

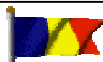
## Megjegyzések

a MOL Románia Kft. nyelvi szabályozásához,  
és annak gyakorlati megvalósulásához.



What is this?

This is a lobby paper prepared for the MOL Romania Ltd in Hungarian. The aim of this paper is, to argue for the specification and clarification of the company's language policy. If you need further information in English, please don't hesitate, contact us! [szekesztoseg@nyelvjogok.ro](mailto:szekesztoseg@nyelvjogok.ro)



Ce este documentul de față?

Documentul e un *lobby paper* pregătit pentru MOL România SRL. Scupul nostru este de-a aduce argumente lângă clarificarea normelor interioare referitoare la politica lingvistică a firmei. Dacă aveți nevoie de informații în limba română puteți să ne contactați! [szekesztoseg@nyelvjogok.ro](mailto:szekesztoseg@nyelvjogok.ro)

A következőkben áttekintjük a Mol Románia nyelvi szabályozását, és ehhez megjegyzéseket fűzünk:

### 1. A töltőállomáson lévő feliratoknak kétnyelvűeknek kell lenniük minden olyan településen, ahol a kisebbségek aránya meghaladja a 10%-ot.

A szabályozás ezen pontja valóban élenjáró romániai viszonylatban. A gyakorlati megvalósítás tapasztalatai alapján a szabályozás két ponton igényelne pontosítást.

Egyfelől a gyakorlatban ahelyett hogy a „feliratoknak kétnyelvűeknek kell lenniük” jellemzően Székelyföldön kívül a „van kétnyelvű felirat” állítás az igaz. Például Kolozsváron a Budai Nagy Antal úton alig néhány, míg a Hajnal negyedben egyetlen kétnyelvű felirat található a MOL kúton, miközben az egynyelvű feliratok száma meghaladja az ötvenet.

A kétnyelvűség valóban nagyon tág fogalom, azonban a „feliratoknak kétnyelvűeknek kell lenniük” állítás nem egy vagy néhány feliratot jelent. A valós kétnyelvűség azt jelenti, hogy valóban minden felirat kétnyelvű a szóróanyagoktól az alkalmi feliratokig. (AGIP kutak Dél-Tirolban, Katalónia benzinkútjai stb.). Sőt Európában jócskán található olyan kétnyelvű benzinkutakat is, amelyek feliratában a helyi többség nyelve dominál (ld. a mellékelt fotót).



BP töltőállomás valahol Európában. A felirat kizárólag egy mintegy 40 000 főt számláló kisebbség nyelvén íródott. Melyik ez a nyelv? Megoldásokat a [szekesztoseg@nyelvjogok.ro](mailto:szekesztoseg@nyelvjogok.ro) e-mail címre várjuk.

Javaslatunk az, hogy legyünk reálisak, a teljes kétnyelvűség Székelyföldön kívül jelenleg nehezen biztosítható, azt viszont legyen céges elvárás, hogy „a töltőállomásokon megtalálható összes – állandó jellegű – felirat” kétnyelvű legyen. Állandó jellegű feliratnak azokat kellene tekinteni, amelyek tartósan a

töltőállomás installációját képezik.

A következő oldalon található képen ennek illusztrálására:

- Pirossal jelöltünk meglévő kétnyelvű feliratokat
- Zölddel jelöltünk állandó, és így általunk hiányolt kétnyelvű feliratokat
- Kékkel jelöltünk nem állandó jellegű feliratokat



Állandó kétnyelvű (piros),  
 állandó egynyelvű (zöld) és  
 nem állandó (kék) feliratok egy erdélyi MOL benzinkúton.

Másfelől a gyakorlatban sok helyen még a „van kétnyelvű felirat” állítás sem állja meg a helyét. Így például a négy kolozsvári kút közül sem a marasti-híd alatti, sem a tordai úton lévő kúton nincs magyar felirat. Hasonlóképpen egyáltalán nincs magyar felirat a tordai benzinkúton, holott a magyar lakosság aránya meghaladja a 10%-ot. Úgy véljük egy komoly cégnek ügyelni kellene arra, hogy saját belső szabályzatát betartassa (függetlenül annak témájától.)

Végül tisztán üzleti és marketing szempontból javasoljuk, hogy Székelyföldet Magyarországgal összekötő két főút mentén található összes állomás, függetlenül a számarányoktól legyen kétnyelvű feliratozással ellátva. Ezeknél a kutaknál ugyanis az ügyfelek jelentős része magyar nemzetiségű, sőt állampolgárságú átutazó, és az utóbbiakat sok esetben sokkolják a „román MOL kutak”.

