètols situats a l'inferior del producte en què s'indica el nom i el preu del producte.
<b>Plafons informatius i/o publicitaris</b>	Plafons informatius adreçats als clients i/o plafons publicitaris sobre els productes i/o serveis oferts en l'establiment.

Aquestes classificacions en diversos ítems abasten tots els àmbits de la retolació, tot i així, en molts establiments trobem que no existeix algun d'aquests ítems; fins i tot s'han trobat establiments que tan sols tenien el rètol exterior, i cap altre tipus de retolació. En els casos en què falta un o més d'un ítem s'ha procedit a donar-los com a valor perdut.

Les observacions d'aquests ítems s'han classificat en 8 possibles respostes, que inclouen els diferents usos lingüístics. La classificació és la següent:

1. Sense Significat Lingüístic
2. Català
3. Castellà
4. Anglès
5. Bilingüe català/castellà
6. Bilingüe català/anglès
7. Bilingüe castellà/anglès
8. Trilingüe català/ castellà/anglès

Aquesta classificació ens permet analitzar el conjunt de possibles usos lingüístics utilitzats en la retolació dels establiments esmentats i, a la vegada, observar la situació de la llengua catalana en aquest àmbit, tot comprovant si es respecta la Llei de política lingüística de 1998, que estableix en l'article 32.3 que *"La senyalització i els cartells d'informació general de caràcter fix i els documents d'oferta de serveis per a persones usuàries i consumidores dels establiments oberts al públic han d'ésser redactats, almenys, en català. Aquesta norma no s'aplica a les marques, als noms comercials i als rètols emparats per la legislació de la propietat industrial"*.

En referència a la primera categoria, "sense significat lingüístic" ens referim als rètols on figuren marques corporatives i/o marques comercials que, tal com afirma la Llei de política lingüística, queden fora de les regulacions d'aquesta normativa.

La recollida de la informació s'ha realitzat a través del treball de camp realitzat al mateix aeroport. Les dates d'observació dels establiments de cada àrea de l'aeroport es detallen a continuació:

<b>Dia d'observació</b>	<b>Zona d'observació</b>
3 de juliol	Zona exterior Terminal 1
21 de juliol	Zona exterior Terminal 2
23 de juliol	Zona d'embarcament Terminal 1
28 de juliol	Zona d'embarcament Terminal 2

En els apartats 4 i 5 d'aquest estudi s'ha analitzat cada tipologia de retolació, estudiant separatament i conjuntament els establiments segons la tipologia d'establiment i la ubicació en l'aeroport; en aquest sentit, s'ha procedit a distingir entre els establiments de la nova Terminal 1 i els de la Terminal 2, que agrupa les antigues terminals A, B i C.

En l'apartat 6 es presenten els resultats comparatius entre terminals de les diferents tipologies de rètols, en nombres absoluts i en percentatges. S'ha cregut convenient realitzar aquesta discriminació entre terminals per observar si en la nova Terminal 1 s'observen diferències en els usos lingüístics i en la situació del català respecte a les antigues terminals, convertides en la Terminal 2. Posteriorment, es detallen els resultats globals (de tots els establiments analitzats) per cada tipologia de rètols.

L'apartat 7 tracta de la presència de les diferents llengües sobre el total d'ítems de retolació analitzats. Per tal d'aconseguir-ho, hem dividit el total d'ítems de retolació analitzats amb presència de cada llengua pel total d'ítems de retolació analitzats que presenten significat lingüístic. Els resultats s'expressen en percentatges. Per tant, en el numerador hi situarem el nombre de rètols escrits en la llengua X, i en el denominador el total de rètols analitzats amb significat lingüístic, el que ens permetrà conèixer la proporció de presència de cada llengua en el conjunt de rètols dels establiments comercials aeroportuaris. També s'ha considerat rellevant realitzar aquests càlculs per la Terminal 1 i la Terminal 2 separatament per tal d'observar si existeixen diferències significatives en la presència de les diferents llengües en les dues instal·lacions de l'Aeroport de Barcelona. Posteriorment, s'han realitzat aquests càlculs pel conjunt de comerços establerts a l'aeroport barceloní.

<b>Proporció de presència de les llengües analitzades</b>	
<b>Numerador</b>	<b>Denominador</b>
Nombre d'ítems de retolació amb presència de la llengua X	Total d'ítems de retolació amb significat lingüístic

Per acabar, en l'apartat 8, s'ha construït una taula classificant els diferents establiments segons l'ús del català en la retolació. La classificació s'ha construït a partir de les proporcions de presència de la llengua catalana elaborats en l'apartat 7, agafant la proporció de presència de la llengua catalana en els rètols amb significat lingüístic de cada establiment, i establint quatre grups en funció de la proporció de presència de la llengua catalana en la retolació:

<b>Utilització de la llengua catalana</b>	<b>Percentatge de presència del català en els rètols comercials amb significat lingüístic</b>
Utilització normalitzada de la llengua catalana	100%
Utilització de la llengua catalana en més de la meitat d'ítems analitzats	Del 99% al 51%
Utilització de la llengua catalana en menys de la meitat d'ítems analitzats	Del 50% a l'1%
Utilització nul·la de la llengua catalana	0%

#### 4- Usos lingüístics i utilització del català en la retolació dels establiments de la Terminal 1

En la nova Terminal 1 s'han analitzat un total de 46 establiments, dividits entre establiments de restauració i botigues. Aquests suposen el total d'establiments oberts al públic de la nova Terminal 1 durant els dies que es van realitzar les observacions. Cal recordar que aquesta infraestructura s'acaba d'obrir al públic, i que cada dia es posen en funcionament nous establiments.

Primerament, hem dividit els establiments analitzats en dos grans grups: botigues i establiments de restauració. Observem que s'han analitzat 35 botigues i onze establiments de restauració de la nova Terminal 1.

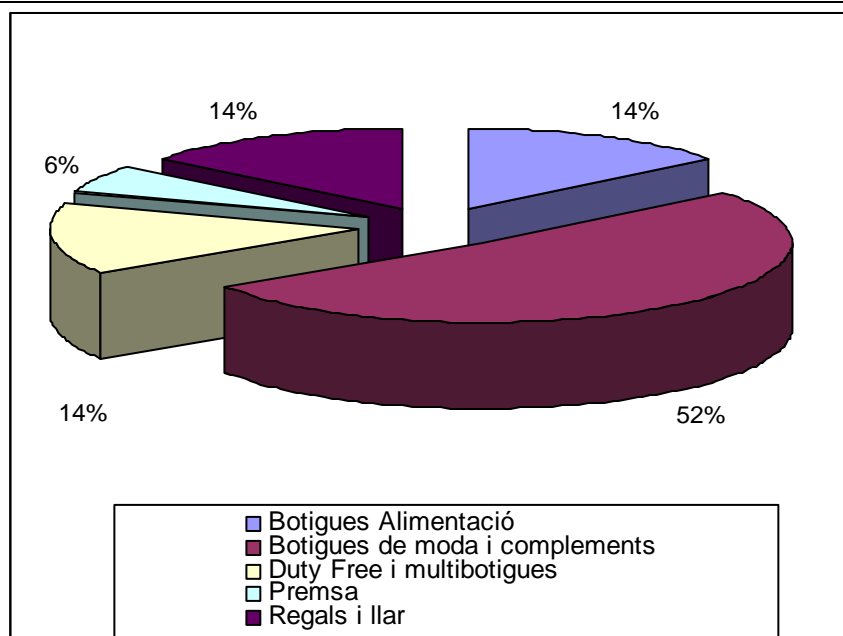
**Taula 4.1- Establiments analitzats a la Terminal 1 segons el tipus de servei**

		Freqüència	%	% Vàlid	% Acumulat
Vàlids	Botiga	35	76,1	76,1	76,1
	Restauració	11	23,9	23,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Font: Elaboració pròpia.

Dins el grup de botigues, hem establert una subdivisió posterior, descrita en l'apartat metodològic, que ens permetrà delimitar el tipus de botiga segons els béns oferts.

**Figura 4.1- Botigues de la Terminal 1 segons tipologia de vendes**



Font: Elaboració pròpia.

Tal com podem observar en el gràfic 4.1 el segment més nombrós és el de les botigues de moda i complements (18 establiments), seguit per les botigues d'alimentació (5 establiments), les botigues de regals i llar (5 establiments) i pel grup Duty Free i

Multibotigues (5 establiments). Finalment, trobem els establiments dedicats a la premsa (2 establiments). En les pàgines següents analitzarem els usos lingüístics de les diferents botigues agrupant-les segons la tipologia de béns oferts, i de manera conjunta. Posteriorment, realitzarem la mateixa anàlisi en els establiments de restauració.

#### 4.1 – Usos lingüístics en la retolació segons tipologia de botiga a la Terminal 1 de l'Aeroport del Prat

##### 4.1.1- Botigues de moda i complements

Hem pogut observar que les botigues de moda i complements de la Terminal 1 comprenen un total de 18 establiments, essent el grup més nombrós dels analitzats a la Terminal 1. En relació amb els usos lingüístics, en el rètol exterior i/o principal veiem que una gran majoria d'aquests no presenta significat lingüístic, o sigui, representen el nom de la marca comercial, els quals queden exclosos de la normativa en matèria lingüística. Tot i així, en el 27,8% dels casos, el que representa 5 establiments, no s'utilitza el català en la informació complementària, essent aquesta en anglès (16,7%) o castellà (11,1%). Copsem que en aquesta tipologia d'establiment no hi ha cap botiga on la informació complementària del rètol exterior sigui en català.

**Taula 4.2- Usos lingüístics en la retolació de les botigues de moda i complements de la Terminal 1**

Us lingüístic/Tipus de rètols	Rètols Exteriors	Rètols senyalització	Rètols de seccions	Rètols de productes	Plafons Informatius
Sense significat lingüístic	13		5		
Català		1		2	2
Castellà	2	2	1	3	4
Anglès	3		1		1
Bilingüe Cat/Cast		1			1
Bilingüe Cast/Ang			1		2
Bilingüe Cat/Ang				1	
Trilingüe		5	1		4

Font: Elaboració pròpia.

En relació amb els rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura trobem que la meitat d'aquests establiments no en disposen. Per tant, tal com apuntàvem en la metodologia, els donem com a valors perduts. En els establiments que sí que en disposen, trobem una diversitat d'usos lingüístics; els establiments que disposen d'aquesta retolació en trilingüe (català, castellà i anglès) són majoria (cinc establiments), seguits pels que tan sols ho disposen en castellà (dos establiments), i finalment un establiment ho té en bilingüe català/castellà i un altre sols en català.

Pel que fa als rètols de secció, ens trobem en una situació molt semblant a l'anterior. El 50% d'aquests establiments no compten amb rètols de secció, per tant l'anàlisi resta limitada a nou establiments. El grup majoritari, amb cinc establiments, correspon al grup sense significat lingüístic, on les seccions són delimitades per marques comercials. Els altres grups lingüístics engloben tan sols un establiment cadascun i són els següents: anglès, bilingüe castellà/ anglès, castellà i trilingüe. Així, no trobem cap establiment en què els rètols de les seccions estiguin, com a mínim, en català.

Els rètols de productes són un element bastant estrany en aquest tipus d'establiments ja que moltes vegades són substituïts per etiquetes dels productes, les quals no tenen cap tipus d'obligació d'etiquetar en català, per tant no han entrat en l'anàlisi realitzada. Tot i això, un terç disposen d'aquest tipus de retolació. Dels sis establiments amb rètols de



productes: tres són en llengua castellana, dos en llengua catalana i un en bilingüe castellà/ anglès. Per tant, tan sols un terç de les botigues de moda i complements amb rètols de productes els tenen en llengua catalana.

Per acabar, i de forma complementària, analitzem els plafons informatius i publicitaris presents en els establiments. En aquest cas podem copsar que el nombre de valors perduts és significativament més baix que en anteriors ítems analitzats. En concret, quatre establiments no disposen d'aquest tipus de plafons. La diversitat d'usos lingüístics observada és força notable. Malgrat això, la llengua catalana tan sols és usada en el 50% dels establiments que disposen d'aquest tipus de retolació (set botigues). En canvi, la llengua castellana és present en el 78,6% (onze botigues) d'aquest tipus d'informació, del que es desprèn que el català està en una situació de desigualtat respecte al castellà en aquest àmbit.

#### 4.1.2- Botigues d'alimentació

Troblem cinc botigues en la categoria de comerços especialitats en alimentació. Dels rètols exteriors i/o principals quatre no tenen significat lingüístic i una és en català. Només trobem dos establiments amb rètols de senyalització, i ambdós són redactats en llengua catalana, anglesa i castellana. En relació amb els rètols de secció, dels tres establiments que en disposen un no presenta significat lingüístic, l'altre en castellà i l'últim en trilingüe. En els rètols de productes, la llengua catalana és inexistent, essent en castellà en dos comerços i en bilingüe castellà/anglès. Finalment, en els plafons informatius la situació del català també presenta força mancances: només en un establiment la informació és, almenys, en aquesta llengua.

**Taula 4.3- Usos lingüístics en la retolació de les botigues d'alimentació de la Terminal 1**

Ús lingüístic/Tipus de rètols	Rètols Exteriors	Rètols senyalització	Rètols de seccions	Rètols de productes	Plafons Informatius
Sense significat lingüístic	4		1		
Català	1				
Castellà			1	2	2
Anglès					
Bilingüe Cat/Cast					
Bilingüe Cast/Ang				2	1
Bilingüe Cat/Ang					
Trilingüe		2	1		1

Font: Elaboració pròpia.

Dels resultats se'n desprèn que en les botigues d'alimentació de la nova terminal presenten importants mancances en relació amb l'ús de la llengua catalana, no acomplint la normativa vigent en matèria lingüística. L'apartat on el català pateix una situació de discriminació més flagrant és en la retolació dels productes, on no hi ha cap rètol escrit en aquesta llengua.

#### 4.1.3- Botigues de regals i llar

El grup de comerços dedicats a la llar i regals de la Terminal un agrupa cinc establiments. De les diferents tipologies de rètols analitzats observem que els cinc rètols exteriors i/o principals no presenten significat lingüístic. Pel que fa als rètols de senyalització, en trobem tan sols en un establiment, és en trilingüe, així mateix com en els rètols de secció, però en aquest cas en llengua catalana. Per contra, altra vegada, es mostren les mancances del català en els rètols dels productes: dels tres establiments que en disposen

dos són en castellà i un altre en bilingüe castellà i anglès. En relació amb els plafons informatius i/o publicitaris la situació del català és òptima en els dos comerços que en disposen.

**Taula 4.4- Usos lingüístics en la retolació de les botigues de regals i llar de la Terminal 1**

Ús lingüístic/Tipus de rètols	Rètols Exteriors	Rètols senyalització	Rètols de seccions	Rètols de productes	Plafons Informatius
Sense significat lingüístic	5				
Català			1		
Castellà				2	
Anglès					
Bilingüe Cat/Cast					1
Bilingüe Cast/Ang				1	
Bilingüe Cat/Ang					
Trilingüe		1			1

Font: Elaboració pròpia.

#### 4.1.4- Botigues Duty Free i Multibotigues

Les botigues de Duty Free i Multibotigues agrupen també cinc establiments. Els rètols exteriors no presenten significat lingüístic, considerant que representen marques comercials. En referència als rètols de senyalització i d'horaris, el català hi és present en tots els establiments en què disposen d'aquesta retolació, essent en trilingüe en tots els casos. Els usos lingüístics en els rètols de secció mostren també una situació bastant normalitzada del català: només en un establiment no són en aquesta llengua. En canvi, en els rètols de producte la llengua del país és inexistent, patint una clara discriminació. Finalment, en els plafons informatius el català és present en quatre dels cinc comerços.

**Taula 4.5- Usos lingüístics en la retolació de les botigues Duty Free i Multibotigues de la Terminal 1**

Ús lingüístic/Tipus de rètols	Rètols Exteriors	Rètols senyalització	Rètols de seccions	Rètols de productes	Plafons Informatius
Sense significat lingüístic	5				
Català			1		
Castellà				2	
Anglès					
Bilingüe Cat/Cast					
Bilingüe Cast/Ang			1	2	1
Bilingüe Cat/Ang					
Trilingüe		4	3		4

Font: Elaboració pròpia.

#### 4.1.5 –Botigues de premsa

En les dues botigues dedicades a la premsa la presència de la llengua catalana és òptima. En totes les categories de rètols s'utilitza la llengua catalana, llevat dels rètols exteriors i/o principals que no presenten significat lingüístic.

**Taula 4.6- Usos lingüístics en la retolació de les botigues de premsa de la Terminal 1**

Ús lingüístic/Tipus de rètols	Rètols Exteriors	Rètols senyalització	Rètols de seccions	Rètols de productes	Plafons Informatius
Sense significat lingüístic	2				
Català		1	1		1
Castellà					
Anglès					
Bilingüe Cat/Cast			1		
Bilingüe Cast/Ang					
Bilingüe Cat/Ang					
Trilingüe		1			

Font: Elaboració pròpia.

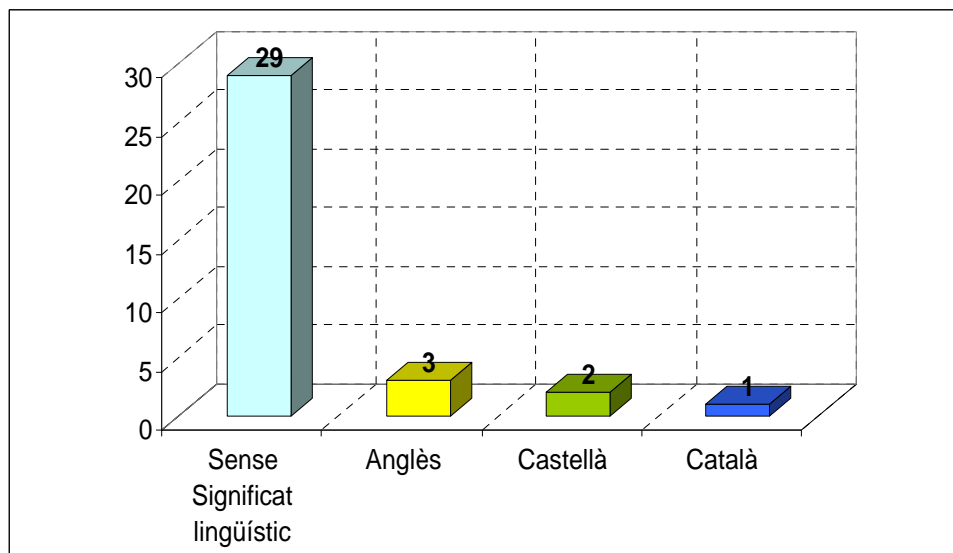
#### 4.1.6- Usos lingüístics en el conjunt de botigues de la Terminal 1

Si anteriorment hem analitzat cada tipus de botiga per separat, en aquest apartat analitzarem els resultats globals de la retolació al conjunt de botigues de la nova Terminal 1.

En primer lloc, observem els rètols exteriors i/o principals del conjunt d'aquests establiments. Tal com podem observar en la taula i el gràfic següents, la gran majoria d'aquests no tenen significat lingüístic, atès que corresponen als noms de la marca comercial. Tot i que podem observar que de les set botigues amb rètol exterior amb significat lingüístic tan sols una és en llengua catalana, mentre que dos ho estan en llengua castellana i tres en llengua anglesa.

