

Estadística d'usos lingüístics a petites i mitjanes empreses 2006

Dades sintètiques

Realitzada per la Secretaria de Política
Lingüística
del Departament de la Presidència
amb la col·laboració de l'Idescat



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Secretaria de Política Lingüística

	<i>Pàgina</i>
1. Introducció	6
1.1. Presentació i objectius	7
1.2. Metodologia	8
2. Context sociolingüístic	11
2.1. Adequació lingüística del personal	12
Taula 1. Adequació lingüística del personal als serveis empresarials i finances, segons perfils lingüístics	12
Taula 2. Adequació lingüística del personal a altres serveis, segons perfils lingüístics	12
2.2. Criteri d'ús lingüístic en la incorporació de personal	12
Taula 3. Valoració dels coneixements de català en les dues darreres incorporacions	12
Taula 4. Criteris de valoració dels coneixements del català en les dues darreres incorporacions	13
2.3. Criteris d'atenció	13
2.3.1. Criteris d'atenció oral	13
Taula 5. Criteris d'atenció oral en el primer contacte amb l'interlocutor	13
Taula 6. Si l'interlocutor utilitza una llengua diferent del català	14
Taula 7. Si l'interlocutor utilitza una llengua diferent del castellà	14
2.3.2. Criteris d'atenció escrita	14
Taula 8. Ha adoptat criteris d'ús lingüístic per a les comunicacions escrites	14
2.4. Criteris de qualitat	15
Taula 9. Ha adoptat criteris de qualitat lingüística per a les comunicacions o publicacions en català	15
Taula 10. Sistema adoptat per assegurar la qualitat lingüística	15
2.5. Disponibilitat d'eines lingüístiques	16
Taula 11. Disponibilitat d'eines lingüístiques per al personal	16
2.6. Criteris de suport a la formació del personal	16

Taula 12. Personal amb manca de coneixements de català que fa formació.....	16
Taula 13. Incentivació o suport a la formació de català	16
Taula 14. Incentivació quant a finançament	17
Taula 15. Incentivació quant a temps a càrrec de l'empresa	17
Taula 16. Té caràcter obligatori	17
3. Usos lingüístics	18
3.1. Comunicacions amb l'exterior	19
3.1.1. Imatge i retolació.....	19
Taula 17. Llengua del nom de l'organització (Declaració)	19
Taula 18. Llengua del rètol principal (Declaració i observació).....	19
Taula 19. Llengua del rètol d'horari (Declaració i observació)	20
Taula 20. Llengua dels rètols interiors (Declaració i observació)	20
Taula 21. Llengua de la publicitat (Declaració i documental)	21
Taula 22. Llengua dels elements de marxandatge (Declaració i documental)	21
Taula 23. Llengua de la pàgina inicial del web (Declaració i documental)	22
3.1.2. Documentació d'ús extern.....	22
Taula 24. Llengua del paper de carta o fax (Declaració i documental).....	22
Taula 25. Llengua dels segells propis o estàndards (Declaració i documental).....	23
Taula 26. Llengua de la documentació de difusió externa (Declaració i documental)	23
Taula 27. Llengua de les factures, rebuts o tiquets de caixa (Declaració i documental)	24
Taula 28. Llengua dels textos predeterminats del correu electrònic (Declaració i documental).....	24
Taula 29. Llengua dels formularis electrònics (Declaració i documental).....	25
3.1.3. Comunicacions orals externes	25
Taula 30. Llengua de l'activitat oral més habitual amb usuaris (Declaració)	25
Taula 31. Llengua d'atenció personalitzada telefònica i oral (Declaració)	25
Taula 32. Llengua del contestador automàtic (Declaració)	26

Taula 33. Llengua en l'atenció oral en els nous entorns comunicatius (Declaració)	26
3.1.4. Comunicacions escrites externes	26
Taula 34. Llengua de les comunicacions escrites a institucions públiques (Declaració i documental).....	26
Taula 35. Llengua de les comunicacions escrites a altres empreses que són clients de la seva organització (Declaració)	27
Taula 36. Llengua de les comunicacions escrites a clients, usuaris o associats (Declaració i documental).....	27
Taula 37. Llengua de les comunicacions escrites a proveïdors (Declaració i documental).....	28
Taula 38. Llengua de les publicacions periòdiques i no periòdiques (Declaració i documental).....	28
3.2. Comunicacions internes.....	29
3.2.1. Comunicacions orals internes	29
Taula 39. Llengua de l'última reunió interna amb superiors (Declaració)	29
Taula 40. Llengua de l'última reunió interna amb persones a càrrec (Declaració)	29
Taula 41. Llengua vehicular de la formació tècnica o professional (Declaració)	29
3.2.2. Documentació i comunicacions escrites internes	30
Taula 42. Llengua de les circulars, directrius o notes escrites (Declaració i documental).....	30
Taula 43. Llengua de les ordres dels dia o actes de reunió (Declaració i documental).....	30
Taula 44. Llengua dels formularis i impresos interns (Declaració i documental)	31
Taula 45. Llengua dels projectes o memòries anuals (Declaració i documental).....	31
Taula 46. Llengua de l'aplicatiu informàtic més usual (Declaració)	32
Taula 47. Llengua del material escrit dels cursos de formació (Declaració)	32
4. Actituds lingüístiques	33
4.1. Evolució de l'ús del català.....	34

Taula 48. A la seva empresa, l'ús de la llengua catalana en relació amb fa tres o quatre anys	34
Taula 49. Motius de l'evolució del català a l'organització. Serveis empresarials i finances	34
Taula 50. Motius de l'evolució del català a l'organització.. Altres serveis	35
4.2. Avantatges de l'ús del català a l'organització	35
Taula 51. A la seva organització, creu que utilitzar el català té avantatges?.....	35
Taula 52. Avantatge més important d'implantar el català als serveis empresarials i finances	36
Taula 53. Avantatge més important d'implantar el català a altres serveis	36
Taula 54. Segon avantatge més important d'implantar el català als serveis empresarials i finances	36
Taula 55. Segon avantatge més important d'implantar el català a altres serveis	37
4.3. Inconvenients de l'ús del català a l'organització	37
Taula 56. A la seva organització, creu que utilitzar el català té inconvenients?.....	37
Taula 57. Inconvenients de l'ús del català als serveis empresarials i finances.....	37
Taula 58. Inconvenients de l'ús del català a altres serveis	38
Taula 59. Segon inconvenient de l'ús del català als serveis empresarials i finances.....	38
Taula 60. Segon inconvenient de l'ús del català a altres serveis.....	38
4.4. Perspectives de futur	39
Taula 61. La seva organització té la intenció d'augmentar l'ús del català en un futur immediat?.....	39
Taula 62. Motius per augmentar l'ús del català en els serveis empresarials i finances.....	39
Taula 63. Motius per augmentar l'ús del català en altres serveis	39
Taula 64. Motius per no augmentar l'ús del català en els serveis empresarials i finances.....	40
Taula 65. Motius per no augmentar l'ús del català en altres serveis	40

Índex

4.5.	Presencia de polítiques de comunicació.....	41
4.5.1.	Presencia del català a la política de comunicació.....	41
	Taula 66. Importància de la presencia del català a la política de comunicació.....	41
4.5.2.	Valoració de la introducció del català a la política de comunicació de l'empresa	41
	Taula 67. Grau d'acord d'incorporar el català a la política de comunicació.....	41

1. Introducció

1.1. Presentació i objectius

La Secretaria de Política lingüística, amb el suport de l'Institut d'Estadística de Catalunya, ha proposat la realització del present estudi sociolingüístic de caràcter quantitatiu per tal d'avaluar **els usos lingüístics a les petites i mitjanes empreses de Catalunya del sector servei**.

