

**L**a necessitat de produir amb criteris de qualitat ha arrelat en el món empresarial amb molta força. Ha estat per convenciment o per simple exigència del mercat que les empreses han millorat enormement la gestió de processos productius, l'atenció al client, la comunicació, com a elements imprescindibles per mantenir-se competitives. És més: la no-qualitat ha deixat pel camí tantes empreses que avui dia les que no tenen cura d'aquest aspecte senten l'alè al clatell de les que se'n preocupen, en un context cada vegada més exigent per part del client, que és en definitiva qui mana. I per bé que la producció de béns al nostre país es fa en general al marge de consideracions lingüístiques, les exigències quant a les característiques de qualitat dels béns són molt elevades. En els serveis, en canvi, hi ha més sensibilitat lingüística com a component de la prestació que espera el client.

Als catalanoparlants ens agrada veure les estadístiques que de tant en tant publica la Generalitat relatives al fet que la nostra llengua l'entenen cada vegada més gent. Malgrat l'onada migratòria, el progrés experimentat en la comprensió és molt important, la capacitat de parlar-la també, i d'escriure-la. Una altra cosa n'és l'ús social, que, com es desprèn dels nombrosos estudis publicats i com es pot observar fàcilment en tot tipus de cercles, es troba en franca reculada, a desgrat

## 'Pues tindrem que anar-hi les dos'

MODEST GUINJOAN / JOSEP MARIA LLAURADOR

dels que estimem la llengua. Però tothom és lliure de parlar com vulgui, de manera que no hi ha res a dir.

El que costa més d'entendre –o de pair, per ser més precisos– és la disminució alarmant de la qualitat de la llengua parlada. Cada vegada és més difícil trobar persones que no utilitzin sistemàticament els castellanismes *pues* o *tenir que*, i per a qui un parell de nenes siguin dos en lloc de dues. Són exemples quotidians, que fan més mal a l'orella quan la població s'expressa en els mitjans. Però, com abans, que cadascú parli com bonament li plagui; l'elecció de parlar millor o pitjor és individual.

No obstant, hi ha una excepció que escapa a aquest respecte obligat a les opcions personals: les persones que viuen de la paraula, d'una banda, i els personatges públics, de l'altra. Els locutors de ràdio i els personatges televisius que viuen de la paraula presten un servei a la població. Si parlen malament el català, la qualitat d'aquest servei queda tocada, atès que la paraula és part

intrínseca de la qualitat resultant. Quina pena fa escoltar programes líders de la ràdio en català, en què conductors i col·laboradors fan servir els esmentats castellanismes o fan graciets que sembla que ho són més si es fan en castellà! En absència de control de l'oient, els directius haurien de mirar de millorar el servei prestat exigint un català adequat.

En la mateixa línia, els personatges públics, quan expliquen les seves vides, quan exposen parers, quan denuncien situacions, i ho fan en mitjans en què la paraula escoltada és fonamental, haurien de tenir cura de la qualitat lingüística. Encara que no viuen tant del que diuen com del que fan, també fa pena escoltar alcaldes, diputats, regidors, actors, esportistes, presidents de clubs de futbol i un llarg etcètera com en diuen de l'alçada d'un campanar, i els seus assessors d'imatge, si en tenen, no els corregeixen. El problema és que aquesta qüestió importa poc a uns i altres. I, cosa que és pitjor, en general sembla que importa molt poc a la població, que actua de client a qui ja li està bé tot plegat. Per això són tan admirables els empresaris del país que mantenen el català com a vehicle de comunicació amb els empleats i amb els clients i proveïdors, i que s'esforcen per fer-ho amb la mateixa exigència de qualitat que ho fan en espanyol, anglès, francès o alemany per als seus mercats.