**Figura 4.2- Usos lingüístics en els rètols exteriors i/ o principals de les botigues de la Terminal 1**

	Rètol Exterior				Total
	Sense Significat lingüístic	Català	Castellà	Anglès	
Recompte	29	1	2	3	35
% del total	82,9%	2,9%	5,7%	8,6%	100,0%

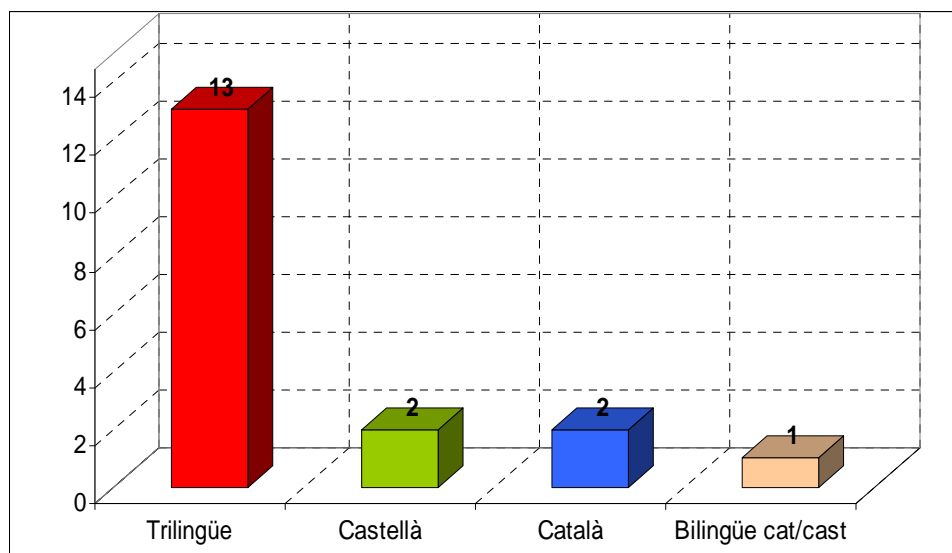


Font: Elaboració pròpia.

Pel que fa als rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura, ens trobem que un 48,6% dels establiments analitzats no en disposen. En tot cas, en relació amb els casos vàlids (18 establiments), podem copsar que una gran majoria dels establiments compleix la normativa legal vigent, essent aquesta retolació en trilingüe en la major part dels casos analitzats (72,2%). Només en dos establiments aquesta retolació resta escrita tan sols en castellà, el que representa l'11,1% dels casos, incomplint la llei actual en matèria lingüística. També hi ha dos establiments on aquesta retolació és exclusivament en català i, finalment, un cas en bilingüe català/castellà.

**Figura 4.3 – Usos lingüístics en els rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura de les botigues de la Terminal 1**

Tipologia d'establiment	Botiga	Rètols de senyalització				Total
		Català	Castellà	Bilingüe cat/cast	Trilingüe	
		2	2	1	13	18
		11,1%	11,1%	5,6%	72,2%	100,0%



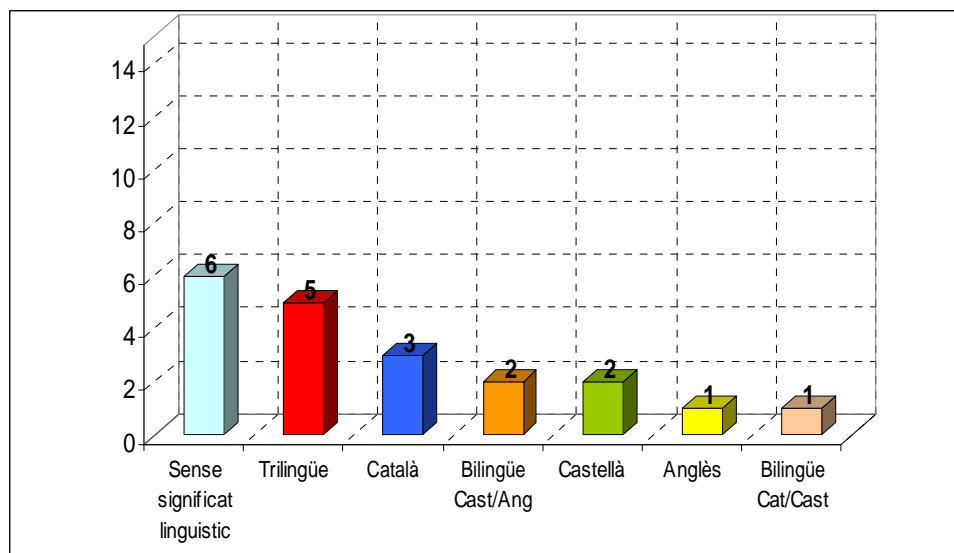
Font: Elaboració pròpia.

Seguint amb l'anàlisi dels diferents ítems escollits, passem a investigar els usos lingüístics en els rètols de secció de les botigues. Primerament, un 42,9% dels establiments no disposa d'aquesta tipus de retolació. En els casos sotmesos a anàlisi, observem l'existència d'un bon grapat d'usos lingüístics. Destaquen els establiments en què la retolació de secció no té significat lingüístic, ja que les seccions delimiten marques comercials. La variable sense significat lingüístic és present en sis establiments, que representen el 30% del total de casos. Seguidament, trobem cinc establiments on aquesta retolació és en trilingüe. El català és l'única llengua present en tres establiments i la resta de categories compten amb un o dos casos cadascuna.

Dels rètols de secció amb significat lingüístic, un 64,3% dels establiments empen la llengua catalana, i en el 35,7% restant aquesta no hi és present. En termes d'acompliment de la Llei de política lingüística, un 76,9% dels establiments l'acompleix (els establiments amb rètols sense significat lingüístic respecten la Llei de política lingüística de 1998).

**Figura 4.4- Usos lingüístics en els rètols de secció de les botigues de la Terminal 1**

	Sense significat lingüístic	Rètols de secció						Total
		Català	Castellà	Anglès	Bilingüe Cat/Cast	Bilingüe Cast/Ang	Trilingüe	
Recompte	6	3	2	1	1	2	5	20
% del total	30,0%	15,0%	10,0%	5,0%	5,0%	10,0%	25,0%	100,0%

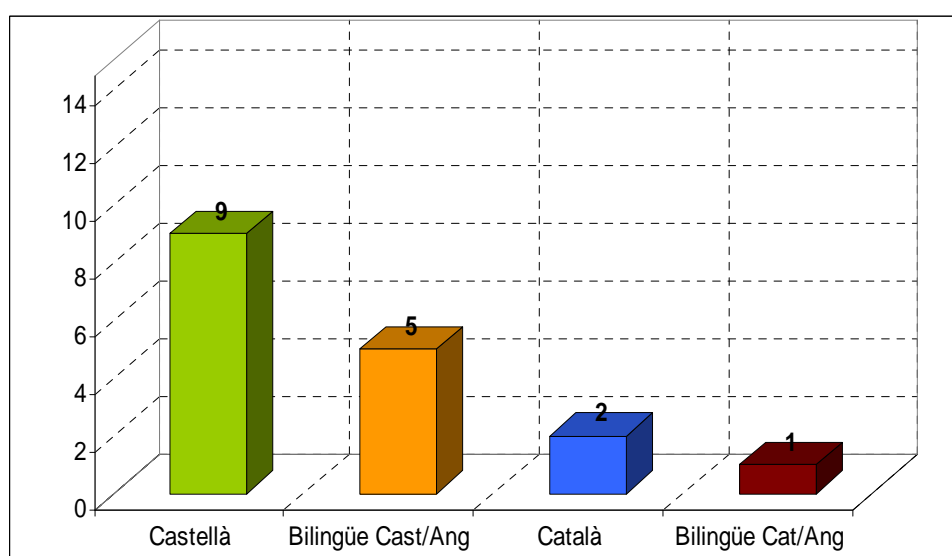


Font: Elaboració pròpia.

Fent un pas més, passem a descompondre els usos lingüístics en els rètols dels productes. Fent un ràpid cop d'ull a la taula i el gràfic següents, observem que la situació de la llengua catalana en aquest tipus de retolació és força marginal. Cal apuntar, si més no, que un 51,4% dels establiments no tenien aquest tipus de rètols, per tant l'anàlisi queda limitada als 17 establiments on sí que hi eren.

**Figura 4.5– Usos lingüístics en els rètols de productes de les botigues de la Terminal 1**

	Rètols dels productes				Total
	Català	Castellà	Bilingüe Cat/Ang	Bilingüe Cast/Ang	
Recompte	2	9	1	5	17
% del total	11,8%	52,9%	5,9%	29,4%	100,0%



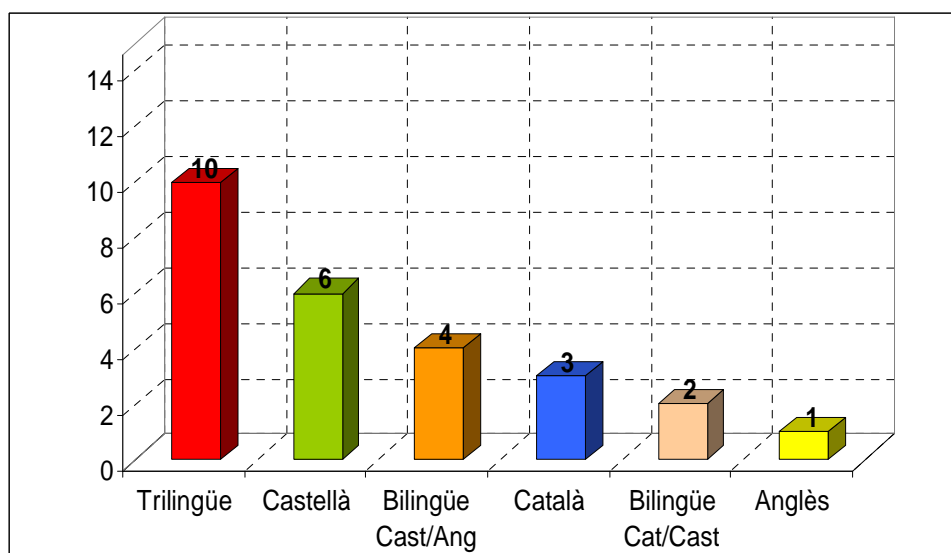
Font: Elaboració pròpia.

Els resultats ens mostren que tan sols un 17,4% (3 establiments) de les botigues amb rètols de productes tenen com a mínim el català entre les llengües d'ús. Per altra banda, els rètols de productes escrits tan sols en llengua castellana són majoria, amb nou establiments. També hi ha una proporció considerable d'aquest tipus de rètols en bilingüe castellà/ anglès, en concret cinc establiments.

Per acabar, analitzem els plafons informatius i/o publicitaris instal·lats en les noves botigues de la Terminal 1. Del conjunt d'establiments sotmesos a estudi, nou no tenien cap tipus de plafons informatius i/o publicitaris. De les botigues amb plafons, la categoria d'usos lingüístics més comuna és la trilingüe, present en deu establiments, el que suposa el 38,5% de les botigues analitzades; seguida pels plafons informatius únicament en llengua castellana i en castellà/anglès, amb sis i quatre establiments respectivament. Les botigues que disposen d'aquest tipus de cartells informatius només en català són tres, l'11,5% dels 26 establiments estudiats.

**Figura 4.6- Usos lingüístics en els plafons informatius i/o publicitaris a les botigues de la Terminal 1**

	Plafons informatius						Total
	Català	Castellà	Anglès	Bilingüe Cat/Cast	Bilingüe Cast/Ang	Trilingüe	
Recompte	3	6	1	2	4	10	26
% del total	11,5%	23,1%	3,8%	7,7%	15,4%	38,5%	100,0%



Font: Elaboració pròpia.

El 57,7% de les 26 botigues sotmeses a anàlisi utilitzen, almenys, la llengua catalana en els plafons informatius i publicitaris, demostrant així responsabilitat social envers els drets lingüístics dels consumidors catalans. Tot i així, encara trobem onze comerços en què la informació escrita en els plafons informatius i/o publicitaris no empra la llengua catalana.

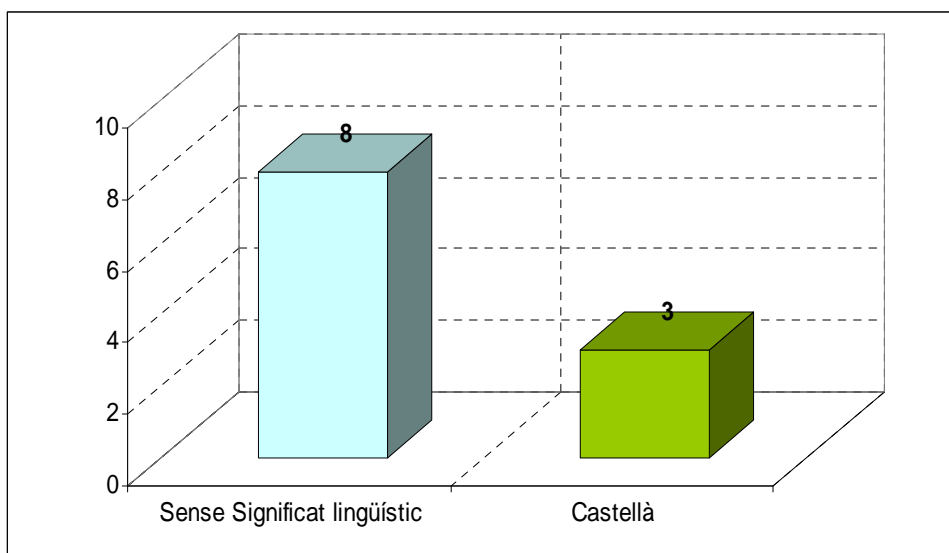
#### 4.2- El català i els usos lingüístics en la retolació dels establiments de restauració de la Terminal 1

Una vegada analitzats els usos lingüístics de les botigues de la nova Terminal 1, passarem a sotmetre a estudi les llengües utilitzades en els rètols dels establiments de restauració d'aquesta infraestructura. S'han estudiat els onze establiments de restauració, oberts en els dies en què es va realitzar el treball de camp.

Entrant en matèria, veiem que majoritàriament els rètols exteriors i/o principals, així com en el cas de les botigues, no presenten significat lingüístic, essent noms de les marques comercials. En aquesta categoria hi ubiquem vuit dels onze establiments, que en percentatges representen el 72,7% dels casos. Tot i així, en tres establiments trobem que la informació addicional emprada en els rètols exteriors està únicament en llengua castellana.

**Figura 4.7- Usos lingüístics en els rètols exteriors i/o principals dels establiments de restauració de la Terminal 1**

	Rètol Exterior		Total
	Sense Significat lingüístic	Castellà	
Restauració	8 72,7%	3 27,3%	11 100,0%



Font: Elaboració pròpia.

En relació amb els rètols de senyalització, d'horaris i d'obert i tancat tan sols en cinc dels onze establiments en disposen, però la diversitat d'usos és notable. En els establiments que disposen d'aquesta tipologia de retolació, tan sols en un el català no hi és present. Respecte als casos on el català hi és present, existeixen diferents fórmules: només català, bilingüe català/castellà, trilingüe (vegeu la figura 4.8).

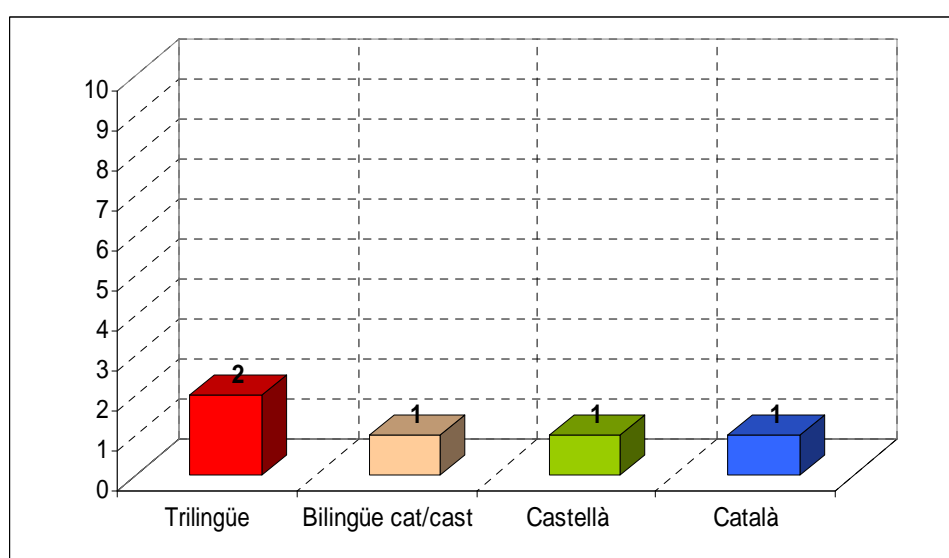
Pel que fa als rètols de secció, ens estalviarem la taula i el gràfic corresponent, ja que només hem detectat aquest tipus de retolació en quatre dels establiments analitzats. En



els quatre casos s'empraven tres llengües: català, castellà i anglès. Per tant, la situació de la llengua catalana en aquest àmbit resta normalitzada.

**Figura 4.8 – Usos lingüístics en els rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura dels establiments de restauració de la Terminal 1**

	Rètols de senyalització				Total
	Català	Castellà	Bilingüe cat/cast	Trilingüe	
Restauració	1 20,0%	1 20,0%	1 20,0%	2 40,0%	5 100,0%

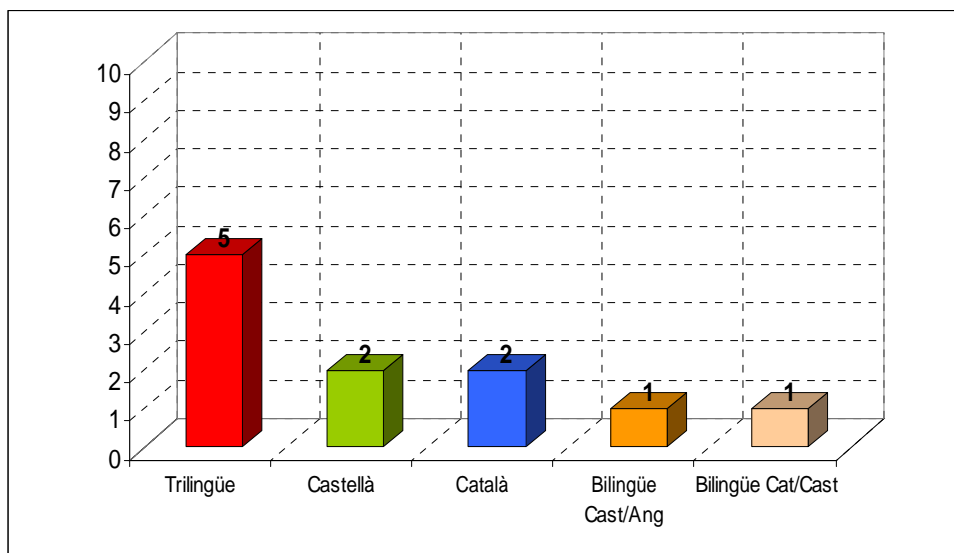


Font: Elaboració pròpia.