El principal objectiu de *l'Estadística sobre usos lingüístics a les petites i mitjanes empreses de Catalunya* és conèixer la situació dels usos lingüístics al sector serveis de Catalunya.

En el present document apareixen les dades sintètiques en referència amb els objectius concrets:

1. **El context sociolingüístic**, que inclou aspectes que poden condicionar els diferents usos lingüístics, com són:
 - a) **L'adequació lingüística del personal**, segons els diferents perfils prèviament definits.
 - b) **Les normes i criteris d'ús lingüístic** referents als criteris d'atenció oral i escrita, als criteris de qualitat i als criteris de formació del personal.

2. **Els usos lingüístics**, que permet recollir informació dels següents factors:
 - a) **Imatge i retolació**: nom de l'organització, rètol principal, rètol d'horari, rètols interiors, publicitat, marxandatge i web.
 - b) **Documentació d'ús extern**: paper de carta, segells, manuals, factures, missatges i formularis electrònics.
 - c) **Comunicacions exteriors**: atenció personalitzada i contestador automàtic, usos orals, comunicacions amb institucions, amb clients i amb proveïdors, publicacions periòdiques, comunicacions i contingut del web.
 - d) **Documentació i comunicacions internes**: circulars, actes de reunió, formularis, llengua de les reunions, memòria anual i programes informàtics.

Introducció

3. **Les actituds lingüístiques envers la llengua catalana**, pel que fa a l'evolució del català, els avantatges i els inconvenients del seu ús i les seves perspectives de futur en el món empresarial.

Així, l'estudi ha permès recollir dades sobre elements i actituds lingüístiques, a més de tenir en compte aspectes organitzatius dels centres.

1.2. Metodologia

1.1. Unitat d'anàlisi i de mostreig

L'estudi s'ha realitzat a partir d'una sèrie d'entrevistes presencials a directius i gerents d'empreses catalanes seleccionades per mostreig aleatori estratificat entre l'univers format per 8.983 empreses.

1.2. Definició de l'univers d'estudi i de la mostra

L'univers d'estudi són les empreses catalanes del sector serveis empresarials, finances i altres serveis de 10 i més treballadors.

En total, l'estudi ha comprès 754 entrevistes a directius i gerents distribuïdes de la següent manera:

Estadística sobre usos lingüístics a petites i mitjanes empreses 2006 Distribució de les entrevistes i error mostral segons els sectors

Sector	Entrevistes	Error (%)
Serveis empresarials i finances	363	4,90
De 10 a 19 treballadors	191	6,74
De 20 a 99 treballadors	172	7,13
Altres serveis	391	4,77
De 10 a 19 treballadors	220	6,35
De 20 a 99 treballadors	171	7,21
Total	754	3,42

L'error mostral està calculat sota els paràmetres d'un nivell de confiança del 95% i una variància $p=q=0,5$.

Introducció

Aquests sectors inclouen les activitats següents:

- ✓ Serveis empresarials i de mediació financera¹
- ✓ Correus i telecomunicacions
- ✓ Activitats immobiliàries
- ✓ Lloguer de maquinària i equip sense operari, d'efectes personals i menesters domèstics
- ✓ Activitats informàtiques
- ✓ Investigació i desenvolupament
- ✓ Formació permanent i altres activitats d'ensenyament
- ✓ Activitats sanitàries i veterinàries, servei social
- ✓ Activitats de sanejament públic
- ✓ Activitats associatives
- ✓ Activitats recreatives, culturals i esportives
- ✓ Activitats diverses de serveis personals

D'altra banda, no engloba les empreses amb les activitats següents:

- ✓ Comerç, hoteleria i reparacions
- ✓ Transport
- ✓ Administració pública, defensa i seguretat social obligatòria
- ✓ Educació (reglada)

1.3. Instrument de mesura

L'instrument de mesura seleccionat per dur a terme l'estudi és una adaptació per a petites i mitjanes empreses del qüestionari **Indexplà** per conèixer **l'adequació lingüística**.

L'entrevista presencial integra tres tipus de mètodes de recollida d'informació:

1. **Entrevista segons declaració de l'entrevistat:** l'entrevistador recull la declaració de l'entrevistat referida a la demanda en les preguntes del qüestionari
2. **Recollida per observació visual:** l'entrevistador recull la informació visual especificada en el qüestionari.
3. **Recollida de dades documentals:** l'entrevistador recull determinada documentació referida en el qüestionari.

¹ Aquest sector no és inclòs a la categoria altres serveis

1.4. Treball de camp

El treball de camps ha estat realitzat per l'empresa DEP, Consultoria Estratègica. La recollida de la informació s'ha realitzat mitjançant entrevistes presencials.

El treball de camp s'ha dut a terme durant el període comprès entre febrer i juny del 2005 i els mesos d'octubre de 2005 fins a febrer del 2006 i les característiques bàsiques de l'entrevista han estat les següents:

- A) La concertació telefònica prèvia: fixant el dia i hora desitjat per l'entrevistat.
- B) La realització de l'entrevista presencial: sempre a un sol informador i de forma personal. Realitzada normalment al lloc on l'entrevistat desenvolupa la seva activitat professional.

1.5. Notes per a la lectura de l'informe

Sempre que no s'indiqui el contrari, les dades de les taules estan en percentatge i la seva lectura és horitzontal, és a dir les files sumen 100%. Cal tenir present que, a causa de l'arrodoniment a un sol decimal, les sumes poden no donar exactament 100. Aquestes taules de lectura horitzontal, l'última columna de la taula mostra la base de la resposta a partir de la qual es calculen el percentatges.

2. Context sociolingüístic

2.1. Adequació lingüística del personal

Taula 1: Adequació lingüística del personal als serveis empresarials i finances, segons perfils lingüístics

Perfils lingüístics	Personal amb coneixements adequats de català	Personal amb manca de coneixements adequats de català	Base
Perfil 5	84,0	16,0	326
Perfil 4	87,9	12,1	301
Perfil 3	95,3	4,7	170
Perfil 2	87,8	12,2	79
Perfil 1	75,4	24,6	127
Síntesi*	81,9	18,1	338

*La síntesi és la mitjana de la suma dels diferents perfils

Taula 2: Adequació lingüística del personal a altres serveis, segons perfils lingüístics

Perfils lingüístics	Personal amb coneixements adequats de català	Personal amb manca de coneixements adequats de català	Base
Perfil 5	92,1	7,9	346
Perfil 4	91,0	9,0	313
Perfil 3	92,0	8,0	218
Perfil 2	90,3	9,7	126
Perfil 1	82,7	17,3	190
Síntesi*	89,0	11,0	360

*La síntesi és la mitjana de la suma dels diferents perfils

2.2. Criteri d'ús lingüístic en la incorporació de personal

Taula 3: Valoració dels coneixements de català en les dues darreres incorporacions

	Hi ha criteri de valoració	No hi ha cap criteri de valoració	No ho sap	Base
Serveis empresarials i finances	56,4	43,3	0,3	363
De 10 a 19 treballadors	58,6	41,4	0,0	191
De 20 a 99 treballadors	54,1	45,3	0,6	172
Altres serveis	56,0	43,2	0,8	391
De 10 a 19 treballadors	54,1	45,5	0,4	220
De 20 a 99 treballadors	58,5	40,4	1,1	171
Total	56,2	43,2	0,5	754

Taula 4: Criteris de valoració dels coneixements del català en les dues darreres incorporacions