## **2. Azokban a régiókban, ahol a kisebbségek aránya eléri a 33%-ot és ahol legkevesebb 10 töltőállomás van kétnyelvűnek kell lennie a marketingkommunikációnak (plakátok, hirdetések).**

Ennek a szabályozásnak az értelmezése nyilván akkor lehetséges, ha ismerjük a régiók lehatárolását. Ha például a hét észak-erdélyi megyét (Bihar, Hargita, Kolozs, Kovásza, Maros, Szatmár, Szilággy) tekintjük egy régiónak, ez a régió megfelelne a kétnyelvűség feltételének. (A lakosság 37%-a magyar nemzetiségű ebben a hét megyében.) Másfelől természetesen elméletileg lehetséges lenne olyan régiókat kialakítani, hogy közülük egyetlen se feleljen meg a fenti kritériumoknak.

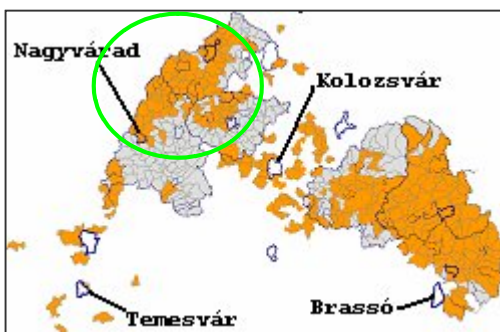
Tapasztalataink szerint a kétnyelvű marketing-kommunikáció jelenleg Hargita és Kovászna megyék területén érvényesül, Maros megyében ennek jelei találhatóak. Valószínű ez a három megye alkothat egy régiót, így a 10 töltőállomás is kitelik.

Emellett azonban javasoljuk egy másik kétnyelvű kommunikációs régió kialakítását. Ez Bihar, Szatmár és Szilággy megyét foglalná magába, ez a következő (jelenlegi) kutakat jelentené (Nagyvárad 5; Szatmárnémeti 3; Bors 2; Nagykároly, Zilah). E három megye együttes lakossága mintegy 1,2 millió fő, a román nemzetiségűek aránya 65,6%, a magyar nemzetiségűek aránya 28,2%, az egyéb nemzetiségek aránya 6,3%

Engedjék meg, hogy mégis érveket sorakoztassunk fel az észak-partiumi kétnyelvű kommunikációs régió kialakítása mellett.

### **A magyar nyelvű marketing-kommunikáció lehetőségei Észak-Partiumban**

- Bihar megye két egyértelműen elkülöníthető részre bontható. A megye észak-északnyugati része vegyes lakosságú enyhe magyar többséggel. A MOL kútjai kizárólag ezen a területen találhatóak. A megye déli részén sem jelentős magyar lakosság, sem MOL kutak nem találhatóak. Amennyiben a régió kialakításakor Bihar megyei déli (A Nagyszalonta-Élesd vonaltól délkeletre található) területeit nem vesszük figyelembe, a 'maradék' 2 és fél megye területén hozzávetőleg egymillió fő él, 58% román, 34% magyar 8 % egyéb nemzetiségű lakossággal. A mellékelt ábra jól mutatja az általunk kialakítani javasolt kommunikációs régiót.



- Javasoljuk annak figyelembe vételét, hogy a területen meglehetősen magas az egyéb nemzetiségűek aránya. Ebbe a csoportba azonban jellemzően magyar anyanyelvű szatmári svábok és észak-bihari románok tartoznak.

- Nyomatékosan felhívánk a figyelmet arra, hogy a területen élő románság más erdélyi területektől eltérően mindmáig jelentős arányban ért magyarul, és a magyar nyelvet használja a mindennapi kommunikációban.

Például Szatmárnémeti 20-45 éves lakosságának 37,1%-a magyar nemzetiségű, ezzel szemben a Centrul de Cercetare a Relatiilor Interetnice kutatásai szerint a város lakóinak saját besorolása szerint 61%-uk nagyon jól, 7%-uk valamennyire beszél magyarul. Nagyváradon ugyanezek az arányok, ugyanerre a korcsoportra a következők (nemzetiség: 24,1% magyarul nagyon jól beszél: 36% magyarul valamennyire beszél: 9%) A magyarul értők aránya nyilván a beszélőkénél még magasabb.

Ugyanezen kutatás eredményei szerint a magyarul beszélő de nem magyar nemzetiségű lakosok nyelvtudásukat használják is. 56%-uk nyilatkozott úgy, hogy bevásárláskor használja a magyar nyelvet; 25%-uk elsősorban 46%-uk (!) fele-fele arányban néz magyar nyelvű tévécsatornákat. Ha olvasnak újságot 18%-uk nagyrészt, 20%-uk fele-fele arányban olvas magyar és román sajtótermékeket.