Posteriorment, hem posat de relleu els usos lingüístics en les cartes i els rètols de productes disponibles en aquesta tipologia d'establiments.

**Figura 4.9 – Usos lingüístics en les cartes i/o rètols dels productes en els establiments de restauració de la Terminal 1**

	Carta de preus dels productes					Total
	Català	Castellà	Bilingüe Cat/Cast	Bilingüe Cast/Ang	Trilingüe	
Restauració	2 18,2%	2 18,2%	1 9,1%	1 9,1%	5 45,5%	11 100,0%

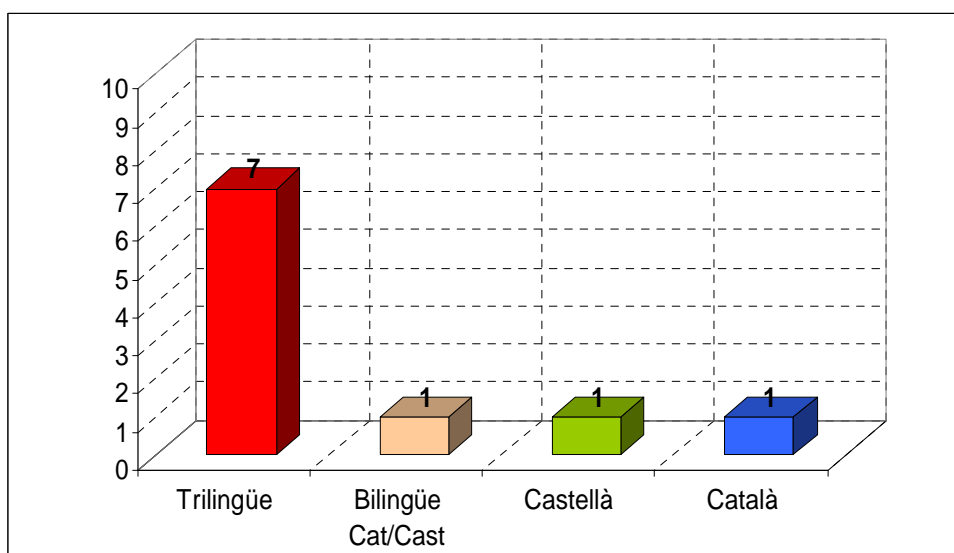


Font: Elaboració pròpia.

A partir de la figura 4.9 podem observar com la majoria d'establiments aconsegueixen la Llei de política lingüística de 1998, de manera que la informació en les cartes i els rètols de productes són, almenys, en llengua catalana. En concret, vuit dels onze establiments sí que tenen aquesta informació en català. Copsem com en cinc d'aquests la informació consta en les tres llengües, en dos només en català i en un altre en català/castellà. Per contra, en tres establiments la llengua catalana és marginada, fet amb el qual aquests establiments estan incorrent en la il·legalitat.

**Figura 4.10- Usos lingüístics en els plafons informatius i/o publicitaris dels establiments de restauració de la Terminal 1**

		Plafons informatius i/o publicitaris				Total
		Català	Castellà	Bilingüe Cat/Cast	Trilingüe	
Tipologia d'establiment	Restauració	1	1	1	7	10
		10,0%	10,0%	10,0%	70,0%	100,0%



Font: Elaboració pròpia.

Finalment, veiem com la majoria de plafons informatius i publicitaris incorporen la llengua catalana, essent les informacions escrites en català, castellà i anglès. En concret, set d'aquests establiments presenten una retolació en trilingüe. De la resta de casos dos dels tres establiments restants sotmesos a anàlisi també compleixen la responsabilitat social envers el consumidor català. Tan sols en un dels deu establiments que tenen plafons informatius i/o publicitaris la informació resta escrita només en llengua castellana.

## 5- Usos lingüístics i utilització del català en la retolació dels establiments de la Terminal 2

En el treball de camp en les botigues i establiments de restauració presents a la Terminal 2, que inclou les antigues terminals A, B i C de l'Aeroport de Barcelona, s'han observat 64 establiments; dels quals 53 són botigues i 11 establiments de restauració.

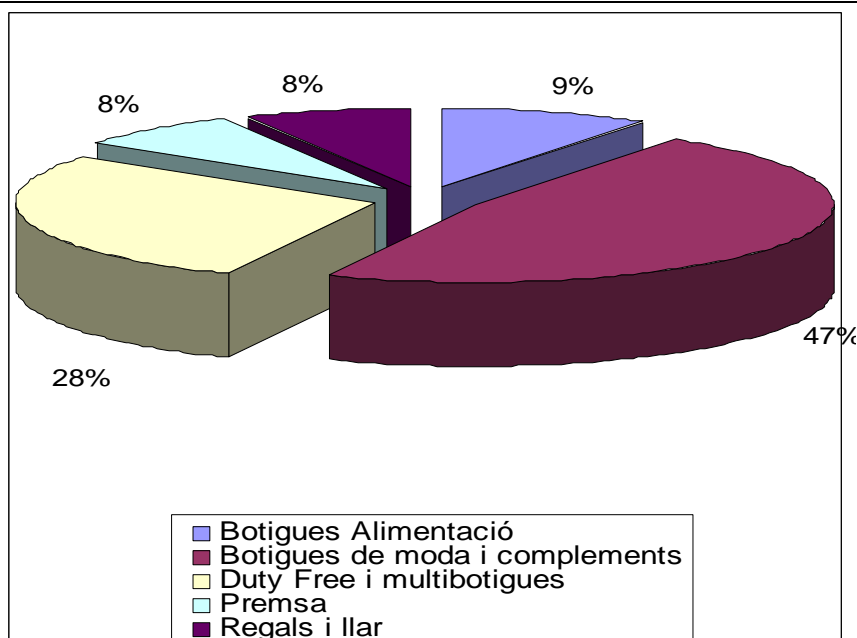
**Taula 5.1- Establiments analitzats a la Terminal 2 segons tipus de servei**

		Freqüència	%	% Vàlid	% Acumulat
Vàlids	Botiga	53	82,8	82,8	82,8
	Restauració	11	17,2	17,2	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Font: Elaboració pròpia.

En l'àmbit de les botigues, i seguint les divisions segons la tipologia de productes ofertats implementades a la Terminal 1, constatem que gairebé la meitat de les botigues analitzades, el 47%, pertanyen al grup de moda i complements amb un total de 25 establiments. A molta distància, trobem el grup d'establiments Duty Free i Multibotigues, que representen el 28% amb 15 comerços. Amb menys del 10% dels casos, trobem els tres grups restants: botigues d'alimentació (cinc establiments), comerços dedicats a la premsa (quatre establiments) i, per acabar, botigues de regals i llar (quatre establiments).

**Figura 5.1- Botigues de la Terminal 2 segons tipologia de vendes**



Font: Elaboració pròpia.

## 5.1- El català i els usos lingüístics en la retolació de les botigues de la Terminal 2

### 5.1.1-Botigues de moda i complements

Dins el grup botigues de moda i complements hi hem encabint 25 establiments; en els rètols exterior i/o principals observem que un 80% dels casos analitzats s'encabeixen dins la categoria sense significat lingüístic. En la resta, la informació complementària és en anglès (tres comerços) i en castellà (dos establiments).

**Taula 5.2- Usos lingüístics en la retolació de les botigues de moda i complements de la Terminal 2**

Us lingüístic/Tipus de rètols	Rètols Exteriors	Rètols senyalització	Rètols de seccions	Rètols de productes	Plafons Informatius
Sense significat lingüístic	20		7		
Català			1		5
Castellà	2			2	2
Anglès	3		1		3
Bilingüe Cat/Cast			1		2
Bilingüe Cast/Ang		20			1
Bilingüe Cat/Ang					
Trilingüe		4	1		9

Font: Elaboració pròpia.

La situació del català en els rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura és clarament marginal; dels 24 comerços en què disposen d'aquests rètols, 20 els tenien en castellà i en anglès, i només quatre els tenen en trilingüe. En relació amb els rètols de secció, en set dels casos, el que representa el 63,6% dels establiments amb rètols de secció, no presenten significat lingüístic, ja que les seccions delimiten marques comercials. En la resta de casos hi ha una important diversitat d'usos lingüístics, amb un establiment en cada categoria.

Gairebé no hem detectat rètols de productes en aquest tipus d'establiments, 2 de 25 establiments, fet atribuïble al tipus de béns oferts i a l'estructura d'aquest tipus d'establiments. Cal esmentar que les etiquetes dels productes, molt freqüents en aquest tipus d'establiments, fent la funció dels rètols de productes, no tenen cap tipus d'obligació d'etiquetar en català, pel qual no han entrat en l'anàlisi realitzada. En tot cas, en els dos establiments on s'ha detectat aquest tipus de rètols eren només en llengua castellana.

Finalment, pel que fa als plafons informatius i/o publicitaris, la situació de la llengua catalana mostra força vitalitat, essent present en el 72,7% dels establiments amb aquest tipus d'informació. D'aquests, un 40,9% estan redactats en trilingüe, un 22,7% en català i un 9,1% en bilingüe català/castellà.

### 5.1.2-Botigues d'alimentació

La majoria dels rètols exteriors i/o principals de les botigues d'alimentació entren dins la categoria sense significat lingüístic: 4 de 5. A la botiga restant la informació complementària està escrita en llengua catalana.

Els rètols de senyalització són en bilingüe castellà i anglès en tots els casos, excepte en un comerç en què resta escrit en les tres llengües. Només s'ha observat un rètol de secció dins d'aquest grup, el qual és en bilingüe castellà/anglès.

En els rètols dels productes el català és inexistent, essent en castellà en quatre comerços i en un bilingüe castellà/anglès. En els plafons informatius i/o publicitaris la situació no és millor; no hi ha cap establiment en què estiguin com a mínim en llengua catalana.

**Taula 5.3- Usos lingüístics en la retolació de les botigues d'alimentació de la Terminal 2**

Us lingüístic/Tipus de rètols	Rètols Exteriors	Rètols senyalització	Rètols de seccions	Rètols de productes	Plafons Informatius
Sense significat lingüístic	4				
Català	1				
Castellà				4	1
Anglès					
Bilingüe Cat/Cast					1
Bilingüe Cast/Ang		4	1	1	2
Bilingüe Cat/Ang					
Trilingüe		1			

Font: Elaboració pròpia.

### 5.1.3-Botigues de regals i llar

Quatre establiments formen el grup de regals i llar, on els rètols exteriors són sense significat lingüístic. Els rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura només són presents en un establiment, que és en català. En relació amb els rètols de secció, només hem detectat un establiment que en disposava; en castellà. Pel que fa als rètols de productes, es continua incomplint la normativa legal vigent; en dos establiments està en castellà i un altre en castellà i en anglès. Finalment, els plafons informatius observats són en castellà en un cas i en trilingüe en l'altre.

**Taula 5.4- Usos lingüístics en la retolació de les botigues de regals i llar de la Terminal 2**

Us lingüístic/Tipus de rètols	Rètols Exteriors	Rètols senyalització	Rètols de seccions	Rètols de productes	Plafons Informatius
Sense significat lingüístic	4				
Català					
Castellà			1	2	1
Anglès					
Bilingüe Cat/Cast		1			
Bilingüe Cast/Ang		3		1	
Bilingüe Cat/Ang					
Trilingüe					1

Font: Elaboració pròpia

### 5.1.4-Botigues Duty Free i Multibotigues

Les Multibotigues i establiments Duty Free agrupen 15 establiments de la Terminal 2. Com en la majoria de grups, els rètols exteriors sense significat lingüístic són abastament majoritaris, un 86,6% dels casos s'agrupen sota aquesta categoria (vegeu Taula 5.5).

Els rètols de senyalització són, també en aquest grup, majoritàriament en bilingüe castellà i anglès. Tot i així, en quatre establiments hi és present el català. En canvi, en els rètols de les seccions la presència del català és gairebé òptima, essent en trilingüe en sis ocasions, i sense significat lingüístic en quatre casos més.

Els rètols dels productes continuen sent la tipologia de rètols amb una presència més minsa de la llengua catalana: en 10 dels 12 establiments amb presència d'aquests rètols, estan exclusivament en llengua castellana i en tan sols un establiment hi és present el català. En l'última tipologia analitzada, els plafons informatius i/o publicitaris, hi ha una notable diversitat d'usos, tan sols afegirem que el català és present en 6 dels 11 establiments amb aquestes informacions.

**Taula 5.5- Usos lingüístics en la retolació dels Duty Free i Multibotigues de la Terminal 2**

Us lingüístic/Tipus de rètols	Rètols Exteriors	Rètols senyalització	Rètols de seccions	Rètols de productes	Plafons Informatius
Sense significat lingüístic	13		4		
Català	1				1
Castellà		2		10	1
Anglès	1				
Bilingüe Cat/Cast		1			1
Bilingüe Cast/Ang		8	1	1	4
Bilingüe Cat/Ang					
Trilingüe		3	6	1	4

Font: Elaboració pròpia

### 5.1.5-Botigues de premsa

En el grup de les botigues dedicades a la venda de premsa i literatura hi trobem quatre botigues. En els rètols exteriors, dos no presenten significat lingüístic, i dos més tenen la informació en trilingüe. En els rètols de senyalització tan sols hi té cabuda el català en un establiment. Els rètols de seccions i de productes han estat detectats en dos establiments; i en ambdós casos estaven sols en llengua castellana. Per acabar, els plafons informatius estaven en trilingüe en dues ocasions i en castellà en un altre cas.

**Taula 5.6- Usos lingüístics en la retolació de les botigues de premsa de la Terminal 2**

Us lingüístic/Tipus de rètols	Rètols Exteriors	Rètols senyalització	Rètols de seccions	Rètols de productes	Plafons Informatius
Sense significat lingüístic	2				
Català					
Castellà		2	2	2	1
Anglès					
Bilingüe Cat/Cast					
Bilingüe Cast/Ang		1			
Bilingüe Cat/Ang					
Trilingüe	2	1			2

Font: Elaboració pròpia.

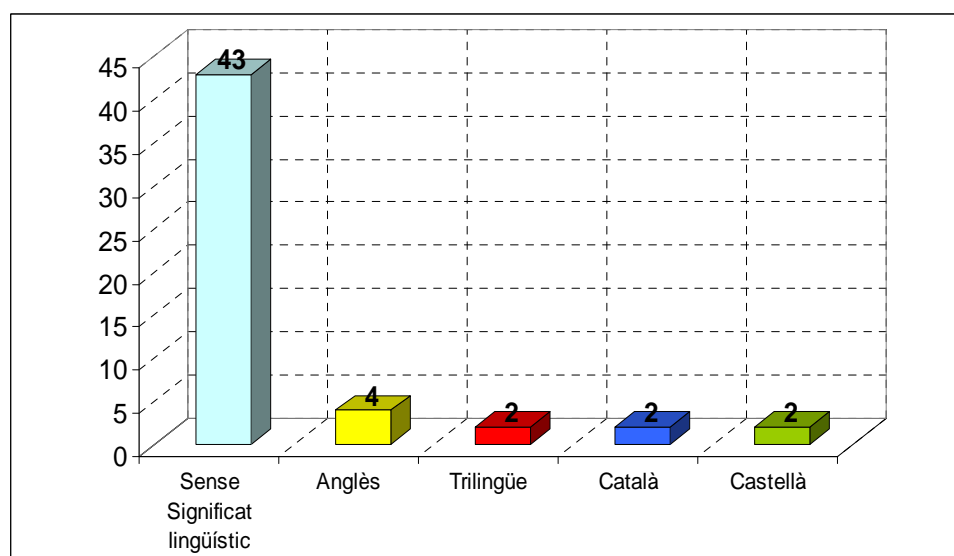
### 5.1.6 Usos lingüístics en el conjunt de botigues de la Terminal 2

Després de l'anàlisi sectorial de les diferents tipologies de botigues, passem a l'estudi de les diferents tipologies de rètols pel conjunt de botigues de la Terminal 2.

En primer lloc, podem observar que més de tres de cada quatre rètols exteriors i/o principals no presenten significat lingüístic, reflectint marques comercials. En la resta de rètols exteriors que sí que contenen informació complementària, a més de la marca comercial, un 7,5% (quatre establiments) són en llengua anglesa i un 3,8% (dos establiments) només en llengua castellana. Per tant, aquests sis comerços no aconsegueixen amb els requisits fixats en la Llei de política lingüística. També ens trobem amb altres situacions, en què sí que hi és present el català: dos establiments on la informació complementària és en català i en dos més on la retolació és en trilingüe.

**Figura 5.2- Usos lingüístics en els rètols exteriors i/ o principals botigues de la Terminal 2**

	Rètol Exterior					Total
	Sense Significat lingüístic	Català	Castellà	Anglès	Trilingüe	
Botigues	43 81,1%	2 3,8%	2 3,8%	4 7,5%	2 3,8%	53 100,0%



Font: Elaboració pròpia.

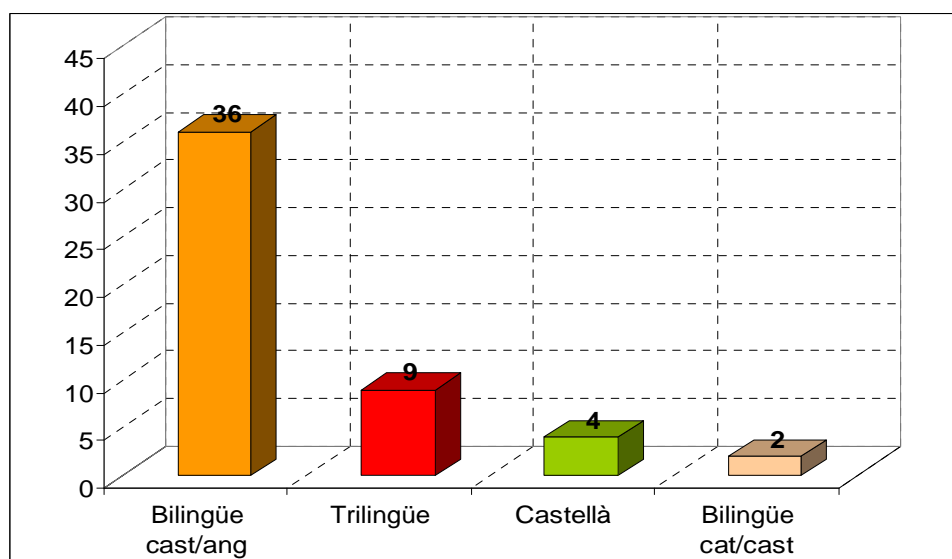
La situació de la llengua catalana en els rètols de senyalització, d'horaris i d'obert i tancat de la Terminal 2 és molt precària i clarament insuficient; tan sols en el 21,5% dels establiments que en disposen el català hi té presència. En un 70% dels casos aquesta retolació està escrita en bilingüe castellà/anglès, ja que els rètols d'horaris i d'obertura estàndards distribuïts per les autoritats aeroportuàries, amb el segell de "Tiendas del Aeropuerto", estan escrits només en llengua castellana i anglesa, el que representa un greuge comparatiu envers el català i a més vulnera la normativa legal vigent. Per tant, les autoritats aeroportuàries els haurien de substituir per d'altres que incorporin el català. Tot i així, en diversos establiments amb presència aquests tipus de rètols sí que s'hi



empra el català, encara que en alguns casos de manera parcial. Finalment, en dos establiments no s'han observat rètols de senyalització, d'horari i d'obertura.