	No hi ha hagut incorporació	Requisit	Mèrit	No ho sap	Base*
Serveis empresarials i finances	1,7	55,8	38,0	4,5	409
De 10 a 19 treballadors	0,9	58,0	36,2	4,9	224
De 20 a 99 treballadors	2,7	53,0	40,5	3,8	185
Altres serveis	-	53,7	38,1	8,2	430
De 10 a 19 treballadors	-	53,4	40,2	6,4	234
De 20 a 99 treballadors	-	54,1	35,7	10,2	196
Total	1,8	54,1	37,7	6,4	848

*Incorporacions

2.3. Criteris d'atenció

2.3.1. Criteris d'atenció oral

Taula 5: Criteris d'atenció oral en el primer contacte amb l'interlocutor

	S'atén per defecte en català	S'atén per defecte en castellà	S'atén per defecte en una altra llengua	No s'ha adoptat cap criteri	No ho sap	Base
Serveis empresarials i finances	53,4	17,1	0,8	26,7	2,0	363
De 10 a 19 treballadors	52,9	15,7	1,6	28,8	1,0	191
De 20 a 99 treballadors	54,1	18,6	0,0	24,4	2,9	172
Altres serveis	61,6	10,0	0,3	27,4	0,7	391
De 10 a 19 treballadors	60,0	10,5	0,0	28,6	0,9	220
De 20 a 99 treballadors	63,7	9,4	0,6	25,7	0,6	171
Total	57,7	13,4	0,5	27,1	1,3	754

Context sociolingüístic

Taula 6: Si l'interlocutor utilitza una llengua diferent del català...

	Es canvia a la llengua de l'interlocutor	Es continua atenent l'interlocutor en català	No s'ha adoptat cap criteri	No ho sap	Base*
Serveis empresarials i finances	85,1	4,6	10,3	-	194
De 10 a 19 treballadors	86,1	5,0	8,9	-	101
De 20 a 99 treballadors	83,9	4,3	11,8	-	93
Altres serveis	87,1	5,4	7,1	0,4	241
De 10 a 19 treballadors	85,6	6,8	7,6	0,0	132
De 20 a 99 treballadors	89,0	3,7	6,4	0,9	109
Total	86,2	5,1	8,5	0,2	435

*S'atén per defecte en català

Taula 7: Si l'interlocutor utilitza una llengua diferent del castellà...

	Es canvia a la llengua de l'interlocutor	Es continua atenent l'interlocutor en la llengua inicial	No s'ha adoptat cap criteri	Base*
Serveis empresarials i finances	93,5	1,6	4,9	62
De 10 a 19 treballadors	86,7	3,3	10,0	30
De 20 a 99 treballadors	100	0	0	32
Altres serveis	-	-	-	-
De 10 a 19 treballadors	-	-	-	-
De 20 a 99 treballadors	-	-	-	-
Total	94,1	1,0	5,0	101

*S'atén per defecte en castellà

2.3.2. Criteris d'atenció escrita

Taula 8: Ha adoptat criteris d'ús lingüístic per a les comunicacions escrites

	S'escriu per defecte en català	S'escriu per defecte en castellà	Hi ha una adaptació a la llengua del receptor	S'escriu per defecte en català i castellà	S'escriu per defecte en una altra llengua	No s'ha adoptat cap criteri	No ho sap	Base
Serveis empresarials i finances	27,8	25,1	24,0	6,9	1,1	14,0	1,1	363
De 10 a 19 treballadors	26,1	23,6	24,6	6,8	1,6	15,7	1,6	191
De 20 a 99 treballadors	29,6	26,7	23,3	7,0	0,6	12,2	0,6	172
Altres serveis	42,2	18,7	16,4	8,4	-	12,5	1,8	391
De 10 a 19 treballadors	40,0	20,9	15,9	8,6	-	12,3	2,3	220
De 20 a 99 treballadors	45,0	15,8	17,0	8,2	-	12,9	1,1	171
Total	35,3	21,8	20,0	7,7	0,5	13,3	1,5	754

2.4. Criteris de qualitat

Taula 9: Ha adoptat criteris de qualitat lingüística per a les comunicacions o publicacions en català

	Per a tots els textos	Per a determinats textos	No s'ha adoptat cap criteri	No ho sap	Base
Serveis empresarials i finances	49,9	16,0	30,3	3,9	363
De 10 a 19 treballadors	47,6	16,8	30,4	5,2	191
De 20 a 99 treballadors	52,3	15,1	30,2	2,3	172
Altres serveis	50,4	16,6	32,0	1,0	391
De 10 a 19 treballadors	47,3	15,5	35,9	1,3	220
De 20 a 99 treballadors	54,4	18,1	26,9	0,6	171
Total	50,1	16,3	31,2	2,4	754

Taula 10: Sistema adoptat per assegurar la qualitat lingüística

	Autocorrecció lingüística de cada empleat	Empleat especialitzat en la correcció lingüística	Professional extern a l'entitat	No ho sap	Base*
Serveis empresarials i finances	56,3	23,7	10,0	10,0	240
De 10 a 19 treballadors	53,7	26,8	10,6	8,9	123
De 20 a 99 treballadors	59,0	20,5	9,4	11,1	117
Altres serveis	53,4	25,6	12,6	8,4	262
De 10 a 19 treballadors	54,3	28,3	10,1	7,3	138
De 20 a 99 treballadors	52,4	22,6	15,3	9,7	124
Total	54,8	24,6	11,4	9,2	501

*Han adoptat algun sistema

2.5. Disponibilitat d'eines lingüístiques

Taula 11: Disponibilitat d'eines lingüístiques per al personal

	Corrector ortogràfic o verificador informàtic	Diccionari general de la llengua catalana	Diccionari en català en línia	Base
Serveis empresarials i finances	86,2	74,9	45,5	363
De 10 a 19 treballadors	86,4	75,4	45,0	191
De 20 a 99 treballadors	86,0	74,4	45,9	172
Altres serveis	85,9	63,4	43,5	391
De 10 a 19 treballadors	80,9	60,5	40,9	220
De 20 a 99 treballadors	92,4	67,3	46,8	171
Total	86,1	69,0	44,4	754

2.6. Criteris de suport a la formació del personal

Taula 12: Personal amb manca de coneixements de català que fa formació

	No fa formació	Fa formació	No ho sap	Base*
Serveis empresarials i finances	81,1	11,1	7,8	180
De 10 a 19 treballadors	88,0	8,4	3,6	83
De 20 a 99 treballadors	75,3	13,4	11,3	97
Altres serveis	78,5	11,4	10,1	149
De 10 a 19 treballadors	78,8	15,2	6,1	66
De 20 a 99 treballadors	78,3	8,4	13,3	83
Total	79,9	11,2	8,8	329

*Menciona que a l'empresa hi ha personal amb manca de coneixements de català

Taula 13: Incentivació o suport a la formació de català

	Sí	No	No ho sap	Base
Serveis empresarials i finances	22,6	75,7	1,7	363
De 10 a 19 treballadors	20,4	78,6	1,0	191
De 20 a 99 treballadors	25,0	72,7	2,3	172
Altres serveis	17,3	80,1	2,6	391
De 10 a 19 treballadors	16,4	81,8	1,8	220
De 20 a 99 treballadors	18,7	77,8	3,5	171
Total	19,9	78,0	2,1	754

Context sociolingüístic

Taula 14: Incentivació quant al finançament

	Total	Parcial	Cap	No es segueix cap criteri	No ho sap	Base*
Serveis empresarials i finances	53,7	14,6	19,5	8,5	3,7	82
De 10 a 19 treballadors	51,3	17,9	17,9	10,3	2,6	39
De 20 a 99 treballadors	55,8	11,6	20,9	7,0	4,7	43
Altres serveis	50,0	10,3	22,1	5,9	11,7	68
De 10 a 19 treballadors	47,2	8,3	16,7	11,1	16,7	36
De 20 a 99 treballadors	53,1	12,5	28,1	0,0	6,3	32
Total	51,7	12,8	20,8	7,4	7,4	149

* Hi ha criteri d'incentivació o suport a la formació del català.