Ez alapján nyilván nem véletlen, hogy például a térség leghallgatottabb kereskedelmi rádióadója magyar nyelvű (City rádió), amely csatorna a nem magyar nemzetiségűek körében is a 3. leghallgatottabb adó.

Multinacionális nagyvállalat megbízására végzett fókuszcsoporthoz tartozó kutatások igazolják, hogy a térségben magyar nyelvű kommunikáció a nem magyar nemzetiségű tesztlőkben a „megbízható vállalat” képét kelti, illetve, hogy a tesztlőkben az adott vállalatról alkotott képet pozitívan befolyásolta az a tény, hogy a vállalat Magyarországon is sikeresen jelen van. (Sőt magyarországi kampányok hatása is kimutatható volt.)

Végül felhívánk a figyelmet arra, hogy a régióban helyi magyar politikusok az etnikai arányokat meghaladó mértékben képesek szavazatokat gyűjteni, ez is a magyar román viszony nyelvhasználatban is megnyilvánuló speciális jellegére utal, amelyet a témával foglalkozó kutatók a „aktív bilingvis” kifejezéssel írnak le.

### **3. A töltőállomáson dolgozók nyelvtudását jól látható módon – névkitűzőn - fel kell tüntetni.**

Fontos, bár a többi cég (Auchan, CFR stb.) gyakorlata fényében nem különösebben egyedi szabályozás. Ennek a szabályozásnak valós jelentősége akkor van, ha van a kúton magyarul beszélő alkalmazott, tehát nyitott a választás lehetősége. Az esetek jelentős részében azonban nincs magyarul beszélő alkalmazott, ekkor a felirat nem sokat ér.

### **4. Az adott városban lévő kisebbségek számarányát tükröznie kell a töltőállomáson dolgozó személyek nyelvtudásának is.**

Ez egy olyan szabályozás, amelyet külső szemlélő nem igazán tud ellenőrizni, hiszen ahhoz igen rendszeresen kellene adatokat gyűjteni, hogy egy töltőállomás összes dolgozóját számba lehessen venni. Ehhez a szabályozáshoz a következő megjegyzéseket fűznénk.

- Ahol ez lehetséges, arra kellene törekedni, hogy minden műszakban legyen legalább egy, magyarul beszélő alkalmazott a kúton.

- Azt mindenképpen biztosítani kellene – akár próbavásárlásokkal - , hogy a magyarul próbálkozókat a kút alkalmazottjai semmiképpen ne szégyenítsék meg („Ha ért románul, akkor meg miért beszél magyarul?” /Kolozsvár tordai úti kút/ „Magyarországon is van benzinkút” /borsi kút/, stb.)

- A személyzet nyelvtudásakor nem a nemzetiségi arányt, hanem az adott településen magyarul beszélők arányát kellene figyelembe venni. /Ez az adat nyelvhasználati vizsgálatokból szabadon megismerhető./

A magyarul beszélők aránya a MOL fő célcsoportját jelentő 20-45 éves lakosság körében néhány nagyvárosban. (CCRIT)

	Nagyon jól beszél	Valamennyire beszél
Marosvásárhely	51 %	5 %
Nagyvárad	36 %	9 %
Szatmárnémeti	61 %	7 %
Kolozsvár	16 %	6 %
Nagybánya	19 %	9 %

Így például Szatmárnémetiben gyakorlatilag minden esetben, de még Marosvásárhelyen is jellemzően lehet „magyarul vásárolni”. Ha egy olyan városban (Szatmárnémeti), ahol a lakosság bő kétharmada beszél magyarul, a MOL ezt csak alkalmazottai 37 %-ától várja el, akkor nem ezzel gyengébb szinten teljesít, mint a helyi nyelvi normák.

- Valószínűleg nem minden töltőállomáson tartják be még a jelenlegi szabályozást sem.

A 'régiborsói állomáson' (Kolozsvár felé jobb oldalon, a kamionmosó mellett) több esetben a három főnyi szolgálatban lévő személyzet közül senki sem beszélt magyarul. Az adott település (Bors) lakosságának mintegy 90%-a magyar, így ha a töltőállomásnak 30 alkalmazottja is lenne, akkor is fölöttébb valószínűtlen lenne, hogy közülük mindig épp az a három áll szolgálatban, aki nem beszél magyarul. (Egyébként az egész községben néhány tucatnyian ha nem beszélnek magyarul.)