**Figura 5.3- Usos lingüístics en els rètols de senyalització, d'horari i d'obertura de les botigues de la Terminal 2**

Tipologia d'establiment	Botiga	Rètols de senyalització				Total
		Castellà	Bilingüe cat/cast	Bilingüe cast/ang	Trilingüe	
		4 7,8%	2 3,9%	36 70,6%	9 17,6%	51 100,0%



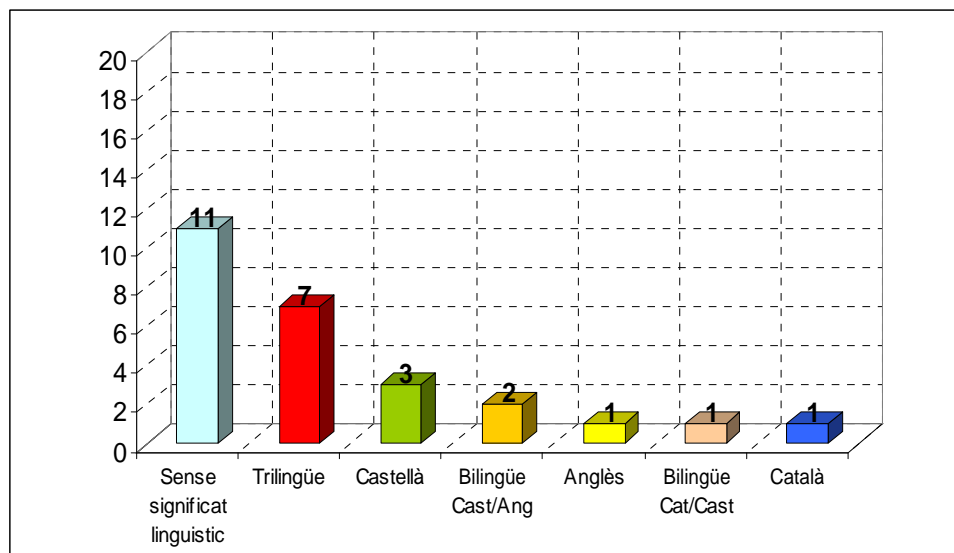
Font: Elaboració pròpia.

Bona part dels comerços analitzats no disposen de rètols de secció. Així han estat tabulats els resultats dels 26 establiments que sí que en tenien, el que representa el 49,1% de les botigues estudiades a la Terminal 2. En 11 d'aquests casos, el 42,3%, els rètols de secció representaven marques comercials, el que comporta que siguin inclosos en la categoria sense significat lingüístic. Entrant en els usos lingüístics dels rètols amb significat lingüístic, set d'aquests establiments tenen els rètols de secció en trilingüe, el que suposa el 26,9%, i en dos establiments en català i en bilingüe català i castellà respectivament.

Per contra trobem un total de sis establiments, el 22% de les botigues amb rètols de secció, que no utilitzen el català, essent en castellà en tres establiments, en dos castellà / anglès, i en un últim cas només en anglès.

**Figura 5.4- Usos lingüístics en els rètols de secció de les botigues de la Terminal 2**

Tipologia d'establiment	Botiga	Rètols de secció						Total	
		Sense significat lingüístic	Català	Castellà	Anglès	Bilingüe Cat/Cast	Bilingüe Cast/Ang		Trilingüe
		11 42,3%	1 3,8%	3 11,5%	1 3,8%	1 3,8%	2 7,7%	7 26,9%	26 100,0%

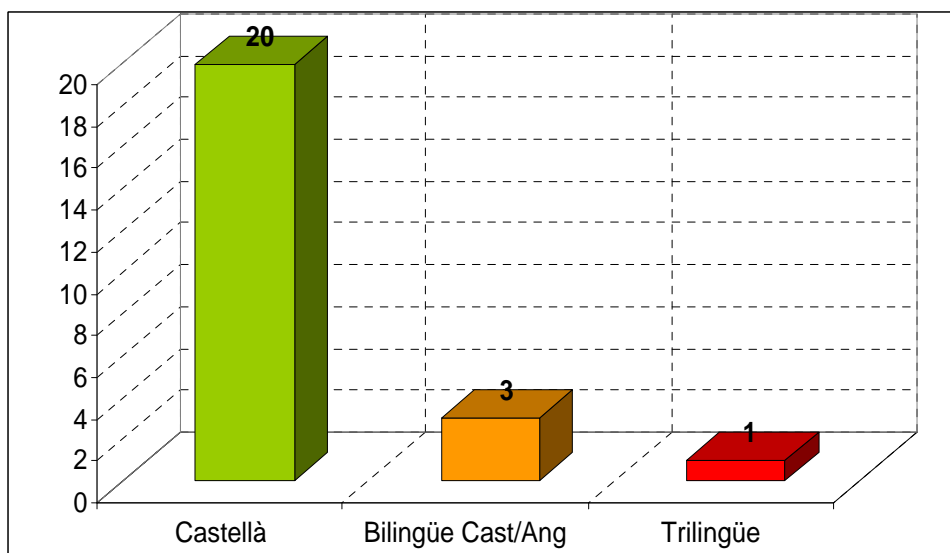


Font: Elaboració pròpia.

De la mateixa manera que en els rètols de secció, més d'un 50% de les botigues analitzades de la Terminal 2 no disposen de rètols de productes. Hem detectat 24 botigues amb rètols de productes.

**Figura 5.5- Usos lingüístics en els rètols de productes de les botigues de la Terminal 2**

Tipologia d'establiment	Botiga	Rètols dels productes			Total
		Castellà	Bilingüe Cast/Ang	Trilingüe	
		20	3	1	24
		83,3%	12,5%	4,2%	100,0%



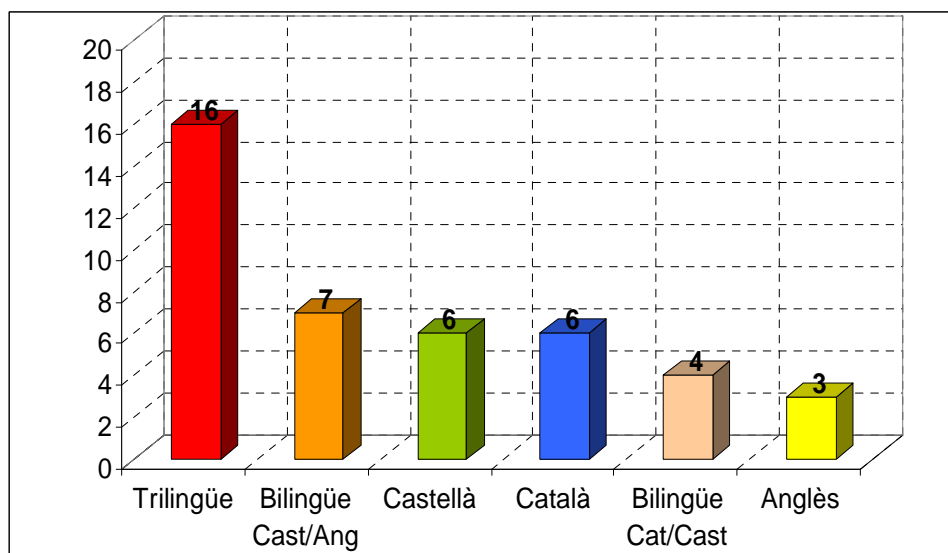
Font: Elaboració pròpia.

La situació de la llengua catalana en els rètols dels productes és clarament marginal, essent el castellà la llengua hegemònica. De les 24 botigues en què s'han detectat rètols dels productes, 20 els tenen només en castellà, el que suposa un 83,3% del total. Tres establiments els tenen en bilingüe castellà i anglès, ignorant també el català. Tan sols un establiment comercial disposa dels rètols de productes en trilingüe, incloent-hi la llengua catalana. Per tant, 23 dels 24 comerços amb rètols de productes ignoren la llengua catalana.

Pel que fa als plafons informatius i/o publicitaris han entrat en la nostra anàlisi els 42 establiments que en disposen. Podem observar, a través la figura 5.6, l'existència d'una notable diversitat d'usos lingüístics.

**Figura 5.6- Usos lingüístics en els plafons informatius i/o publicitaris de les botigues de la Terminal 2**

	Plafons informatius						Total
	Català	Castellà	Anglès	Bilingüe Cat/Cast	Bilingüe Cast/Ang	Trilingüe	
Botigues	6 14,3%	6 14,3%	3 7,1%	4 9,5%	7 16,7%	16 38,1%	42 100,0%



Font: Elaboració pròpia.

La categoria amb més nombre de casos és la trilingüe català, castellà, anglès, amb 16 establiments, el que representa el 38,1% dels comerços analitzats. A una distància considerable trobem la categoria bilingüe castellà/anglès, amb set casos i el 16,7% del total. Seguidament, trobem sis botigues amb plafons informatius en català i en castellà, respectivament. Per acabar, hem observat quatre establiments amb els plafons en català i castellà i tres en anglès.

En un 61,4% dels casos les empreses concessionàries que tenen plafons informatius utilitzant la llengua catalana, mentre que en la resta d'establiments, 38,1%, no s'ofereix la informació, almenys, en llengua catalana.

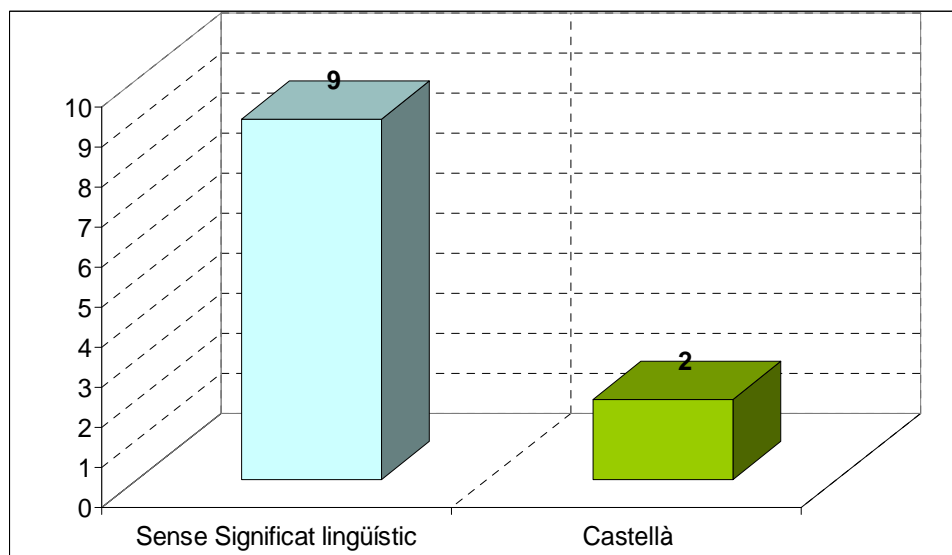
## 5.2- Usos lingüístics en els establiments de restauració de la Terminal 2

En relació amb els establiments de restauració, s'han analitzat un total d'11 restaurants ubicats en les antigues terminals A,B i C, rebatejades com a Terminal 2, a conseqüència de l'obertura de la nova Terminal 1.

Pel que fa als rètols exteriors i/o principals, les dades ens mostren que una gran majoria dels establiments de restauració entren dins la categoria sense significat lingüístic; en concret nou establiments. Els dos establiments restants no compleixen amb l'actual Llei de política lingüística perquè les informacions complementàries empren només la llengua castellana.

**Figura 5.7- Usos lingüístics en els rètols exteriors i/o principals dels establiments de restauració de la Terminal 2**

	Rètol Exterior		Total
	Sense Significat lingüístic	Castellà	
Restauració	9 81,8%	2 18,2%	11 100,0%

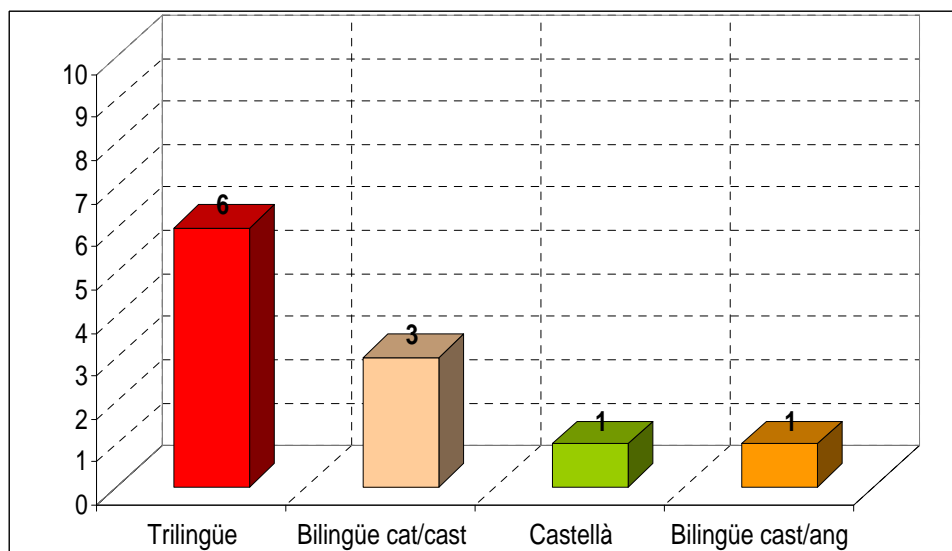


Font: Elaboració pròpia.

Pel que fa als rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura; més de la meitat estan redactats en trilingüe català, castellà i anglès. De la resta, en tres establiments estan escrits en bilingüe castellà i català. Per tant, en nou establiments s'empra, almenys, la llengua catalana. Per contra, en els dos establiments restants, aquests rètols estan en castellà i en bilingüe castellà/ anglès, respectivament.

**Figura 5.8- Usos lingüístics en els rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura dels establiments de restauració de la Terminal 2**

	Rètols de senyalització				Total
	Castellà	Bilingüe cat/cast	Bilingüe cast/ang	Trilingüe	
Restauració	1 9,1%	3 27,3%	1 9,1%	6 54,5%	11 100,0%

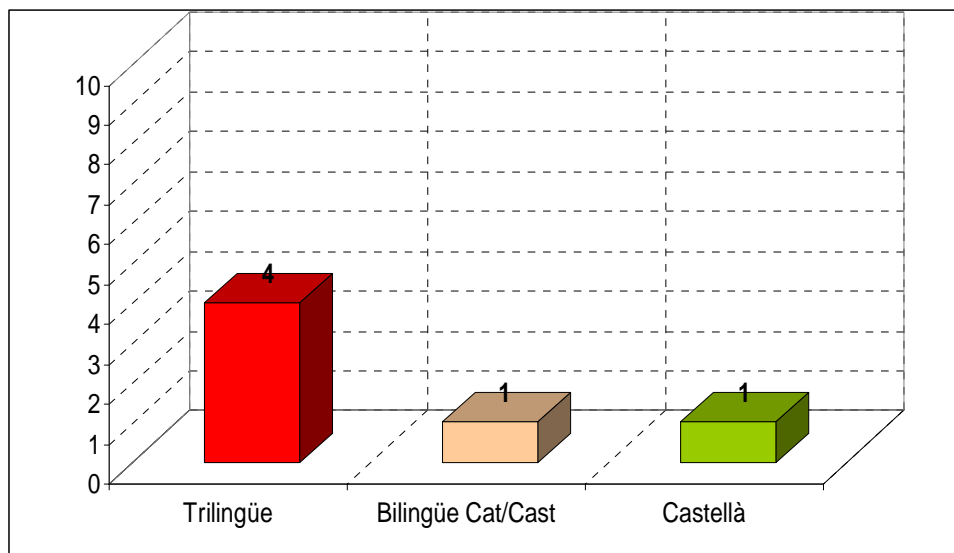


Font: Elaboració pròpia.

En cinc dels onze establiments de restauració d'aquesta zona de l'Aeroport no hem detectat rètols de secció. Dels establiments en què sí que s'han detectat, cinc dels sis restaurants respecten la normativa. Només detectem un establiment on aquests rètols incompleixen la llei.

**Figura 5.9- Usos lingüístics en els rètols de secció dels establiments de restauració de la Terminal 2**

	Rètols de secció			Total
	Castellà	Bilingüe Cat/Cast	Trilingüe	
Restauració	1 16,7%	1 16,7%	4 66,7%	6 100,0%

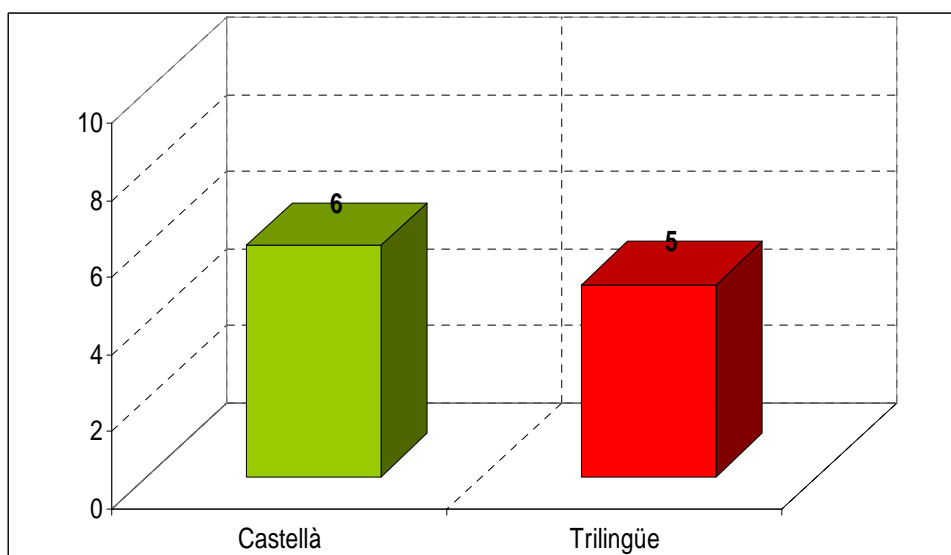


Font: Elaboració pròpia.

En les cartes de preus i els rètols dels productes es tornen a detectar mancances en relació amb l'ús del català. La categoria llengua castellana és la que agrupa més nombre de casos. Cal destacar que les cartes de preus de productes situades en faristols a l'exterior d'alguns aquests establiments estan redactades només en castellà.