Taula 15: Incentivació quant a temps a càrrec de l'empresa

	Total	Parcial	Cap	No es segueix cap criteri	No ho sap	Base*
Serveis empresarials i finances	32,9	26,8	26,8	9,8	3,7	82
De 10 a 19 treballadors	35,9	20,5	33,3	7,7	2,6	39
De 20 a 99 treballadors	30,2	32,6	20,9	11,5	4,8	43
Altres serveis	30,9	29,4	19,1	11,8	8,8	68
De 10 a 19 treballadors	38,9	19,4	13,9	13,9	13,9	36
De 20 a 99 treballadors	21,9	40,6	25,0	9,4	3,1	32
Total	31,5	28,2	23,5	10,7	6,0	149

* Hi ha criteri d'incentivació o suport a la formació de català.

Taula 16: Té caràcter obligatori

	Sí	No	No ho sap	Base*
Serveis empresarials i finances	12,2	84,1	3,7	82
De 10 a 19 treballadors	15,4	79,5	5,1	39
De 20 a 99 treballadors	9,3	88,4	2,3	43
Altres serveis	16,2	73,5	10,3	68
De 10 a 19 treballadors	19,4	66,7	13,9	36
De 20 a 99 treballadors	12,5	81,3	6,2	32
Total	14,1	79,2	6,7	149

* Hi ha criteri d'incentivació o suport a la formació del català.

3. Usos lingüísticos

3.1. Comunicacions amb l'exterior

3.1.1. Imatge i retolació

Taula 17: Llengua del nom de l'organització (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	35,2	36,8	28,0	357
De 10 a 19 treballadors	35,4	34,7	29,9	188
De 20 a 99 treballadors	35,0	37,2	27,8	169
Altres serveis	49,9	26,6	23,5	372
De 10 a 19 treballadors	50,6	27,3	22,1	205
De 20 a 99 treballadors	49,2	25,7	25,1	167
Total	42,7	31,6	25,7	729

Taula 18: Llengua del rètol principal

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	38,3	30,1	31,6	327
	Observació	37,8	29,3	32,9	228
De 10 a 19 treballadors	Declaració	41,5	28,3	30,2	172
	Observació	39,1	26,5	34,4	122
De 20 a 99 treballadors	Declaració	34,7	32,2	33,1	155
	Observació	36,3	32,5	31,2	106
Altres serveis	Declaració	51,3	20,9	27,8	354
	Observació	54,3	18,0	27,7	272
De 10 a 19 treballadors	Declaració	50,5	24,1	25,4	198
	Observació	52,6	21,8	25,6	150
De 20 a 99 treballadors	Declaració	52,4	17,0	30,6	156
	Observació	56,4	13,3	30,3	122
Total	Declaració	45,1	25,4	29,5	681
	Observació	46,7	23,1	30,2	500

Usos lingüístics

Taula 19: Llengua del rètol d'horari

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	61,5	36,7	1,8	113
	Observació	61,9	34,0	4,1	73
De 10 a 19 treballadors	Declaració	67,2	31,2	1,6	60
	Observació	68,0	27,0	5,0	39
De 20 a 99 treballadors	Declaració	55,1	43,0	1,9	53
	Observació	55,0	42,0	3,0	34
Altres serveis	Declaració	71,9	24,9	3,2	189
	Observació	66,9	28,5	4,6	121
De 10 a 19 treballadors	Declaració	69,2	27,1	3,7	108
	Observació	61,6	33,3	5,1	69
De 20 a 99 treballadors	Declaració	75,7	22,0	2,3	78
	Observació	74,0	22,1	3,9	52
Total	Declaració	68,0	29,4	2,6	299
	Observació	65,1	30,6	4,3	194

Taula 20: Llengua dels rètols interiors

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	54,4	36,0	9,6	20
	Observació	49,8	36,5	13,7	125
De 10 a 19 treballadors	Declaració	56,3	33,2	10,5	105
	Observació	50,0	38,7	11,3	61
De 20 a 99 treballadors	Declaració	52,6	38,6	8,8	115
	Observació	49,5	38,3	12,2	64
Altres serveis	Declaració	67,0	25,2	3,8	297
	Observació	62,0	31,9	6,1	204
De 10 a 19 treballadors	Declaració	66,0	30,8	3,2	161
	Observació	61,3	34,4	4,3	102
De 20 a 99 treballadors	Declaració	68,2	27,4	4,4	136
	Observació	62,7	29,3	8,0	102
Total	Declaració	61,6	32,1	6,3	517
	Observació	57,3	33,6	9,1	329

Usos lingüístics

Taula 21: Llengua de la publicitat

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	45,7	49,2	5,1	246
	Documental	31,4	37,7	30,9	137
De 10 a 19 treballadors	Declaració	43,3	52,6	4,1	130
	Documental	27,3	41,7	31,0	66
De 20 a 99 treballadors	Declaració	48,4	45,3	6,3	116
	Documental	35,2	34,0	30,8	71
Altres serveis	Declaració	55,4	41,3	3,3	287
	Documental	40,6	25,2	34,2	196
De 10 a 19 treballadors	Declaració	53,2	44,8	2,0	156
	Documental	37,9	23,4	38,7	102
De 20 a 99 treballadors	Declaració	58,1	37,2	4,7	131
	Documental	43,6	27,2	29,2	94
Total	Declaració	50,9	45,0	4,1	533
	Documental	36,8	30,3	32,9	333

Taula 22: Llengua dels elements de marxandatge

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	44,1	43,6	12,3	329
	Documental	19,5	17,7	62,8	268
De 10 a 19 treballadors	Declaració	44,8	43,1	12,1	173
	Documental	20,0	17,3	62,7	137
De 20 a 99 treballadors	Declaració	43,3	44,1	12,6	156
	Documental	19,0	18,3	62,7	131
Altres serveis	Declaració	57,6	29,0	13,4	320
	Documental	29,9	14,1	56,0	304
De 10 a 19 treballadors	Declaració	57,5	28,4	14,1	174
	Documental	30,5	14,6	54,9	168
De 20 a 99 treballadors	Declaració	57,6	29,7	12,7	146
	Documental	29,1	13,5	57,4	136
Total	Declaració	50,7	36,4	12,9	649
	Documental	25,0	15,8	59,2	572

Usos lingüístics

Taula 23: Llengua de la pàgina inicial del web

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	30,3	57,4	12,3	225
	Documental	22,4	39,6	38,0	100
De 10 a 19 treballadors	Declaració	25,6	59,3	15,1	110
	Documental	18,4	42,4	39,2	46
De 20 a 99 treballadors	Declaració	39,4	55,5	9,6	115
	Documental	25,9	37,2	36,9	54
Altres serveis	Declaració	40,1	50,5	9,4	255
	Documental	34,9	33,7	31,4	108
De 10 a 19 treballadors	Declaració	37,5	52,8	9,7	134
	Documental	31,3	32,4	36,3	52
De 20 a 99 treballadors	Declaració	43,0	48,0	9,0	121
	Documental	38,3	34,8	26,9	56
Total	Declaració	35,5	53,7	10,8	480
	Documental	28,9	36,5	34,6	208