## 5 Honlap nyelve

A MOL Románia Kft. honlapja jellemzően többnyelvű, a tartalom egy jelentős része azonban csak románul található meg a honlapon. A teljes kétnyelvűség hiánya önmagában akár elfogadható is lenne (például a szabályozó kormányrendeletek feltüntetése esetén), a probléma az, hogy a honlapon „szimbolikus jelentőséggel” bíró tartalmak egynyelvűek: vagyis a település és utcanevek és a nyomtatványok.

- A töltőállomás-kereső csak egynyelvű. Márpedig az, hogy a települések nevei is fel legyenek tüntetve anyanyelven egy fontos és sikerrel megvalósított törekvése volt az erdélyi magyaroknak. Ennek függvényében a „Gheorghieni Strada Gabor Aron nr. 41”; Miercurea Ciuc Str. Brasovului fn.” találatok eléggé provokatívnak tűnnek egy „a kétnyelvűség terén élen járó” vállalattól.

ELLENJEGYZTE P.H. ..... polgármester	
<b>KÉRELEM ES SAJÁT FELELOSSEGU NYILAI</b> Családalapítási pénzbeli juttatás/ösztönzés	

### I. Alulírott

Család- és keresztnév

Személyi szám

Lakcím: Utca:

Szám  Tömbház  Lépcsőház  Lakrész

Helység

Megye

Telefonszám  Faxszám

E-mail cím:

Személyazonossági igazolvány száma  Széria  Szám

Az igazolványt kiállító rendőrség

Magyar nyelvű hivatalos formanyomtatvány részlete Nagyszalontáról.

- A közigazgatásban a kétnyelvű formanyomtatványok használata 2007-óta nemcsak lehetséges, de kötelező is (a 2007/282-es törvény kötelezi erre az önkormányzatokat). A Székelyföldön kívül perek és mindenféle szimbolikus küzdelmek zajlanak e körül, de összességében egyre több település vezet be a kétnyelvű nyomtatványokat. Ennek fényében szinte sértőnek tűnik, hogy a MOL ügyfélkártyák igénylőlapjai nem érhetőek el anyanyelven, amikor ezen igénylőlapok magyar változatainak előállításá mintegy félórás munkát igényelne a cég alkalmazottaitól. Ráadásul OMV üzleti kártya esetén - a román nyelvű regisztráció után - az ügyfélkártyával kapcsolatos műveleteket már magyar nyelven is le lehet folytatni.

**Σ: Javasoljuk tehát a nyelvi szabályzat pontosítását, a következők szerint**

- A MOL Románia Kft. töltőállomásain lévő összes - állandó jellegű - felirat kisebbségi nyelven feltüntetésre kerül minden olyan településen, ahol egy adott kisebbség aránya meghaladja a 10%-ot.
- A MOL Románia Kft. két romániai régióban kétnyelvű (román-magyar) marketingkommunikációt folytat. Ezek a régiók Hargita, Kovászna és Maros; illetve Bihar, Szatmár és Szilágy megyék területére terjednek ki.
- A MOL Románia Kft. azon településeken, amelyeken a magyar nyelven beszélők aránya eléri a 20%-ot, biztosítja, hogy minden a töltőállomáson minden műszakban legalább egy magyar nyelvű alkalmazott álljon szolgálatban. Az alkalmazottak nyelvtudása a névkitűzőn feltüntetésre kerül.
- A MOL Románia Kft. honlapja, ügyfélszolgálatja román és magyar nyelven is az ügyfelek rendelkezésére áll. A kétnyelvűség kiterjed a település és utcanevek magyar formában történő feltüntetésére, illetve a formanyomtatványokra.



Az AGIP Dél-Tirolban alkalmazott német nyelvű marketinganyaga – helyesírási hibával ☺

A lobbipapírban felhasznált adatok forrásai:

- Népszámlálási adatok:  
<http://nepszamlalas.adatbank.transindex.ro/>
- Centrul de Cercetare a Relatiilor Interetnice – Vitos Katalin, kvitos80@yahoo.co.uk
- Nemzeti Kisebbségkutató Intézet (Institutul pentru Studierea Problemelor Minorităților Naționale) – Ștefania Toma, tomastefania76@yahoo.com
- Kvantum Research – Sólyom Zsuzsa, solyom\_zsuzsa@yahoo.com
- a nyelvijogok.ro saját adatgyűjtése – Ignits Györgyi

A lobbipapírt készítette: nyelvijogok.ro; projektfelelős: Ignits Györgyi

Kérdése, megjegyzése van? További információkra van szüksége?

Ne habozzon felvenni velünk a kapcsolatot! [szerkesztoseg@nyelvijogok.ro](mailto:szekesztoseg@nyelvijogok.ro)