**Figura 5.10- Usos lingüístics en les cartes i rètols de productes dels establiments de restauració de la Terminal 2**

	Carta i rètols de producte		Total
	Castellà	Trilingüe	
Restauració	6	5	11
	54,5%	45,5%	100,0%

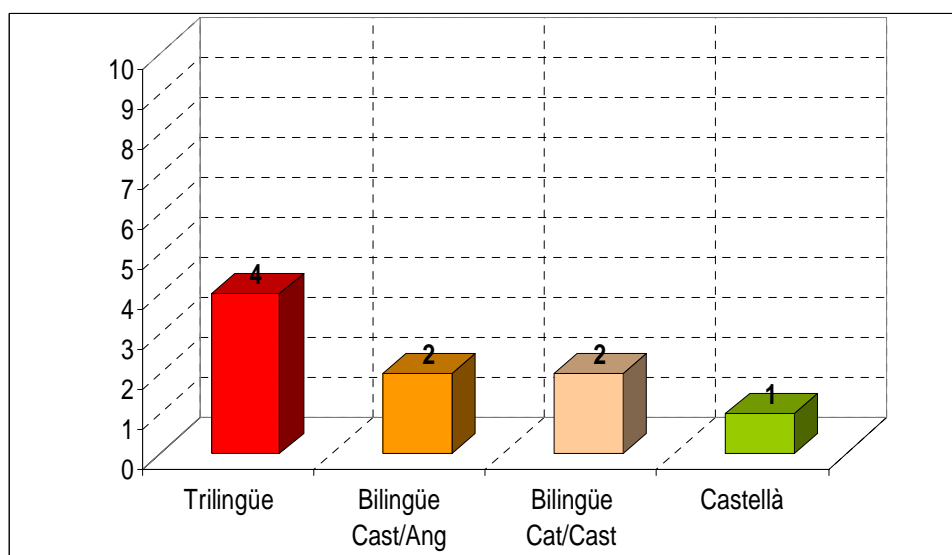


Font: Elaboració pròpia.

En relació amb la resta de comerços de restauració, cinc establiments, la retolació de les cartes i els preus dels productes emprà les llengües catalana, castellana i anglesa, acomplint la normativa vigent en matèria lingüística.

**Figura 5.11- Usos lingüístics en els plafons informatius i publicitaris dels establiments de restauració de la Terminal 2**

	Plafons informatius				Total
	Castellà	Bilingüe Cat/Cast	Bilingüe Cast/Ang	Trilingüe	
Restauració	1 11,1%	2 22,2%	2 22,2%	4 44,4%	9 100,0%



Font: Elaboració pròpia.

Per acabar, farem un ràpid cop d'ull als plafons informatius i publicitaris presents en aquests establiments. Hem detectat aquest tipus de cartells en nou dels onze comerços sotmesos a estudi. Sis d'aquests establiments, un 66,6%, emprèn la llengua catalana en aquest àmbit. En canvi, en els tres establiments restants no trobem ni rastre de la presència de la llengua pròpia de Catalunya.

## 6- La situació del català en la retolació de l'Aeroport de Barcelona: resultats globals i comparatius entre terminals

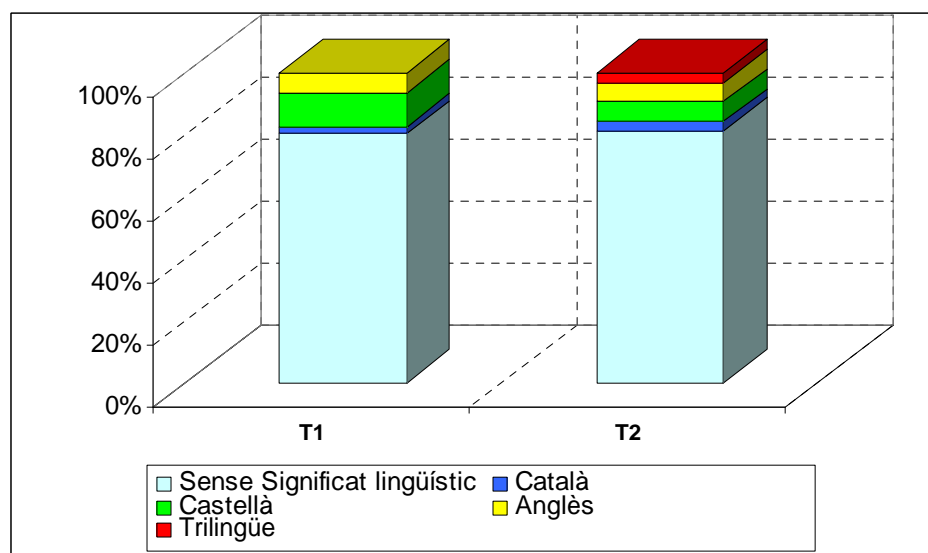
### 6.1- Resultats comparatius entre terminals

En aquest apartat realitzarem una anàlisi comparativa dels resultats de cada categoria de rètols entre ambdues terminals, el que ens permetrà delimitar l'existència o no de diferències en els usos lingüístics i la situació de la llengua catalana.

Tal com podem observar en la figura 6.1 una gran majoria dels rètols exteriors i/o principals de les dues terminals no presenten significat lingüístic, en un percentatge superior al 80% en ambdós casos. Els establiments en què la informació complementària d'aquests rètols resta escrita en català és clarament marginal, essent inferior en nombre als que ho tenen en castellà i anglès. A la Terminal 1 el percentatge d'establiments en què la informació complementària és en castellà supera el 10%, mentre que a la Terminal 2 aquesta proporció no supera el 6%. Les informacions complementàries en anglès són gairebé idèntiques en ambdues localitzacions, situant-se al voltant del 6%. Finalment, la retolació exterior en trilingüe la trobem en dos establiments de l'antiga terminal.

**Figura 6.1- Comparativa dels usos lingüístics entre la Terminal 1 i la Terminal 2 en els rètols exteriors i/o principals**

	Rètol Exterior					Total
	Sense Significat lingüístic	Català	Castellà	Anglès	Trilingüe	
Terminal 1	37 80,4%	1 2,2%	5 10,9%	3 6,5%	0 ,0%	46 100,0%
Terminal 2	52 81,3%	2 3,1%	4 6,3%	4 6,3%	2 3,1%	64 100,0%



Font: Elaboració pròpia.

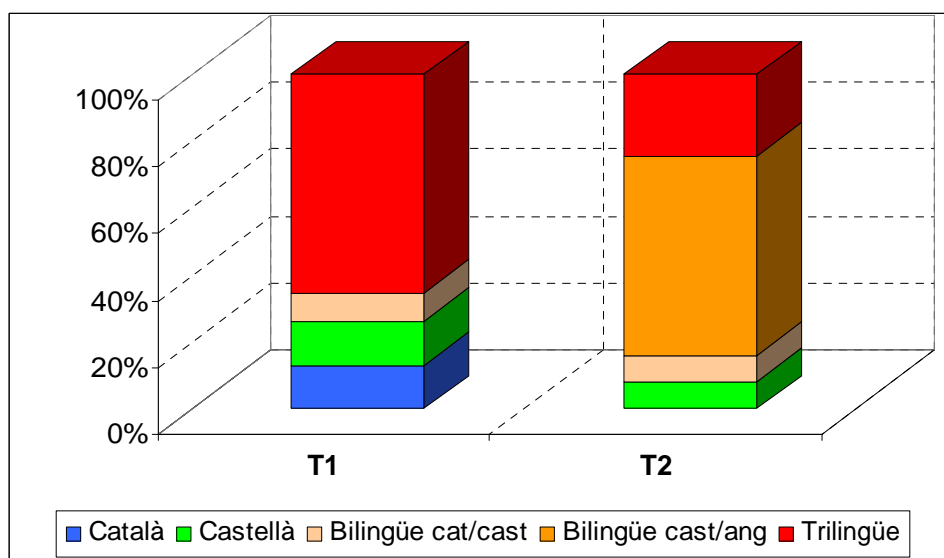
En els rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura trobem marcades diferències entre les dues instal·lacions. Aquestes s'expliquen, en bona part, per la marginació que sofreix el català en els rètols d'horaris i d'obert i tancat distribuïts per les autoritats aeroportuàries



als establiments de la Terminal 2, el que comporta que el 59,7% d'aquests rètols estiguin només en castellà i anglès. Per contra, aquests mateixos rètols a la nova terminal, ja incorporen la llengua catalana, el que suposa que el 65,2% d'aquests estiguin en trilingüe, respectant així la llengua del país. Aquest canvi suposa un pas important per la presència normalitzada de la llengua catalana en tots els àmbits de l'aeroport. Però, caldria substituir els rètols de la Terminal 2, si es vol acomplir la Llei de política lingüística.

**Figura 6.2- Comparativa dels usos lingüístics entre la Terminal 1 i la Terminal 2 en els rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura**

	Rètols de senyalització					Total
	Català	Castellà	Bilingüe cat/cast	Bilingüe cast/ang	Trilingüe	
Terminal 1	3 13,0%	3 13,0%	2 8,7%	0 0,0%	15 65,2%	23 100,0%
Terminal 2	0 0,0%	5 8,1%	5 8,1%	37 59,7%	15 24,2%	62 100,0%



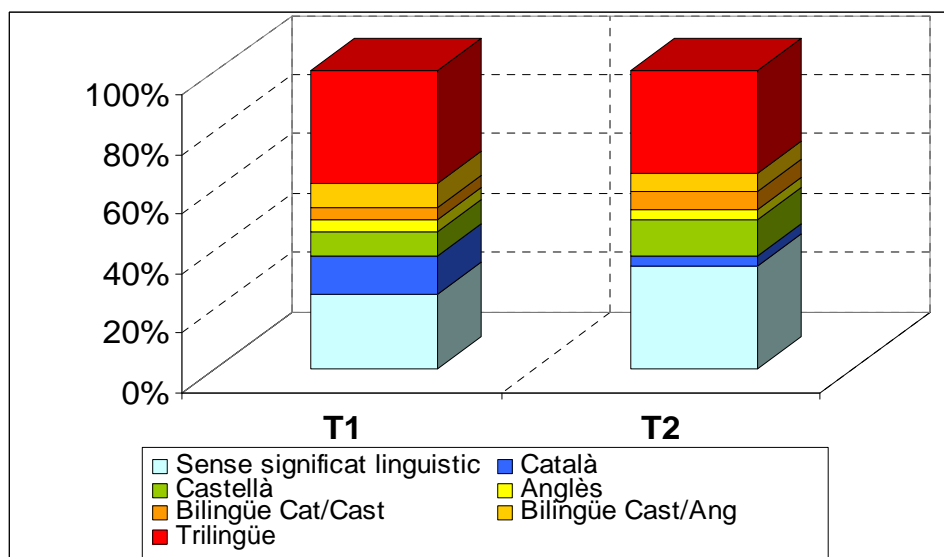
Font: Elaboració pròpia.

En resum, mentre que en el 87% dels rètols de senyalització de la Terminal 1 el català hi és present, aquest percentatge no arriba al 33% a la Terminal 2. Per tant, s'ha produït una evolució molt favorable de la situació de la llengua catalana en aquest tipus de retolació a la nova terminal.

En relació amb els rètols de secció també s'observa una evolució favorable de la presència de llengua catalana a la Terminal 1 envers la Terminal 2. Així, el català és present en el 54,2% de rètols de secció de la nova terminal, mentre que en l'antiga aquesta proporció se situa en el 43,8%. Aquestes diferències percentuals s'expliquen, en bona part, per la desigual proporció de rètols sense significat lingüístic; un 25% a la Terminal 1 i un 34,4% a la Terminal 2. Tot i així, en un 20,8% dels establiments de la Terminal 1 i en un 21,9% de la Terminal 2 la presència del català és inexistent.

**Figura 6.3- Comparativa dels usos lingüístics entre la Terminal 1 i la Terminal 2 en els rètols de secció**

	Rètols de secció							Total
	Sense significat lingüístic	Català	Castellà	Anglès	Bilingüe Cat/Cast	Bilingüe Cast/Ang	Trilingüe	
Terminal 1	6 25,0%	3 12,5%	2 8,3%	1 4,2%	1 4,2%	2 8,3%	9 37,5%	24 100,0%
Terminal 2	11 34,4%	1 3,1%	4 12,5%	1 3,1%	2 6,3%	2 6,3%	11 34,4%	32 100,0%

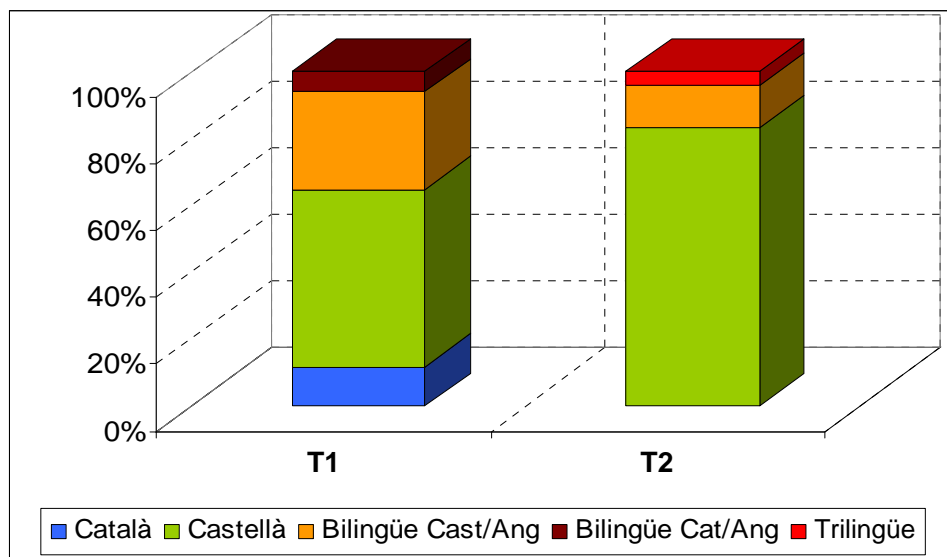


Font: Elaboració pròpia.

Els rètols de productes, només de botigues, mostren greus mancances en l'ús del català en ambdues instal·lacions. La presència del català en els rètols de productes de la Terminal 2 és gairebé inexistent: només el trobem present en un dels establiments analitzats. A la Terminal 1 aquesta xifra no és gaire més elevada; tres establiments i un 17,7% dels establiments amb rètols de productes. Contràriament, la presència de la llengua castellana en aquest àmbit és aclaparadora; del 100% en la Terminal 2 i del 82,3% en la Terminal 1. Pertant, queda molt camí per recórrer per tal que puguem parlar d'una situació normalitzada del català en aquesta tipologia de rètols.

**Figura 6.4- Comparativa dels usos lingüístics entre la Terminal 1 i la Terminal 2 en els rètols de productes (només botigues)**

	Rètols dels productes					Total
	Català	Castellà	Bilingüe Cat/Ang	Bilingüe Cast/Ang	Trilingüe	
Terminal 1	2 11,8%	9 52,9%	1 5,9%	5 29,4%	0 ,0%	17 100,0%
Terminal 2	0 ,0%	20 83,3%	0 ,0%	3 12,5%	1 4,2%	24 100,0%

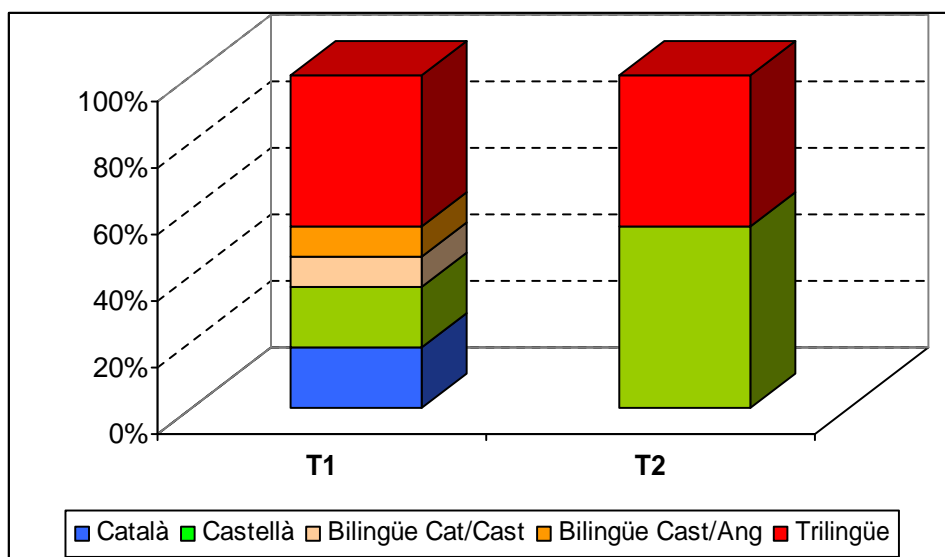


Font: Elaboració pròpia.

Passem a comparar els resultats de les cartes de preus i/o rètols de productes entre ambdues terminals. La proporció d'aquest tipus de cartes escrites en trilingüe català, castellà i anglès és idèntica en totes dues instal·lacions: 45,5%.

**Figura 6.5- Comparativa dels usos lingüístics entre la Terminal 1 i la Terminal 2 en les cartes de preus i/o rètols de productes (establiments de restauració)**

	Carta de preus (Només restauració)					Total
	Català	Castellà	Bilingüe Cat/Cast	Bilingüe Cast/Ang	Trilingüe	
Terminal 1	2 18,2%	2 18,2%	1 9,1%	1 9,1%	5 45,5%	11 100,0%
Terminal 2	0 ,0%	6 54,5%	0 ,0%	0 ,0%	5 45,5%	11 100,0%



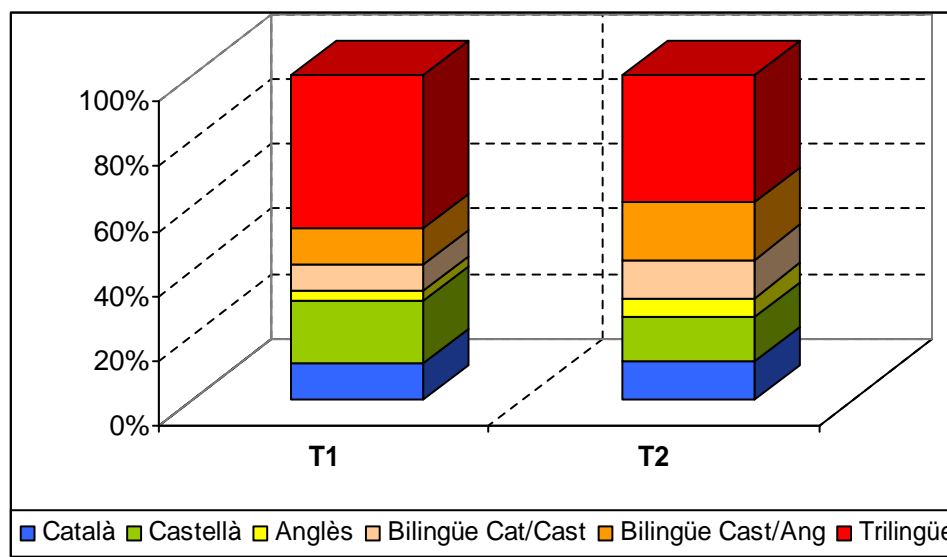
Font: Elaboració pròpia.

Les diferències radiquen en els casos restants: mentre que a la Terminal 2 trobem sis establiments en què la carta de preus dels productes només és en llengua castellana, el que representa el 54,5% dels casos, a la Terminal 1 existeix una major diversitat d'usos lingüístics: dos establiments els tenen en llengua catalana, dos en llengua castellana i un en bilingüe castellà i anglès i en bilingüe català i castellà. Així, el català és present en vuit de les onze cartes de preus dels productes de la Terminal 1, mentre a la Terminal 2 només hi és present en cinc de les onze cartes de preus de productes.