3.1.2. Documentació d'ús extern

Taula 24: Llengua del paper de carta o fax

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	39,4	47,2	13,4	353
	Documental	22,1	21,7	56,2	271
De 10 a 19 treballadors	Declaració	41,3	44,1	14,6	185
	Documental	22,7	21,5	55,8	138
De 20 a 99 treballadors	Declaració	37,3	50,6	12,1	168
	Documental	21,6	21,9	56,5	133
Altres serveis	Declaració	60,1	31,3	8,6	361
	Documental	32,0	17,6	50,4	288
De 10 a 19 treballadors	Declaració	59,5	32,1	8,4	194
	Documental	32,6	18,2	49,2	149
De 20 a 99 treballadors	Declaració	60,7	30,4	8,9	167
	Documental	31,4	17,0	51,6	139
Total	Declaració	49,8	39,2	11,0	714
	Documental	27,2	19,6	53,2	559

Usos lingüístics

Taula 25: Llengua dels segells propis o estàndards

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	36,4	43,3	20,3	355
	Documental	23,8	18,4	57,8	173
De 10 a 19 treballadors	Declaració	38,8	42,6	18,6	187
	Documental	24,7	17,1	58,2	91
De 20 a 99 treballadors	Declaració	33,7	44,7	21,6	168
	Documental	22,9	19,8	57,3	82
Altres serveis	Declaració	54,3	26,4	19,3	381
	Documental	33,0	12,9	45,9	184
De 10 a 19 treballadors	Declaració	53,7	27,7	18,6	212
	Documental	33,6	10,4	56,0	107
De 20 a 99 treballadors	Declaració	55,1	25,0	19,9	169
	Documental	32,0	16,3	51,7	77
Total	Declaració	45,7	34,7	19,6	736
	Documental	28,5	15,5	56,0	357

Taula 26: Llengua de la documentació de difusió externa

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	37,0	56,7	6,3	302
	Documental	42,8	40,8	16,4	121
De 10 a 19 treballadors	Declaració	39,1	53,5	7,4	152
	Documental	40,2	41,2	18,6	46
De 20 a 99 treballadors	Declaració	34,9	59,8	5,3	150
	Documental	44,4	40,5	15,1	75
Altres serveis	Declaració	56,9	40,0	3,1	332
	Documental	58,2	29,3	12,5	168
De 10 a 19 treballadors	Declaració	57,9	39,9	2,2	180
	Documental	56,7	31,2	12,1	90
De 20 a 99 treballadors	Declaració	55,8	40,1	4,1	152
	Documental	60,0	27,0	13,0	78
Total	Declaració	47,5	47,9	4,6	634
	Documental	51,7	34,1	14,2	289

Usos lingüístics

Taula 27: Llengua de les factures, rebuts o tiquets de caixa

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	36,4	59,4	4,2	347
	Documental	29,3	40,6	30,1	176
De 10 a 19 treballadors	Declaració	37,2	58,2	4,6	183
	Documental	30,9	40,3	28,8	84
De 20 a 99 treballadors	Declaració	35,6	60,6	3,8	164
	Documental	27,9	40,8	31,3	92
Altres serveis	Declaració	52,4	45,2	2,4	375
	Documental	40,0	38,4	21,6	170
De 10 a 19 treballadors	Declaració	52,8	45,6	1,6	214
	Documental	38,4	38,5	23,1	92
De 20 a 99 treballadors	Declaració	51,9	44,8	3,3	161
	Documental	41,9	38,3	19,8	78
Total	Declaració	44,7	52,0	3,3	722
	Documental	34,5	39,8	26,0	346

Taula 28: Llengua dels textos predeterminats del correu electrònic

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	39,9	43,1	17,0	198
	Documental	25,8	36,1	38,1	51
De 10 a 19 treballadors	Declaració	38,5	43,0	18,5	103
	Documental	28,0	35,7	36,3	26
De 20 a 99 treballadors	Declaració	41,4	43,2	15,4	95
	Documental	23,5	36,5	40,0	25
Altres serveis	Declaració	54,6	36,0	9,4	198
	Documental	38,1	39,5	22,4	49
De 10 a 19 treballadors	Declaració	57,7	32,4	9,9	101
	Documental	33,3	43,8	22,9	26
De 20 a 99 treballadors	Declaració	51,5	39,6	8,9	97
	Documental	43,6	34,5	21,9	23
Total	Declaració	47,3	39,5	13,2	396
	Documental	31,8	37,7	30,5	100

Usos lingüístics

Taula 29: Llengua dels formularis electrònics

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	23,2	62,4	14,4	139
	Documental	55,8	32,2	12,0	9
De 10 a 19 treballadors	Declaració	21,2	65,4	13,4	70
	Documental	28,7	52,5	18,8	5
De 20 a 99 treballadors	Declaració	25,1	59,4	15,5	69
	Documental	77,4	16,0	6,6	4
Altres serveis	Declaració	44,0	48,3	7,7	154
	Documental	67,0	28,8	4,2	21
De 10 a 19 treballadors	Declaració	44,8	49,4	5,8	74
	Documental	72,9	23,3	3,8	12
De 20 a 99 treballadors	Declaració	43,3	47,4	9,3	80
	Documental	59,2	36,1	4,7	9
Total	Declaració	34,1	55,0	10,9	293
	Documental	63,6	29,8	6,6	30

3.1.3. Comunicacions orals externes

Taula 30: Llengua de l'activitat oral més habitual amb usuaris (Declaració)

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances		57,6	38,0	4,4	357
De 10 a 19 treballadors		56,8	38,0	5,2	187
De 20 a 99 treballadors		58,5	38,0	3,5	170
Altres serveis		59,5	36,1	4,4	372
De 10 a 19 treballadors		58,4	37,6	4,0	211
De 20 a 99 treballadors		60,9	34,2	4,9	161
Total		58,6	37,0	4,4	729

Taula 31: Llengua d'atenció personalitzada telefònica i oral (Declaració)

		Català	Castellà	Altres	Ns/Nc	Base
Serveis empresarials i finances		59,5	23,7	2,8	14,0	363
De 10 a 19 treballadors		62,3	21,5	3,1	13,1	191
De 20 a 99 treballadors		56,4	26,2	2,3	15,1	172
Altres serveis		79,8	17,2	2,9	-	342
De 10 a 19 treballadors		77,7	18,6	3,7	-	188
De 20 a 99 treballadors		82,5	15,6	1,9	-	154
Total		75,0	22,2	2,8	-	652

Usos lingüístics

Taula 32: Llengua del contestador automàtic (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Ns/Nc	Base
Serveis empresarials i finances	43,8	42,0	0,4	13,8	224
De 10 a 19 treballadors	49,5	41,0	1,0	8,6	105
De 20 a 99 treballadors	38,6	42,9	0,0	18,5	119
Altres serveis	56,2	43,8	0,0	-	178
De 10 a 19 treballadors	55,4	44,6	0,0	-	92
De 20 a 99 treballadors	57,0	43,0	0,0	-	86
Total	53,4	46,4	0,2	-	371

Taula 33: Llengua en l'atenció oral en els nous entorns comunicatius (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	51,0	44,0	5,0	280
De 10 a 19 treballadors	49,8	44,2	6,0	155
De 20 a 99 treballadors	52,4	43,7	3,9	125
Altres serveis	59,1	35,7	5,2	248
De 10 a 19 treballadors	58,9	36,5	4,6	131
De 20 a 99 treballadors	59,4	34,9	5,7	117
Total	54,8	40,1	5,1	528

3.1.4. Comunicacions escrites externes

Taula 34: Llengua de les comunicacions escrites a institucions públiques

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	80,9	19,1	0,0	300
	Documental	70,2	17,7	12,1	26
De 10 a 19 treballadors	Declaració	82,4	17,6	0,0	155
	Documental	74,3	22,8	2,9	7
De 20 a 99 treballadors	Declaració	79,4	20,6	0,0	145
	Documental	68,7	15,8	15,5	19
Altres serveis	Declaració	88,9	10,8	0,3	360
	Documental	77,1	13,7	9,2	30
De 10 a 19 treballadors	Declaració	88,1	11,9	0,0	195
	Documental	75,4	15,8	8,8	12
De 20 a 99 treballadors	Declaració	89,8	9,5	0,7	165
	Documental	78,2	12,2	9,6	18
Total	Declaració	85,3	14,6	0,1	660
	Documental	73,9	15,5	10,6	56

Usos lingüístics

Taula 35: Llengua de les comunicacions escrites a altres empreses que són clients de la seva organització (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	54,8	44,1	1,1	329
De 10 a 19 treballadors	54,2	44,8	1,0	170
De 20 a 99 treballadors	55,5	43,2	1,3	159
Altres serveis	71,4	27,9	0,7	297
De 10 a 19 treballadors	67,7	31,9	0,4	161
De 20 a 99 treballadors	75,9	23,3	0,8	136
Total	62,7	36,4	0,9	626

Taula 36: Llengua de les comunicacions escrites a clients o usuaris particulars

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	58,3	41,3	0,4	252
	Documental	56,4	24,4	19,2	74
De 10 a 19 treballadors	Declaració	55,6	43,7	0,7	137
	Documental	54,3	27,9	17,8	33
De 20 a 99 treballadors	Declaració	61,5	38,3	0,2	115
	Documental	58,0	21,7	20,3	41
Altres serveis	Declaració	69,8	28,7	1,5	306
	Documental	62,8	24,3	12,9	86
De 10 a 19 treballadors	Declaració	67,7	31,5	0,8	168
	Documental	67,0	22,0	11,0	41
De 20 a 99 treballadors	Declaració	72,4	25,4	2,2	138
	Documental	59,0	26,4	14,6	45
Total	Declaració	64,6	34,4	1,0	558
	Documental	59,8	24,3	15,9	160

Usos lingüístics

Taula 37: Llengua de les comunicacions escrites a proveïdors

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	56,7	42,2	1,1	315
	Documental	33,3	46,9	19,8	11
De 10 a 19 treballadors	Declaració	54,5	44,6	0,9	164
	Documental	31,7	44,3	24,0	5
De 20 a 99 treballadors	Declaració	59,0	39,7	1,3	151
	Documental	36,0	50,0	14,0	6
Altres serveis	Declaració	64,7	34,2	1,1	356
	Documental	62,4	24,5	13,1	19
De 10 a 19 treballadors	Declaració	65,6	32,8	1,6	195
	Documental	62,5	25,4	12,1	13
De 20 a 99 treballadors	Declaració	63,6	35,9	0,5	161
	Documental	62,2	22,5	15,3	6
Total	Declaració	60,9	38,0	1,1	671
	Documental	51,8	32,7	15,5	30

Taula 38: Llengua de les publicacions periòdiques i no periòdiques

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	41,8	53,3	4,9	120
	Documental	31,2	45,4	23,4	52
De 10 a 19 treballadors	Declaració	40,3	55,5	4,2	57
	Documental	20,4	50,8	28,8	22
De 20 a 99 treballadors	Declaració	43,2	51,3	5,5	63
	Documental	39,1	41,5	19,4	30
Altres serveis	Declaració	57,2	37,9	4,9	152
	Documental	50,8	24,0	25,2	87
De 10 a 19 treballadors	Declaració	63,0	33,5	3,5	78
	Documental	49,8	25,4	24,8	39
De 20 a 99 treballadors	Declaració	51,0	42,6	6,4	74
	Documental	51,6	23,0	25,4	48
Total	Declaració	50,4	44,7	4,9	272
	Documental	43,4	32,0	24,6	139

3.2. Comunicacions internes

3.2.1. Comunicacions orals internes

Taula 39. Llengua de l'última reunió interna amb superiors (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	63,6	33,2	3,2	331
De 10 a 19 treballadors	64,9	29,9	5,2	170
De 20 a 99 treballadors	62,3	36,7	1,0	161
Altres serveis	68,5	29,7	1,8	368
De 10 a 19 treballadors	68,8	29,7	1,5	205
De 20 a 99 treballadors	68,2	29,6	2,2	163
Total	66,2	31,3	2,5	699

Taula 40. Llengua de l'última reunió interna amb persones a càrrec (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	63,7	34,6	1,7	338
De 10 a 19 treballadors	63,6	34,1	2,3	175
De 20 a 99 treballadors	63,8	35,2	1,0	163
Altres serveis	69,9	28,3	1,8	374
De 10 a 19 treballadors	66,4	31,4	2,2	207
De 20 a 99 treballadors	74,3	24,5	1,2	167
Total	67,0	31,3	1,7	712

Taula 41. Llengua vehicular de la formació tècnica o professional (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	49,5	46,1	4,4	236
De 10 a 19 treballadors	52,1	43,8	4,1	117
De 20 a 99 treballadors	46,9	48,4	4,7	119
Altres serveis	62,0	35,2	2,8	257
De 10 a 19 treballadors	60,0	35,5	4,5	137
De 20 a 99 treballadors	64,3	34,7	1,0	120
Total	56,0	40,4	3,6	493

Usos lingüístics

3.2.2. Documentació i comunicacions escrites internes

Taula 42: Llengua de les circulars, directrius o notes escrites

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	51,6	45,7	2,7	304
	Documental	47,7	36,0	16,3	29
De 10 a 19 treballadors	Declaració	52,6	44,2	3,2	148
	Documental	51,5	26,1	22,4	9
De 20 a 99 treballadors	Declaració	50,6	47,2	2,2	156
	Documental	46,0	40,5	13,5	20
Altres serveis	Declaració	64,4	34,5	1,1	330
	Documental	59,2	34,0	6,8	35
De 10 a 19 treballadors	Declaració	64,3	34,1	1,6	176
	Documental	54,8	41,5	3,7	15
De 20 a 99 treballadors	Declaració	64,5	34,8	0,7	154
	Documental	62,5	28,3	9,2	20
Total	Declaració	58,3	39,9	1,8	634
	Documental	53,9	34,9	11,2	64

Taula 43: Llengua de les ordres dels dia o actes de reunió

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	50,5	47,6	1,9	246
	Documental	48,1	38,7	13,2	33
De 10 a 19 treballadors	Declaració	52,8	44,9	2,3	121
	Documental	54,4	32,5	13,1	12
De 20 a 99 treballadors	Declaració	48,2	50,3	1,5	125
	Documental	44,5	42,3	13,2	21
Altres serveis	Declaració	65,8	33,4	0,8	313
	Documental	66,1	22,2	11,7	55
De 10 a 19 treballadors	Declaració	64,9	34,5	0,6	166
	Documental	64,9	22,4	12,7	27
De 20 a 99 treballadors	Declaració	66,8	32,1	1,1	147
	Documental	67,2	21,9	10,9	28
Total	Declaració	59,1	39,7	1,2	559
	Documental	59,3	28,3	12,4	88

Usos lingüístics

Taula 44: Llengua dels formularis i impresos interns

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	36,0	63,5	0,5	340
	Documental	45,0	44,9	10,1	121
De 10 a 19 treballadors	Declaració	36,7	62,5	0,8	177
	Documental	41,3	46,3	12,4	57
De 20 a 99 treballadors	Declaració	35,2	64,6	0,2	163
	Documental	48,2	43,7	8,1	64
Altres serveis	Declaració	48,9	50,8	0,3	362
	Documental	54,7	35,8	9,5	106
De 10 a 19 treballadors	Declaració	48,4	51,3	0,3	199
	Documental	52,7	37,1	10,2	61
De 20 a 99 treballadors	Declaració	49,6	50,2	0,2	163
	Documental	57,3	34,1	8,6	45
Total	Declaració	42,7	57,0	0,3	702
	Documental	49,5	40,6	9,9	227