Per acabar, farem esment dels resultats comparatius en l'àmbit dels plafons informatius i/o publicitaris. Majoritàriament, aquests estan escrits en trilingüe: en un 47,2% a la Terminal 1 i en un 39,2% a la Terminal 2. La presència de la llengua catalana en aquest àmbit és lleugerament superior a la nova terminal, en concret del 66,7%, mentre aquest percentatge davalla fins al 62,7% a la Terminal 2.

**Figura 6.6- Comparativa dels usos lingüístics entre la Terminal 1 i la Terminal 2 en els plafons informatius i/o publicitaris**

	Plafons informatius						Total
	Català	Castellà	Anglès	Bilingüe Cat/Cast	Bilingüe Cast/Ang	Trilingüe	
Terminal 1	4 11,1%	7 19,4%	1 2,8%	3 8,3%	4 11,1%	17 47,2%	36 100,0%
Terminal 2	6 11,8%	7 13,7%	3 5,9%	6 11,8%	9 17,6%	20 39,2%	51 100,0%



Font: Elaboració pròpia.

## 6.2- Resultats globals

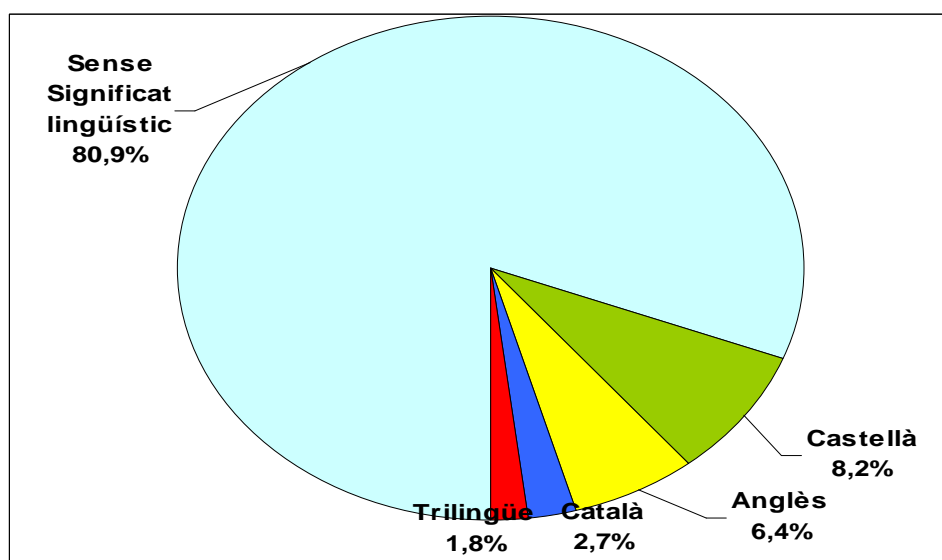
Una vegada realitzat l'estudi per cadascuna de les terminals, i havent efectuat, posteriorment, la comparativa de resultats entre ambdues instal·lacions, portarem a terme l'anàlisi global dels resultats dels usos lingüístics i la situació del català per a tots els establiments sotmesos a estudi, excepte en el cas dels rètols de productes i cartes de preus en què hem discriminat entre establiments de restauració i botigues.

Els usos lingüístics en els rètols exteriors i/o principals ens continuen mostrant una clara preponderància de la categoria sense significat lingüístic. Així, més del 80% dels casos s'encabeixen dins aquesta categoria. Pel que fa a la resta d'establiments, en què el rètol exterior conté informació complementària a més de la marca comercial, el castellà és la categoria amb més nombre de casos, representant el 8,2% del total d'establiments estudiats, seguit pels rètols en llengua anglesa, que ocupen el 6,4% dels casos.

Finalment, la llengua catalana hi és present en cinc establiments, a través de les categories següents: català i trilingüe català, castellà i anglès, el que suposa el 4,5% del total de casos analitzats.

**Figura 6.7- Usos lingüístics en els rètols exteriors i/o principals dels establiments de l'Aeroport de Barcelona**

		Freqüència	%	% Vàlid
Vàlids	Sense Significat lingüístic	89	80,9	80,9
	Castellà	9	8,2	8,2
	Anglès	7	6,4	6,4
	Català	3	2,7	2,7
	Trilingüe	2	1,8	1,8
	Total	110	100,0	100,0



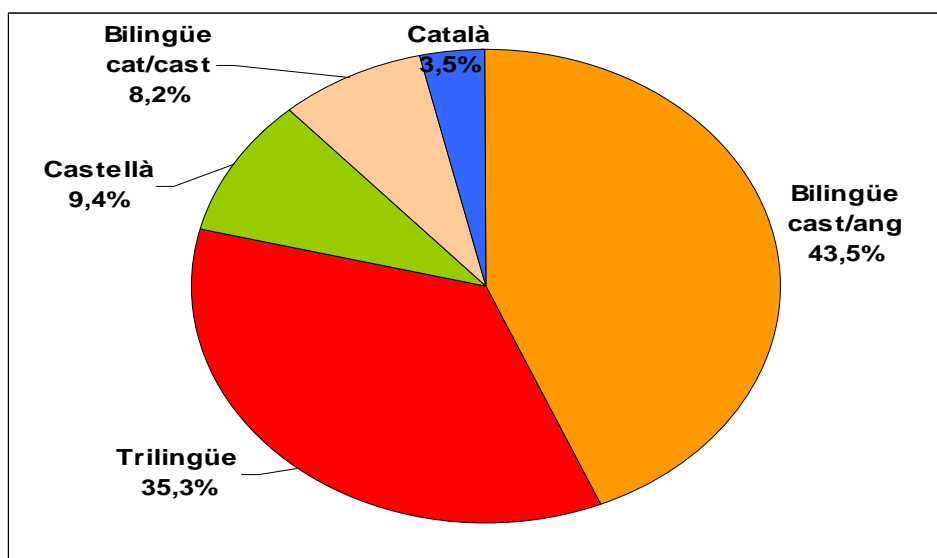
Font: Elaboració pròpia.

En relació amb els rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura la categoria lingüística bilingüe castellà i anglès és la que agrupa més nombre de casos: 43,5% dels casos vàlids. Els establiments els quals no en disposen han estat classificats com a valors perduts. Els rètols d'aquesta tipologia escrits només en castellà representen el 9,4% de casos vàlids. Per tant, en el 52,9% dels rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura no s'empra la llengua catalana.

En canvi, el català és present en el 47,1% dels casos: un 35,3% en la categoria trilingüe, un 8,2% en bilingüe català i castellà, i finalment, només en català, el 2,7%. Per tant, els resultats ens mostren que la situació del català en aquesta tipologia de rètols no està, ni molt menys, normalitzada.

**Figura 6.8- Usos lingüístics en els rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura dels establiments de l'Aeroport de Barcelona**

		Freqüència	%	% Vàlid
Vàlids	Bilingüe cast/ang	37	33,6	43,5
	Trilingüe	30	27,3	35,3
	Castellà	8	7,3	9,4
	Bilingüe cat/cast	7	6,4	8,2
	Català	3	2,7	3,5
	Total	85	77,3	100,0
Perduts	Sistema	25	22,7	
Total		110	100,0	



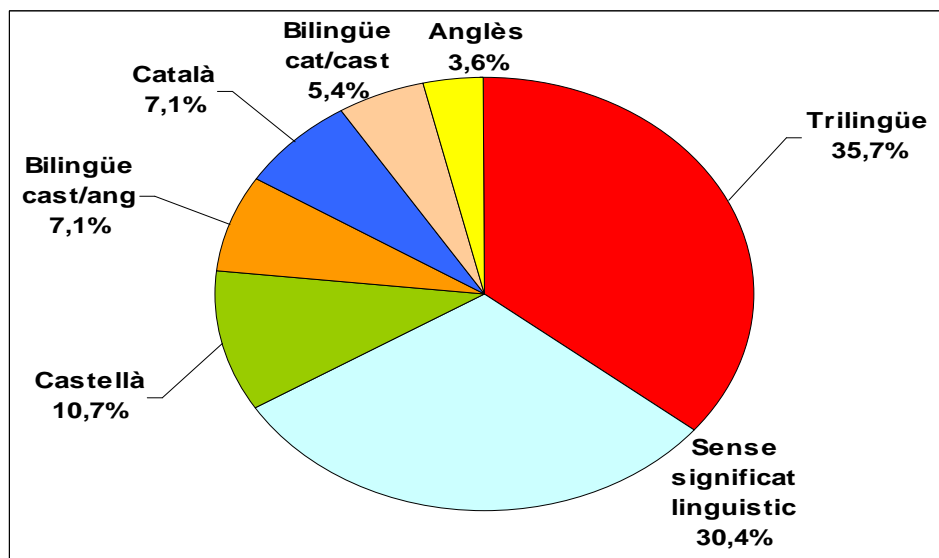
Font: Elaboració pròpia.

Els usos lingüístics en els rètols de secció mostren una notable diversitat: un 30,4% dels casos vàlids d'aquests tipus de rètols no presenten significat lingüístic, representant marques comercials. En les categories amb significat lingüístic, que suposen el 69,6% dels casos, la llengua catalana hi és present de forma majoritària. En concret, el català és emprat en el 48,2% dels casos vàlids i, per contra, en el 21,4% dels casos aquests estan redactats només en castellà i/o en anglès. Si consideréssim els casos que no

presenten significat lingüístic com a valors perduts, la llengua catalana seria present en el 69,2% dels casos. Per tant, podem afirmar que en la major part dels rètols de secció la situació del català resta normalitzada. Tot i així, no es pot oblidar que encara queda camí per recórrer per parlar d'una situació plenament normalitzada.

**Figura 6.9- Usos lingüístics en els rètols de secció dels establiments de l'Aeroport de Barcelona**

		Freqüència	%	% Vàlid
Vàlids	Trilingüe	20	18,2	35,7
	Sense significat lingüístic	17	15,5	30,4
	Castellà	6	5,5	10,7
	Català	4	3,6	7,1
	Bilingüe Cast/Ang	4	3,6	7,1
	Bilingüe Cat/Cast	3	2,7	5,4
	Anglès	2	1,8	3,6
	Total	56	50,9	100,0
Perduts	Sistema	54	49,1	
Total		110	100,0	



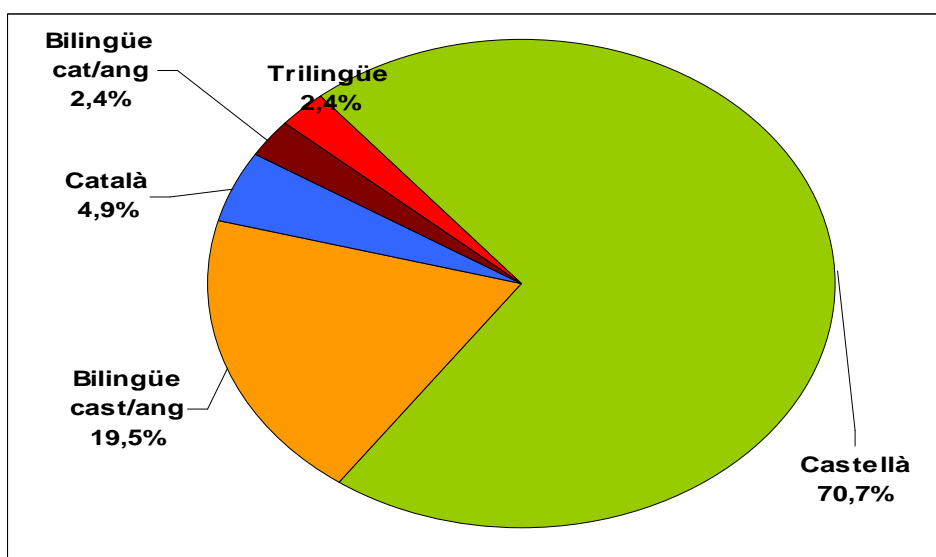
Font: Elaboració pròpia.

En el cas dels rètols de productes de les botigues, no podem començar sense esmentar que en un 53,4% de les botigues no se n'han observat. En els establiments que en disposen podem copsar una clara preeminència de la llengua castellana i una situació marginal de la llengua catalana.

Tot entrant en l'anàlisi dels casos, podem observar que el percentatge de rètols redactats només en llengua castellana s'eleva fins al 70,7%. Si sumem aquesta categoria a la bilingüe castellà i anglès copsem que el 90,2% dels rètols dels productes no utilitzen, almenys, el català. Només trobem un 9,8% dels casos vàlids on s'empra la llengua catalana: dos establiments en català i un establiment en trilingüe i en bilingüe català i anglès, respectivament. Per tant, els rètols dels productes són la tipologia de rètols en què la situació del català és més precària, a molta distància dels altres ítems estudiats.

**Figura 6.10- Usos lingüístics en els rètols de productes de les botigues de l'Aeroport de Barcelona**

		Freqüència	%	% Vàlid
Vàlids	Castellà	29	33,0	70,7
	Bilingüe Cast/Ang	8	9,1	19,5
	Català	2	2,3	4,9
	Bilingüe Cat/Ang	1	1,1	2,4
	Trilingüe	1	1,1	2,4
	Total	41	46,6	100,0
Perduts	Sistema	47	53,4	
Total		88	100,0	



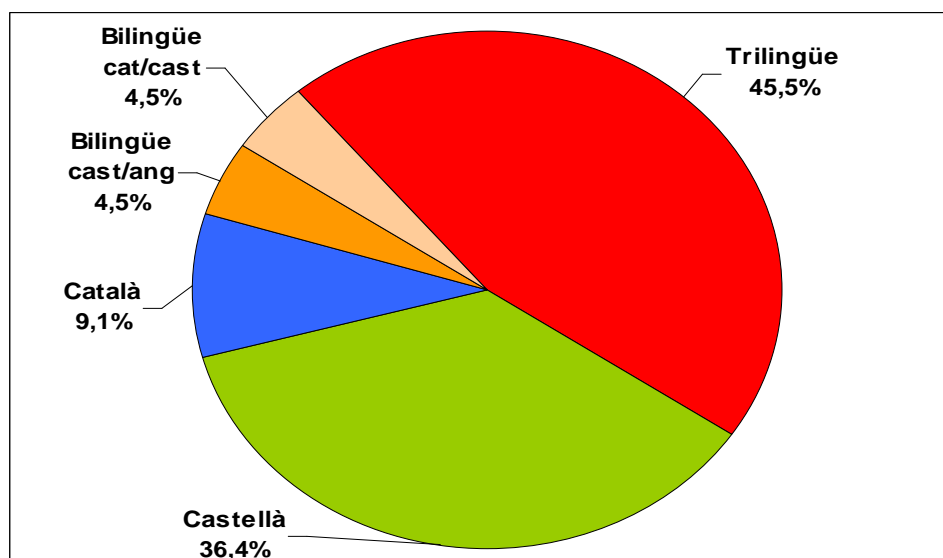
Font: Elaboració pròpia.

Passant als usos lingüístics observats en les cartes de preus i/o els rètols de productes dels establiments de restauració, els resultats ens mostren una situació més favorable per a la llengua catalana. La categoria trilingüe és la que té més nombre de casos, en concret el 45,5% del total. A poca distància, trobem els restaurants en què les cartes de preus només empren la llengua castellana, vuit establiments. En el conjunt d'establiments de restauració les cartes de preus que empren el català representen el 59,1% del total. Tot i així, en nou establiments, el 40,9%, no s'acompleix amb la legislació vigent en no utilitzar, almenys, el català.



**Figura 6.11- Usos lingüístics en les cartes de preus i els rètols de productes dels establiments de restauració de l'Aeroport de Barcelona**

	Freqüència	%	% Vàlid
Vàlids Trilingüe	10	45,5	45,5
Castellà	8	36,4	36,4
Català	2	9,1	9,1
Bilingüe Cat/Cast	1	4,5	4,5
Bilingüe Cast/Ang	1	4,5	4,5
Total	22	100,0	100,0



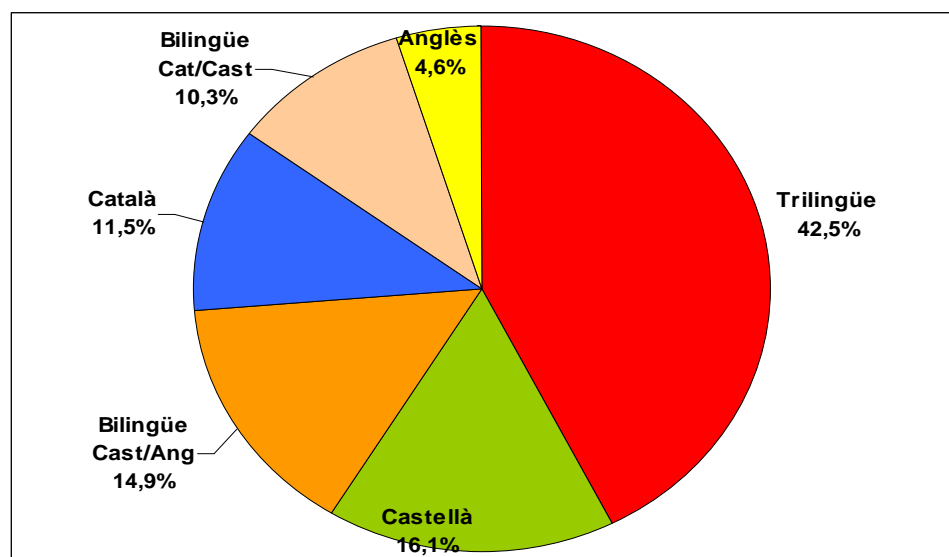
Font: Elaboració pròpia.

En relació amb els plafons informatius i/o publicitaris, els hem observat en un 79,1% dels establiments estudiats. La categoria trilingüe català, castellà i anglès és la que agrupa un major nombre de casos, en concret, un 42,5% dels casos vàlids. A molta distància, trobem les categories castellà i bilingüe castellà i anglès, amb 14 i 13 casos respectivament. En quarta posició trobem la categoria català que aglutina deu establiments. En nou establiments els trobem redactats en bilingüe català i castellà. Per acabar, en quatre establiments els trobem escrites en llengua anglesa.

En relació amb el percentatge d'ús del català en aquest tipus de plafons, aquest s'eleva fins al 64,4%, una proporció força elevada en relació a d'altres ítems analitzats. Tot i així cal recordar que un 35,6% dels establiments amb plafons informatius i/o publicitaris encara no han incorporat la llengua catalana.

**Figura 6.12- Usos lingüístics en els plafons informatius i/ o publicitaris dels establiments de l'Aeroport de Barcelona**

		Freqüència	%	% Vàlid
Vàlids	Trilingüe	37	33,6	42,5
	Castellà	14	12,7	16,1
	Bilingüe Cast/Ang	13	11,8	14,9
	Català	10	9,1	11,5
	Bilingüe Cat/Cast	9	8,2	10,3
	Anglès	4	3,6	4,6
	Total	87	79,1	100,0
Perduts	Sistema	23	20,9	
Total		110	100,0	



Font: Elaboració pròpia.