Taula 45: Llengua dels projectes o memòries anuals

		Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	Declaració	32,6	64,4	3,0	179
	Documental	38,1	41,5	20,4	45
De 10 a 19 treballadors	Declaració	31,2	66,4	2,4	85
	Documental	32,3	44,0	23,7	15
De 20 a 99 treballadors	Declaració	33,9	62,5	3,6	94
	Documental	40,9	40,2	18,9	30
Altres serveis	Declaració	57,6	41,6	0,8	249
	Documental	53,2	29,1	17,7	40
De 10 a 19 treballadors	Declaració	60,9	38,8	0,3	127
	Documental	52,8	32,0	15,2	13
De 20 a 99 treballadors	Declaració	54,1	44,5	1,4	122
	Documental	53,4	27,7	18,9	27
Total	Declaració	47,1	51,1	1,8	428
	Documental	45,2	35,6	19,2	85

Taula 46. Llengua de l'aplicatiu informàtic més usual (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	23,3	70,9	5,8	354
De 10 a 19 treballadors	23,5	70,2	6,3	184
De 20 a 99 treballadors	23,1	71,7	5,2	170
Altres serveis	30,5	66,6	2,9	381
De 10 a 19 treballadors	28,8	69,1	2,1	212
De 20 a 99 treballadors	32,6	63,3	4,1	169
Total	27,0	68,7	4,3	735

Taula 47. Llengua del material dels cursos de formació (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Serveis empresarials i finances	36,4	57,3	6,3	233
De 10 a 19 treballadors	37,7	56,0	6,3	117
De 20 a 99 treballadors	35,0	58,6	6,4	116
Altres serveis	56,0	40,6	3,4	255
De 10 a 19 treballadors	51,1	45,3	3,6	134
De 20 a 99 treballadors	61,3	35,3	3,4	121
Total	46,6	48,6	4,8	488

4. Actituds lingüístiques

4.1. Evolució de l'ús del català

Taula 48. A la seva empresa, l'ús de la llengua catalana en relació amb fa tres o quatre anys...

	Ha augmentat	S'ha mantingut igual	Ha disminuït	No ho sap	Base
Serveis empresarials i finances	40,5	49,6	5,8	4,1	363
De 10 a 19 treballadors	39,8	48,7	6,3	5,2	191
De 20 a 99 treballadors	41,3	50,6	5,2	2,9	172
Altres serveis	36,1	53,2	7,4	3,3	391
De 10 a 19 treballadors	35,0	54,1	6,4	4,5	220
De 20 a 99 treballadors	37,4	52,0	8,8	1,8	171
Total	38,2	51,5	6,6	3,7	754

Taula 49. Motius de l'evolució del català a l'organització. Serveis empresarials i finances

Motius	Evolució del català		
	Ha augmentat	S'ha mantingut igual	Ha disminuït
El personal és catalanoparlant	25,2	15,6	-
Voluntat per part del personal	15,6	5,0	-
Per la millor formació del personal	12,9	2,2	4,8
Demanda dels usuaris o clients	12,9	6,1	4,8
Voluntat per part de la direcció	10,9	1,7	4,8
Per la normalització de l'ús social del català	10,9	2,2	-
Per normatives i/o exigències	6,1	0,6	-
El personal s'ha mantingut estable	1,4	23,3	4,8
El nivell ja és adequat	-	13,3	-
Per les relacions que s'estableixen fora de Catalunya	-	6,1	9,5
No els preocupa	-	5,0	-
El personal és castellanoparlant	-	5,0	61,9
Ho fan tot en català	-	2,8	-
Augment de la immigració	-	2,2	9,5
Altres	2,1	4,0	-
No ho sap / No contesta	10,2	8,9	4,8
Base*	147	180	21

*Espontània i múltiple. Lectura vertical

Actituds lingüístiques

Taula 50. Motius de l'evolució del català a l'organització. Altres serveis

Motius	Evolució del català		
	Ha augmentat	S'ha mantingut igual	Ha disminuït
El personal és catalanoparlant	33,3	11,0	-
Voluntat per part de la Direcció	17,0	2,4	-
Per la normalització / consolidació de l'ús social del català	14,9	-	-
És una demanda del client	13,5	7,7	3,6
Per normatives i/o exigències internes o externes	6,4	4,8	-
Per la millor formació del personal	5,0	-	-
Voluntat per part del personal	2,8	1,4	-
El personal s'ha mantingut estable	-	23,0	-
El nivell és l'adequat	-	18,7	-
Ho fan tot en català	-	12,4	-
Per les relacions que s'estableixen fora de Catalunya	-	3,8	-
El personal és castellanoparlant	-	3,3	42,9
Augment de la immigració	-	1,4	39,3
Per la zona geogràfica / entorn de l'organització	-	2,4	10,7
Altres	-	1,0	3,6
No ho sap / No contesta	9,9	11,5	-
Base*	141	209	28

*Espontània i múltiple. Lectura vertical.

4.2. Avantatges de l'ús del català a l'organització

Taula 51: A la seva organització, creu que utilitzar el català té avantatges?

	Sí	No	No ho sap	Base*
Serveis empresarials i finances	45,5	49,3	5,2	363
De 10 a 19 treballadors	44,5	51,8	3,7	191
De 20 a 99 treballadors	46,5	46,5	7,0	172
Altres serveis	47,3	47,6	5,1	391
De 10 a 19 treballadors	46,4	48,6	5,0	220
De 20 a 99 treballadors	48,5	46,2	5,3	171
Total	46,4	48,4	5,2	754

Actituds lingüístiques

Taula 52. Avantatge més important d'implantar el català als serveis empresarials i finances

Avantatges	De 10 a 19 treballadors	De 20 a 99 treballadors	Total
Millor atenció als clients	50,6	52,5	51,5
Promoció o conservació de la llengua catalana	16,5	11,3	13,9
Bona imatge de l'empresa	10,6	15,0	12,7
L'ús de la llengua pròpia	10,6	6,3	8,5
Bona relació amb les administracions públiques	3,5	2,5	3,0
Més competitivitat amb altres empreses que no l'usen	3,5	1,3	2,4
Altres	2,4	5,1	3,7
Facilita la comunicació	1,2	1,3	1,2
Adequació a la realitat del país	1,2	1,3	1,2
Per tenir avantatges amb l'administració	0,0	2,5	1,3
No ho sap / No contesta	2,4	6,3	4,2
Base*	85	80	165

*Afirmen que utilitzar el català té avantatges. Resposta espontània i múltiple. Lectura vertical

Taula 53. Avantatge més important d'implantar el català a altres serveis

Avantatges	De 10 a 19 treballadors	De 20 a 99 treballadors	Total
Millor atenció als clients	44,1	44,6	44,3
Promoció o conservació de la llengua catalana	26,5	10,8	19,5
Bona imatge de l'empresa	10,8	19,3	14,6
Bona relació amb les administracions públiques	5,9	13,3	9,2
Més competitivitat amb altres empreses que no l'usen	2,0	1,2	1,6
Altres	5,9	4,8	5,4
Facilita la feina dins de l'organització	4,9	2,4	3,8
L'ús de la llengua pròpia	1,0	0,0	0,6
És un requisit per viure i treballar a Catalunya	0,0	1,2	0,5
Dona identitat a l'organització	0,0	1,2	0,5
No ho sap / No contesta	4,8	6,0	5,4
Base*	102	83	185

*Afirmen que utilitzar el català té avantatges. Resposta espontània i múltiple. Lectura vertical

Taula 54. Segon avantatge més important d'implantar el català als serveis empresarials i finances

Avantatges	De 10 a 19 treballadors	De 20 a 99 treballadors	Total
Bona imatge de l'empresa	17,6	20,0	18,8
Millor atenció als clients	9,4	10,0	9,7
Promoció i conservació de la llengua catalana	8,2	6,3	7,3
Bona relació amb les administracions públiques	2,4	7,5	4,8
Més competitivitat amb altres empreses que no l'usen	3,5	3,8	3,6
Altres	4,8	1,3	3,0
Facilita la comunicació	2,4	1,3	1,8
Adequació a la realitat del país	1,2	0,0	0,6
Per tenir avantatges amb l'administració	1,2	0,0	0,6
No ho sap / No contesta	54,1	51,3	52,7
Base*	85	80	165

*Afirmen que utilitzar el català té avantatges. Resposta espontània i múltiple. Lectura vertical.