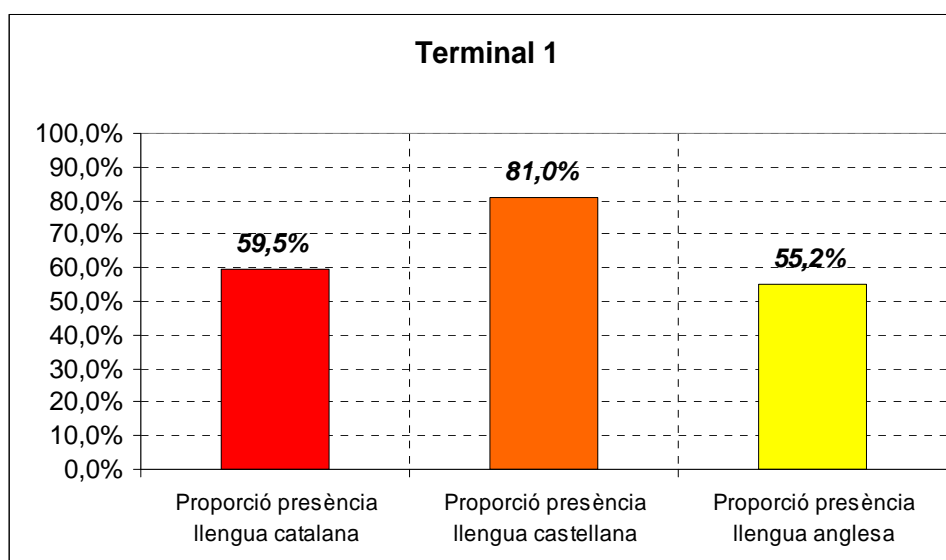
## 7- Presència de la llengua catalana, castellana i anglesa en els rètols comercials de l'Aeroport de Barcelona

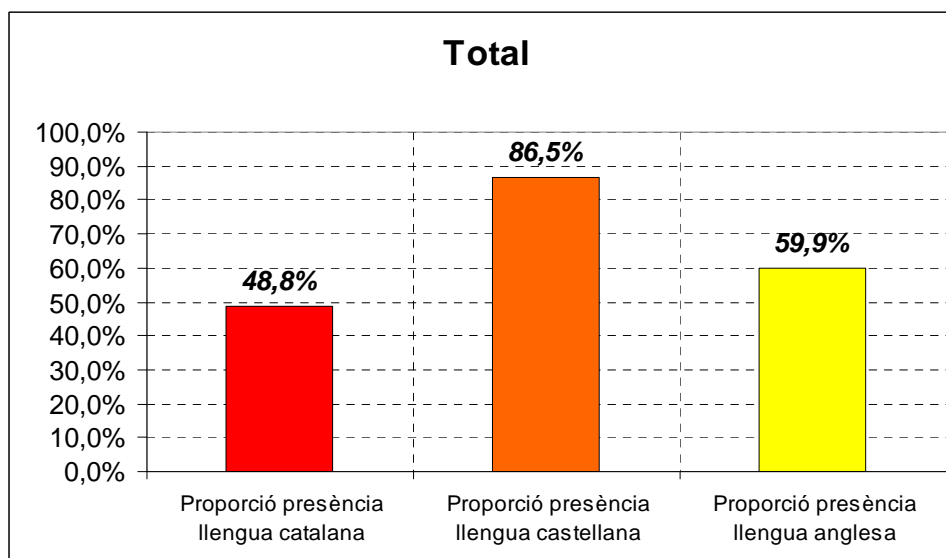
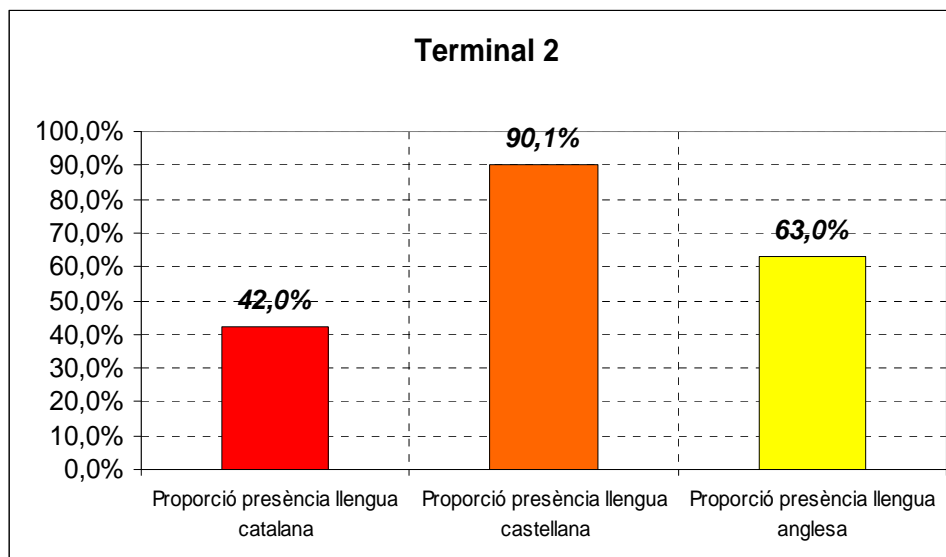
L'objectiu d'aquest apartat és determinar quina és la presència de les diferents llengües en relació amb el total d'ítems de retolació analitzats. Per tal d'aconseguir-ho hem dividit la proporció de rètols amb presència de cada llengua pel total de rètols analitzats que presenten significat lingüístic. Per tant, en el numerador hi situarem el nombre de rètols escrits en la llengua X, i en el denominador el total de rètols analitzats amb significat lingüístic, el que ens permetrà conèixer la proporció de presència de cada llengua en el conjunt de rètols comercials dels establiments comercials aeroportuaris. També s'ha considerat rellevant realitzar aquests càlculs per la Terminal 1 i la Terminal 2, per tal d'observar si existeixen diferències significatives en l'ús de les diferents llengües analitzades.

A la nova Terminal 1 la llengua catalana és present en el 59,5% dels rètols analitzats. Per tant, podem afirmar que gairebé sis de cada deu rètols d'aquesta instal·lació estan escrits, almenys, en català. La proporció de rètols amb presència de la llengua castellana s'eleva fins al 81% del total de rètols. Això suposa que la presència de la llengua castellana és molt superior a la llengua catalana, existint una diferència de més de 20 punts percentuals entre ambdues. La llengua anglesa és present en el 55,2% dels rètols analitzats, una proporció un xic inferior a la de la llengua catalana.

**Figura 7.1- Proporció de presència de les llengües analitzades en els rètols comercials de l'Aeroport de Barcelona**

Llengua/ Localització	Terminal 1	Terminal 2	Total
Proporció presència llengua catalana	59,5%	42,0%	48,8%
Proporció presència llengua castellana	81,0%	90,1%	86,5%
Proporció presència llengua anglesa	55,2%	63,0%	59,9%





Font: Elaboració pròpia.

Els resultats de la Terminal 2 ens mostren notables divergències respecte als de la nova terminal. Podem copsar com el percentatge de la presència del català en la retolació de la Terminal 2 se situa en només el 42%, el que representa una davallada de 7,5 punts respecte a la presència del català a la Terminal 1. Contràriament, la proporció de rètols que usen la llengua castellana s'eleva encara més, arribant al 90,1%. Les grans diferències d'ús (la proporció de presència del castellà quasi dobla la del català) entre dues de les llengües oficials de la Comunitat Autònoma de Catalunya en la retolació comercial d'aquesta instal·lació aeroportuària, ens mostra la situació de discriminació que pateix la llengua pròpia de Catalunya en aquest àmbit. Fins i tot la presència de l'anglès (59,9%) és superior a la del català als rètols comercials d'aquesta infraestructura.

Els resultats pel conjunt d'establiments de l'Aeroport de Barcelona ens mostren que el català només és present en el 48,8% dels rètols analitzats. Per tant, menys de la meitat dels rètols sotmesos a estudi estan escrits en llengua catalana. Així, el català és la llengua amb una menor presència en la retolació comercial de les tres sotmeses a estudi.

Si comparem la proporció de la presència de la llengua catalana amb la de la llengua anglesa, podem veure que l'anglès té més presència; l'anglès és present en el 59,9% del total de rètols analitzats, el que suposa un avantatge de més de deu punts percentuals en relació amb la presència de la llengua catalana.

La llengua castellana en la retolació comercial de l'Aeroport de Barcelona gaudeix d'una situació privilegiada. El percentatge de rètols amb presència de la llengua castellana s'eleva fins al 86,5%, un percentatge molt superior al de les altres dues llengües analitzades. La proporció de rètols amb presència del castellà és quasi bé el doble que la del català. En comparació amb la presència de la llengua anglesa, el castellà té una presència 25 punts percentuals superior. Per tant, podem concloure que el castellà és la llengua preeminent en la retolació comercial dels establiments comercials de l'Aeroport de Barcelona.

Els resultats ens mostren que la llengua catalana, malgrat que és la llengua oficial i pròpia de Catalunya, compta amb una menor presència en la retolació comercial respecte de les llengües castellana i anglesa. Aquesta situació representa una paradoxa, ja que que la llengua catalana és la llengua oficial i pròpia del territori de l'aeroport, per tant, és difícilment comprensible que estigui en una situació d'inferioritat envers el castellà i l'anglès.

## 8- Rànquing d'establiments comercials aeroportuaris segons l'ús del català

En aquest apartat hem elaborat un rànquing de les empreses comercials ubicades a l'Aeroport de Barcelona segons l'ús i la presència del català en la retolació. Per tal d'elaborar-lo s'ha creat un índex percentual per cada establiment, el qual es calcula relacionant el nombre de rètols amb presència del català sobre el total de rètols amb significat lingüístic. En el numerador situem el nombre de rètols amb presència del català i en el denominador el total de rètols amb significat lingüístic, i ho multipliquem per cent per tal d'obtenir el valor en forma un percentatge.

Tal com indicàvem en l'apartat metodològic hem classificat els establiments en quatre grups, que delimiten la presència i ús del català en cadascun dels establiments estudiats. Així mateix, hem realitzat dues taules: una per cada terminal, perquè algunes cadenes comercials tenen establiments en ambdues terminals, i no sempre els usos lingüístics són coincidents, malgrat ésser establiments pertanyents a la mateixa marca comercial.

A la nova Terminal 1, dels 42 establiments amb rètols que presenten significat lingüístic 12 (28,6%) tenen una presència normalitzada del català en totes les tipologies de rètols analitzades. En l'àmbit de la restauració podem destacar establiments de menjar ràpid com **McDonald's** o **Pans & Company** en què la presència del català és normalitzada i plena. Establiments de moda i complements com **Desigual** o **Men's Fashion** també tenen una presència plena de la llengua catalana. En les dues botigues dedicades a la venda de premsa i literatura (**News and books** i **Relay**) s'observa un escrupolós compliment de la normativa, i per tant, una presència plena del català.

**Taula 8.1- Establiments comercials aeroportuaris de la Terminal 1 de l'Aeroport de Barcelona segons la presència del català en la retolació**

<b>Utilització normalitzada del català</b>	<b>Utilització de la llengua catalana en més de la meitat d'ítems analitzats</b>	<b>Utilització de la llengua catalana en menys de la meitat d'ítems analitzats</b>	<b>Utilització nul·la del català</b>
Divers	The Airport Market	Sabateria difusió	Cottet Òpticas
Onza	Massimo Dutti	Aïta	Secret Suces
Pans & Company (T1 exterior)	Zara	Tascón Zapaterias	Gonzalo Comella
Caffe di fiore (T1 exterior)	The Shop (Duty Free Aldeasa)	La Mallorquina	Crystal Media Shop
News and books	Dehesa Santa Maria	Imaginarium	Sibarium
Desigual	Cerveseria Gambrinus	Etam	Adidas
Relay	Il Caffe di Roma	Gifts	Moncho's
Men's fashion	The express shop (Duty Free Aldeasa)	Ferrari Store	
Thinking Barcelona		Tuc Tuc	
Pans & Company (T1 interior)		Cal Pere	

APTC		Natura	
Mc Donald's		Farga	
		Adolfo Domínguez	
		Haggen Dazs	
		Mussol	

\*Els establiments sense usos lingüístics en la retolació han estat exclosos.

Font: Elaboració pròpia.

En el grup utilització de la llengua catalana en més de la meitat dels ítems hi hem encabít vuit establiments (19%). La majoria d'aquests establiments té la major part de la retolació, almenys, en català. Els rètols dels productes són la tipologia de rètols amb una presència més minsa del català. D'aquest grup d'establiments els dos establiments de Duty Free (**The Shop** i **The express shop**) el català és present en tots els ítems observats menys en els rètols de productes. En la mateixa situació trobem la multibotiga **The airport market**. En una situació diferent trobem els establiments de restauració **Dehesa Santa Maria** i **Gambrinus**, en què tots els ítems trobats hi és present el català, excepte en les informacions complementàries del rètol exterior.

El tercer grup el constitueixen 15 establiments, que suposen el 35,7% dels establiments amb rètols amb significat lingüístic de la Terminal 1, en què la utilització de la llengua catalana és menor a la meitat d'ítems analitzats. Aquests establiments presenten algunes mancances notables en relació amb l'ús del català. Els rètols dels productes tornen a ser la tipologia de rètols amb una presència més marginal de la llengua catalana, en aquest sentit empreses com **La Mallorquina**, **Cal Pere**, **Imaginarium** o **Natura** no tenen aquests rètols, almenys, en català. D'altres empreses presenten mancances en els plafons informatius i/o publicitaris, tot i que les empreses no estan obligades a tenir els cartells publicitaris en català, la utilització d'aquests en aquest àmbit mostra una responsabilitat social envers el consumidor. Els establiments **Aïta**, **Farga**, **Häagen Dazs**, **Gifts** o **Sabateria Difusió** no tenen aquests plafons almenys en llengua catalana.

Finalment, trobem un grup de 7 set establiments (16,7%) en què la utilització del català a la retolació és nul·la. En el sector dels establiments de restauració destaquem el restaurant **Moncho's** on la retolació exterior, de senyalització i horaris, i la carta de preus no són en català. En d'altres establiments com **Cottet Òpticas**, **Sibarium Delicatessen** o **Crystal Media Shop** no hem observat cap rètol en llengua catalana, essent les diferents tipologies de rètols observats en llengua castellana i/o anglesa. En els casos dels establiments d'alimentació **Sibarium Delicatessen** i **Secret Sucres** cap dels rètols amb significat lingüístic està escrit almenys en llengua catalana. També cal ressaltar el cas de la botiga **Crystal Media Shop** que tampoc disposa de cap tipus de retolació en la llengua pròpia de Catalunya.

El rànquing d'utilització de la llengua catalana en els establiments de la Terminal 2 mostra una proporció més baixa d'establiments en les categories *utilització normalitzada del català* i *utilització de la llengua catalana en més de la meitat d'ítems analitzats*, tal com podem observar en la taula 8.2.

Dins el grup d'establiments amb una utilització normalitzada del català trobem deu comerços, el que representa el 15,6% del total d'establiments analitzats a la Terminal 2. En l'àmbit de la restauració trobem dos establiments que pertanyen a la cadena **Medas**

en què trobem tots els rètols amb significat lingüístic escrits en trilingüe català, castellà i anglès. Aquesta mateixa situació la trobem en la cadena de menjar ràpid **Pans & Company** i en dos establiments de **Medas**. Pel que fa a les botigues de moda i complements, l'establiment de la cadena **Zara** mostra una presència totalment normalitzada del català en totes les tipologies de rètols presents. També trobem una presència plena de la llengua catalana en una de les botigues Duty Free de la cadena **Aldeasa**. Un d'altre dels establiments que aconsegueix la normativa en matèria de retolació és una de les botigues de premsa; **Serjaria**.

El segon grup d'establiments, amb una utilització de la llengua catalana en més de la meitat d'ítems analitzats, engloba un total de nou establiments (14,1% del total). Els establiments de restauració **Caffe di Fiore** presenten una situació bastant normalitzada del català, però en les cartes de preus dels productes ubicades en faristols a l'exterior dels establiments només hi és present la llengua castellana. En la mateixa situació trobem un altre establiment de restauració **Fresh & Ready**. En diferents botigues com **Sweet Market**, **Trucco** i en una altra de les botigues Duty Free gestionades per **Aldeasa**, la presència del català és bastant majoritària, excepte en els rètols de productes.

**Taula 8.2– Establiments comercials aeroportuaris de la Terminal 2 de l'Aeroport de Barcelona segons la presència del català en la retolació**

<i>Utilització normalitzada i plena del català</i>	<i>Utilització de la llengua catalana en més de la meitat d'ítems analitzats</i>	<i>Utilització de la llengua catalana en menys de la meitat d'ítems analitzats</i>	<i>Utilització nul·la del català</i>
Smile Shop	Sweet Market	The Shop (Aldeasa)	Relay
Pans & Company	Caffe di Fiore (T2 exterior)	Botiga (Duty Free Aldeasa)	The airport market
Serjaria	Caffe di Fiore (T2 exterior)	Furest	Relay
Zara	Botiga (Duty Free Aldeasa)	Farmàcia	Accessorize
La Sabateria	Fresh & Ready	Etam	Natura Casa
Thinking Barcelona	Serjaria	Lacoste	Cottet Sol
La Perla	Caffe di Fiore (T2 interior)	Nike	Crystal Media Shop
Botiga Duty Free (Aldeasa)	Divers	Dehesa Santa Maria	Chocolat Factory
Medas Beer	Trucco	Bocatta World	Sibarium Delicatessen
Medas ready to eat		Cal Pere	Prestige
		Calvin Klein	Cottet Sol & Watches
		Ferrari Store	Les Boutiques
		Items d'H	Gonzalo Comella



		Tascón	Natura Selection
		Tie Rack	Vilaplana Gourmand
		Barça Oficial Store	Imaginarium
		Mandarina Duck	United Labels Store
		On Air (Duty Free Aldeasa)	Gonzalo Comella
		La Cava del Cigarro	Burberry
		Massimo Dutti	Multi-4
		Medas ready to eat	Crystal Media Shop
		Divers	Tous
			Grill Terracota

Font: Elaboració pròpia.

El grup d'establiments de la Terminal 2 amb una utilització de la llengua catalana en menys de la meitat d'ítems analitzats, o sigui, aquells que tenen entre un 50% i un 20% del total de rètols amb significat lingüístic almenys en català, agrupa un total de 22 establiments, el que representa el 34,4% del total de comerços de la Terminal 2. Els establiments de restauració agrupats en aquesta categoria són **Bocatta World**, un establiment de la cadena de restauració **Medas** i **Dehesa Santa Maria**. En els mencionats establiments de restauració hem detectat mancances en l'ús del català en els rètols exteriors, els plafons informatius i/o publicitaris i en les cartes dels productes.

En aquest grup trobem la major part de les botigues gestionades per **Aldeasa**, el major operador de botigues aeroportuàries lliures d'impostos de l'Estat Espanyol, dues de les botigues **Duty Free**, **The Shop**, **On Air** o **La Cava del Cigarro**. Tot i que hi ha presència del català en diverses de les tipologies de rètols analitzats, trobem mancances notòries en alguns àmbits que incompleixen la normativa legal vigent en matèria lingüística. Les tipologies de rètols amb major absència del català els trobem en els rètols de senyalització, horaris i d'obertura i en els rètols dels productes.

Encara dins el grup d'utilització de la llengua catalana en menys de la meitat d'ítems analitzats trobem diferents botigues de moda i complements com **Calvin Klein**, **Nike**, **Etam** o **Massimo Dutti**. El denominador comú d'aquests establiments és el fet de no disposar de rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura en llengua catalana.

En l'últim grup trobem aquells establiments en què la presència del català és nul·la en la retolació comercial. Aquesta categoria agrupa un total de 23 establiments (35,9% del total). En primer lloc, destaquem les botigues de premsa del grup **Relay**, on la presència del català és nul·la en els diversos ítems analitzats. Dins de l'àmbit dels establiments de restauració, tan sols trobem un establiment en aquesta categoria: **Grill Terracota**, en el qual no hi ha cap rètol que contingui la informació almenys en llengua catalana. En l'àmbit de les botigues d'alimentació la presència del català és nul·la en dos establiments:

**Sibarium Delicatessen** i **Vilaplana Gourmand**. En els comerços que hem agrupat dins la categoria Regals i Llar a la Terminal 2, la situació del català també és clarament marginal. Així en els comerços d'aquesta tipologia com **Natura Selection**, **Natura Casa** i **Imaginarium** el català en la retolació hi és totalment absent.

Una altra cadena comercial que no utilitza el català és **Crystal Media Shop**. En l'àmbit de les botigues de moda i complements també trobem diferents botigues en què la presència del català en la retolació és nul·la, entre les quals destaquem: **Gonzalo Comella**, **Burberry** o **Cottet Sol**.

L'estudi comparatiu dels usos lingüístics en la retolació entre totes dues terminals ens ha permès constatar que algunes empreses amb establiments en ambdues instal·lacions presenten diferents usos lingüístics. Per exemple, aquest és el cas de l'empresa **Relay**; en els dos establiments de la Terminal 2 els diferents tipus de rètols resten escrits només en castellà, mentre que en l'establiment ubicat a la nova Terminal 1, s'observa una presència normalitzada de la llengua catalana. Un altre cas digne d'esment és la de la cadena de productes infantils i juvenils **Imaginarium**, mentre que en l'establiment de la Terminal 2 els rètols de secció estan escrits en llengua castellana, en la nova botiga de la recentment inaugurada Terminal 1 els rètols de secció ja consten en la llengua pròpia del país. També hem constatat diferències lingüístiques segons la terminal en la cadena **The Airport Market**; amb una millora substancial de la situació del català en la nova botiga de la Terminal 1.

Aquests canvis en els usos lingüístics d'algunes cadenes comercials, tot i no ser un fet generalitzat, ens dibuixen una tendència esperançadora en relació amb la presència normalitzada de la llengua catalana en els rètols dels establiments aeroportuaris. Tot i així, aquests avenços en la presència del català no ens poden fer oblidar que moltes de les empreses analitzades encara han de realitzar importants passos per poder parlar d'una situació totalment normalitzada de la llengua pròpia del país en la retolació dels establiments aeroportuaris de l'Aeroport de Barcelona.

**CONCLUSIONS: El català en la retolació comercial de l'Aeroport de Barcelona encara no està en peu d'igualtat respecte al castellà i l'anglès**

Els resultats de l'estudi han demostrat que la llengua predominant en la retolació dels establiments comercials és la castellana, i que el català encara pateix una situació de desigualtat davant el castellà i l'anglès. Tot i així, hem observat una millora de la presència del català en els establiments de la nova Terminal 1.

**Els resultats de l'anàlisi dels rètols en els establiments comercials de la nova Terminal 1 ens ha mostrat una presència creixent del català, malgrat l'existència de mancances remarcables, que fan que no puguem parlar d'una situació normalitzada.** En l'àmbit de les botigues cal destacar que en els rètols exteriors i de secció més del 75% dels casos analitzats compleix la normativa en matèria lingüística. En canvi, la situació del català és molt precària en els rètols de productes; només en l'11,8% dels casos hi trobem present la llengua pròpia de Catalunya. Per acabar, en els plafons informatius i/o publicitaris la presència del català és més elevada (57,7%) en relació amb altres tipus de rètols, encara que no majoritària.

En relació amb els establiments de restauració de la Terminal 1, cal destacar que la proporció de cartes de preus i plafons informatius i/o publicitaris almenys redactades en català supera el 70%. En tots els establiments en què hi ha rètols de secció, aquests estan retolats en trilingüe català, castellà i anglès. Els percentatges de rètols de senyalització, d'horaris i obertura que incorporen el català és del 60%. Els resultats dels rètols exteriors tornen a mostrar una majoria de rètols sense significat lingüístic, malgrat que un 27,3% d'aquests estiguin escrits només en llengua castellana.

**L'anàlisi dels establiments comercials de la Terminal 2, que agrupa les antigues terminals A, B i C de l'Aeroport de Barcelona, ens ha permès visualitzar deficiències destacables en relació amb la presència de la llengua catalana.** Els resultats en les botigues de la Terminal 2 ens mostren que les tipologies de rètols amb una menor presència del català són els rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura (21,5% dels establiments analitzats), i els rètols dels productes, dels quals només en un dels 24 establiments en què s'han observat estan retolats en català. La presència de la llengua catalana en els rètols de senyalització, horaris i d'obertura podria canviar radicalment si en els rètols d'horaris i obertura amb el segell de l'Aeroport de Barcelona s'incorporés el català, tal com passa en aquests mateixos rètols a la Terminal 1.

La situació del català en la retolació dels establiments de restauració de la Terminal 2 mostra un millor comportament que en les botigues. En els rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura la presència del català està molt més normalitzada que en les botigues. Tot i que s'han detectat mancances en d'altres àmbits, de les quals destaquem la situació a les cartes de preus dels productes; en sis dels onze establiments només és en castellà.

**Els resultats comparatius entre terminals ens mostren que la presència del català és més gran en els establiments de la Terminal 1, en totes les tipologies de rètols, excepte en els rètols exteriors.** La proporció de rètols exteriors amb significat lingüístic que no incorporen el català s'eleva al 17,4% a la Terminal 1, mentre que és del 12,6% a la Terminal 2. En l'àmbit dels rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura la presència del català està gairebé normalitzada a la Terminal 1; en un 87% d'aquests el català hi és present, mentre que a la Terminal 2 la presència del català només és del 33%. En els rètols de secció també hi ha una major proporció de català a la Terminal 1 (54,2%) en relació a la Terminal 2 (43,8%). L'ús del català en els rètols de productes de les botigues és pràcticament testimonial en ambdues terminals, tot i així,

continua sent superior a la Terminal 1 (17,7%), atès que a la Terminal 2 sols el 4,2% d'aquests són almenys en català.

**Els resultats globals pel conjunt d'establiments ens mostren mancances en la presència del català en totes les tipologies de rètols, encara més accentuades en l'àmbit dels rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura i en els rètols de productes.** Per tipus de rètols, hem pogut comprovar que la categoria sense significat lingüístic (marques comercials) agrupa més del 80,9% dels rètols exteriors i/o principals. Del 19,1% restant, amb significat lingüístic, només cinc establiments són en català. En l'àmbit dels rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura el català no hi és present en el 52,9%, per tant, en cap cas podem parlar d'una situació normalitzada de la llengua catalana. Pel que fa als rètols de secció, més d'un 30% dels casos analitzats no tenen significat lingüístic. Dels rètols de secció que presenten significat lingüístic, un 69,6% resten almenys en català. En els rètols dels productes (només botigues) la presència del català és clarament marginal, tan sols en el 9,7% dels casos en què s'han observat hi era present, mentre que el castellà era l'única llengua emprada en el 70,7% dels casos. L'ús del català en les cartes de preus dels productes és força superior; del total d'establiments de restauració el 59,1% té la carta de preus de productes, almenys, en llengua catalana. Finalment, en l'àmbit dels plafons informatius i/o publicitaris la presència del català està força estesa, essent la categoria trilingüe català, castellà i anglès la que més casos acumula. Si parlem de presència de la llengua catalana, en el 64,4% dels plafons analitzats l'hi trobem, el que representa un percentatge força elevat en relació amb d'altres tipologies de rètols.

**La proporció de presència de les llengües analitzades en el conjunt de rètols amb significat lingüístic ens mostra una clara preeminència de la llengua castellana sobre les llengües catalana i anglesa. La presència del català també és inferior a la de l'anglès.** Així, el castellà és present en el 86,5% d'ítems analitzats, l'anglès l'hi trobem en el 59,9%, mentre que en el cas del català aquesta xifra baixa fins al 48,8%. Per tant, tot i que el català és la llengua oficial i pròpia del territori on s'ubica l'Aeroport de Barcelona, i part de la retolació queda afectada per la Llei de política lingüística de 1998, és la llengua amb menys presència de les tres estudiades.

**La presència del català en els rètols de la nova Terminal 1 és força més elevada que en els resultats totals, essent present en el 59,5% de la retolació analitzada.** Tot i així, la preeminència del castellà continua sent aclaparadora, amb una presència del 81%. La llengua anglesa pateix una lleugera davallada, amb una presència del 55,2%. S'observa, doncs, una millora substancial en l'ús del català en la retolació comercial dels nous establiments de la Terminal 1, encara que no podem parlar ni d'una situació normalitzada ni d'igualtat amb la llengua castellana.

**A la Terminal 2, la presència del català en els rètols és bastant inferior que a la Terminal 1. Només l'hem detectat en el 42,2% d'ítems analitzats.** Per contra, la presència del castellà és aclaparadora, amb el 90,1%, mentre que la de l'anglès se situa en el 63%. Per tant, és en la Terminal 2 on s'ha pogut constatar una presència més minsa del català en la retolació comercial.

El rànquing d'establiments segons l'ús del català dels comerços amb rètols que contenen significat lingüístic ens han permès visualitzar les diferents posicions dels comerços en relació a la presència del català. **Els resultats ens mostren que 22 establiments (20,8%) tenen una presència normalitzada del català, 17 establiments (16%) amb una utilització del català en més de la meitat d'ítems analitzats, 37 establiments (34,9%) amb una utilització de la llengua catalana en menys de la**

**meitat dels ítems; i, finalment, 30 establiments (28,3%) en què la presència del català és nul·la.**

**L'anàlisi comparativa entre terminals ens ha permès visualitzar un canvi d'usos lingüístics en determinats establiments de la mateixa cadena comercial.** En aquests casos, la presència del català en els rètols dels establiments de la Terminal 2 acostuma a ser parcial o nul·la, mentre que en els de la recentment oberta Terminal 1 presenten una presència majoritària o plena de la llengua catalana. Aquesta tendència mostra un important canvi de percepció d'algunes empreses, les quals prenen consciència que la presència i l'ús del català és una necessitat ineludible per tal de respectar la normativa legal i els drets lingüístics dels consumidors catalans, acomplint amb la responsabilitat social envers els seus clients.

En conclusió, aquest informe ens ha aportat una radiografia dels usos lingüístics emprats en la retolació comercial de l'Aeroport de Barcelona, el que ens ha permès constatar que **la llengua catalana encara no hi té una presència normalitzada**, tot i els avenços detectats en els nous establiments de la recentment inaugurada Terminal 1, mentre que **la llengua castellana hi té una presència preeminent i àmpliament majoritària**. Per tant, cal **destacar l'anomalia que suposa que la presència de la llengua catalana sigui inferior a la del castellà i l'anglès**, atès que el català és la llengua oficial i pròpia de Catalunya.

La presència plena de la llengua catalana en tots els àmbits de l'Aeroport de Barcelona, és un requisit ineludible per aconseguir una normalització lingüística íntegra de la llengua pròpia de Catalunya. **L'ús normalitzat del català en els establiments comercials aeroportuaris encara és una assignatura pendent, tot i els avenços detectats, i que hi hagin diferents cadenes comercials que l'empren de forma normalitzada i plena.**

## Índex de taules

---

<b>Taula 1.1-</b> Transport de passatgers dels principals aeroports de l'Estat espanyol, 2008.....	Pàgina 4
<b>Taula 1.2-</b> Principals característiques de la Terminal 1 de l'Aeroport de Barcelona.....	4-5
<b>Taula 4.1-</b> Establiments analitzats a la Terminal 1 segons tipus de servei...	12
<b>Taula 4.2-</b> Usos lingüístics en la retolació de les botigues de moda i complements de la Terminal 1.....	13
<b>Taula 4.3-</b> Usos lingüístics en la retolació de les botigues d'alimentació de la Terminal 1.....	14
<b>Taula 4.4-</b> Usos lingüístics en la retolació de les botigues de regals i llar de la Terminal 1.....	15
<b>Taula 4.5-</b> Usos lingüístics en la retolació de les botigues Duty Free i Multibotigues de la Terminal 1.....	15
<b>Taula 4.6-</b> Usos lingüístics en la retolació de les botigues de premsa de la Terminal 1.....	16
<b>Taula 5.1-</b> Establiments analitzats a la Terminal 2 segons tipus de servei...	25
<b>Taula 5.2-</b> Usos lingüístics en la retolació de les botigues de moda i complements de la Terminal 2.....	26
<b>Taula 5.3-</b> Usos lingüístics en la retolació de les botigues d'alimentació de la Terminal 2.....	27
<b>Taula 5.4-</b> Usos lingüístics en la retolació de les botigues de regals i llar de la Terminal 2.....	27
<b>Taula 5.5-</b> Usos lingüístics en la retolació dels Duty Free i Multibotigues de la Terminal 2.....	28
<b>Taula 5.6-</b> Usos lingüístics en la retolació de les botigues de premsa de la Terminal 2.....	28
<b>Taula 8.1-</b> Establiments comercials aeroportuaris de la Terminal 1 de l'Aeroport de Barcelona segons la presència del català en la retolació.....	51-52
<b>Taula 8.2-</b> Establiments comercials aeroportuaris de la Terminal 2 de l'Aeroport de Barcelona segons la presència del català en la retolació.....	53-54

## Índex de figures

	Pàgina
<b>Figura 1.1-</b> Imatge aèria de l'Aeroport de Barcelona.....	3
<b>Figura 4.1-</b> Botigues de la Terminal 1 segons tipologia de vendes.....	12
<b>Figura 4.2-</b> Usos lingüístics en els rètols exteriors i/o principals de les botigues de la Terminal 1.....	17
<b>Figura 4.3-</b> Usos lingüístics en els rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura de les botigues de la Terminal 1.....	18
<b>Figura 4.4-</b> Usos lingüístics en els rètols de secció de les botigues de la Terminal 1.....	18-19
<b>Figura 4.5-</b> Usos lingüístics en els rètols de productes de les botigues de la Terminal 1.....	19
<b>Figura 4.6-</b> Usos lingüístics en els plafons informatius i/o publicitaris a les botigues de la Terminal 1.....	20
<b>Figura 4.7-</b> Usos lingüístics en els rètols exteriors i/o principals dels establiments de restauració de la Terminal 1.....	21
<b>Figura 4.8-</b> Usos lingüístics en els rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura dels establiments de restauració de la Terminal 1.....	22
<b>Figura 4.9-</b> Usos lingüístics en les cartes i/o els rètols dels productes en els establiments de restauració de la Terminal 1.....	22-23
<b>Figura 4.10-</b> Usos lingüístics en els plafons informatius i/o publicitaris dels establiments de restauració de la Terminal 1.....	23
<b>Figura 5.1-</b> Botigues de la Terminal 2 segons tipologia de vendes.....	25
<b>Figura 5.2-</b> Usos lingüístics en els rètols exteriors i/o principals botigues de la Terminal 2.....	29
<b>Figura 5.3-</b> Usos lingüístics en els rètols de senyalització, d'horari i d'obertura de les botigues de la Terminal 2.....	30
<b>Figura 5.4-</b> Usos lingüístics en els rètols de secció de les botigues de la Terminal 2.....	30-31
<b>Figura 5.5-</b> Usos lingüístics en els rètols de productes de les botigues de la Terminal 2.....	31
<b>Figura 5.6-</b> Usos lingüístics en els plafons informatius i/o publicitaris de les botigues de la Terminal 2.....	32
<b>Figura 5.7-</b> Usos lingüístics en els rètols exteriors i/o principals dels establiments de restauració de la Terminal 2.....	33
<b>Figura 5.8-</b> Usos lingüístics en els rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura dels establiments de restauració de la Terminal 2.....	34
<b>Figura 5.9-</b> Usos lingüístics en els rètols de secció dels establiments de restauració de la Terminal 2.....	34-35
<b>Figura 5.10-</b> Usos lingüístics en les cartes i rètols de productes dels establiments de restauració de la Terminal 2.....	35
<b>Figura 5.11-</b> Usos lingüístics en els plafons informatius i publicitaris dels establiments de restauració de la Terminal 2.....	36
<b>Figura 6.1-</b> Comparativa dels usos lingüístics entre la Terminal 1 i la Terminal 2 en els rètols exteriors i/o principals.....	37
<b>Figura 6.2-</b> Comparativa dels usos lingüístics entre la Terminal 1 i la Terminal 2 en els rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura.....	38
<b>Figura 6.3-</b> Comparativa dels usos lingüístics entre la Terminal 1 i la Terminal 2 en els rètols de secció.....	39
<b>Figura 6.4-</b> Comparativa dels usos lingüístics entre la Terminal 1 i la Terminal 2 en els rètols de productes (només botigues).....	39-40
<b>Figura 6.5-</b> Comparativa dels usos lingüístics entre la Terminal 1 i la Terminal 2 en les cartes de preus i/o els rètols de productes (establiments	

de	40
restauració).....	
<b>Figura 6.6-</b> Comparativa dels usos lingüístics entre la Terminal 1 i la Terminal 2 en els plafons informatius i/o publicitaris.....	41
<b>Figura 6.7-</b> Usos lingüístics en els rètols exteriors i/o principals dels establiments de l'Aeroport de Barcelona.....	42
<b>Figura 6.8-</b> Usos lingüístics en els rètols de senyalització, d'horaris i d'obertura dels establiments de l'Aeroport de Barcelona.....	43
<b>Figura 6.9-</b> Usos lingüístics en els rètols de secció dels establiments de l'Aeroport de Barcelona.....	44
<b>Figura 6.10-</b> Usos lingüístics en els rètols de productes de les botigues de l'Aeroport de Barcelona.....	45
<b>Figura 6.11-</b> Usos lingüístics en les cartes de preus i els rètols de productes dels establiments de restauració de l'Aeroport de Barcelona.....	46
<b>Figura 6.12-</b> Usos lingüístics en els plafons informatius i/o publicitaris dels establiments de l'Aeroport de Barcelona.....	46-47
<b>Figura-7.1-</b> Proporció de presència de les llengües analitzades en els rètols comercials de l'aeroport de Barcelona.....	48-49



**PLATAFORMA PER LA LLENGUA**

C/ Diputació, 276. Planta baixa

08009 Barcelona

Tel. 93 321 18 03

Fax 93 321 12 71

[info@plataforma-llengua.cat](mailto:info@plataforma-llengua.cat)

**PLATA  
FORMA  
PER LA  
LLENGUA**

[www.plataforma-llengua.cat](http://www.plataforma-llengua.cat)