Actituds lingüístiques

Taula 55. Segon avantatge més important d'implantar el català a altres serveis

Avantatges	De 10 a 19 treballadors	De 20 a 99 treballadors	Total
Bona imatge de l'empresa	17,5	26,8	21,8
Promoció i conservació de la llengua catalana	13,4	11,0	12,3
Millor atenció als clients	12,4	9,8	11,2
Bona relació amb les administracions públiques	4,1	7,3	5,6
Més competitivitat amb altres empreses que no l'usen	3,1	3,7	3,4
Altres	4,1	2,4	3,4
Facilita la feina dins de l'organització	2,1	1,2	1,7
Adequació a la realitat del país	1,0	1,2	1,1
L'ús de la llengua pròpia	1,0	0,0	0,6
No ho sap / No contesta	45,4	39,0	42,3
Base*	97	82	179

*Afirmen que utilitzar el català té avantatges. Resposta espontània i múltiple. Lectura vertical.

4.3. Inconvenients de l'ús del català a l'organització

Taula 56. A la seva organització, creu que utilitzar el català té inconvenients?

	Sí	No	No ho sap	Base*
Serveis empresarials i finances	17,4	81,3	1,3	363
De 10 a 19 treballadors	21,5	77,0	1,5	191
De 20 a 99 treballadors	12,8	86,0	1,2	172
Altres serveis	18,7	79,0	2,3	391
De 10 a 19 treballadors	15,5	82,3	2,2	220
De 20 a 99 treballadors	22,8	74,9	2,3	171
Total	18,2	80,0	1,8	754

Taula 57. Inconvenients de l'ús del català als serveis empresarials i finances

Inconvenients	De 10 a 19 treballadors	De 20 a 99 treballadors	Total
Dificultats de relació amb els clients no catalans	68,3	45,5	60,3
Duplicació de costos econòmics	12,2	36,4	20,6
Manca d'eines lingüístiques i de formació del personal	9,8	0,0	6,3
Dificultat de relació amb altres seus no catalanes	2,4	9,1	4,8
Altres	7,2	4,5	6,4
Dificulta les relacions amb l'administració	2,4	4,5	3,2
Als clients no els agrada	2,4	0,0	1,6
No hauria de ser qüestió prioritària	2,4	0,0	1,6
No ho sap / No contesta	0,0	4,5	1,6
Base*	41	22	63

*Afirmen que utilitzar el català té inconvenients. Resposta espontània i múltiple. Lectura vertical

Actituds lingüístiques

Taula 58. Inconvenients de l'ús del català a altres serveis

Inconvenients	De 10 a 19 treballadors	De 20 a 99 treballadors	Total
Dificultats de relació amb els clients no catalans	58,8	62,5	60,8
Duplicació de costos econòmics	20,6	25,0	23,0
Dificultat de relació amb altres seus no catalanes	11,8	7,5	9,5
Altres	5,9	5,0	5,4
Manca d'eines lingüístiques i formació del personal	3,0	5,0	4,1
Dificulta les relacions amb l'administració	2,9	0,0	1,3
No contesta	2,9	0,0	1,4
<i>Base*</i>	34	40	74

*Afirmen que utilitzar el català té inconvenients. Resposta espontània i múltiple. Lectura vertical.

Taula 59. Segon inconvenient de l'ús del català als serveis empresarials i finances

Inconvenients	De 10 a 19 treballadors	De 20 a 99 treballadors	Total
Duplicació dels costos econòmics	12,2	9,1	11,1
Dificultat de relació amb altres seus catalanes	4,9	13,6	7,9
Manca d'eines lingüístiques i de formació del personal	4,9	9,1	6,3
Dificultat de relació amb els clients no catalans	4,9	4,5	4,8
No contesta	73,2	63,6	69,8
<i>Base*</i>	41	22	63

*Afirmen que el català té inconvenients. Resposta espontània i múltiple. Lectura vertical.

Taula 60. Segon inconvenient de l'ús del català a altres serveis

Inconvenients	De 10 a 19 treballadors	De 20 a 99 treballadors	Total
Dificultat de relació amb altres seus no catalanes	12,9	13,2	13,2
Dificultat de relació amb els clients no catalanes	9,7	5,3	7,2
Duplicació de costos econòmics	0,0	7,9	4,3
Manca d'eines lingüístiques i de formació el personal	0,0	2,6	1,4
No contesta	77,4	71,0	73,9
<i>Base*</i>	31	38	69

*Afirmen que el català té inconvenients. Resposta espontània i múltiple. Lectura vertical.

4.4. Perspectives de futur

Taula 61: La seva organització té la intenció d'augmentar l'ús del català en un futur immediat?

	Sí	No	No ho sap	Base
Serveis empresarials i finances	27,8	65,3	6,9	363
De 10 a 19 treballadors	29,3	64,4	6,3	191
De 20 a 99 treballadors	26,2	66,3	7,5	172
Altres serveis	26,1	65,2	8,7	391
De 10 a 19 treballadors	22,3	65,9	11,8	220
De 20 a 99 treballadors	31,0	64,3	4,7	171
Total	26,9	65,3	7,8	754

Taula 62. Motius per augmentar l'ús del català en els serveis empresarials i finances

Motius	De 10 a 19 treballadors	De 20 a 99 treballadors	Total
Normalitzar i enfortir la llengua catalana	14,3	26,7	19,8
Millorar la imatge i servei de l'organització	23,2	13,3	18,8
Normatives i exigències	19,6	8,9	14,9
És una demanda dels clients	12,5	17,8	14,9
Assolir un bon nivell d'adequació lingüística del personal	16,1	11,1	13,9
Criteri i compromís de l'organització	14,3	11,1	12,9
Augmentar el nivell de català del personal	3,6	4,4	4,0
No ho sap / No contesta	8,9	11,1	9,9
Base*	56	45	101

*Afirmen intenció d'augmentar l'ús del català. Resposta espontània i múltiple. Lectura vertical.

Taula 63. Motius per augmentar l'ús del català en altres serveis

Motius	De 10 a 19 treballadors	De 20 a 99 treballadors	Total
Normalitzar i enfortir la llengua catalana	16,3	22,6	19,6
Assolir un bon nivell d'adequació lingüística del personal	14,3	17,0	15,7
Millorar la imatge i servei de l'organització	10,2	13,2	11,8
Normatives i exigències	16,3	5,7	10,8
Augmentar el nivell de català del personal	16,3	5,7	10,8
Criteri i compromís de l'organització	6,1	15,1	10,8
És una demanda dels clients	4,2	11,3	7,8
No ho sap / No contesta	16,3	9,4	12,7
Base*	49	53	102

*Afirmen intenció d'augmentar l'ús del català. Resposta espontània i múltiple. Lectura vertical.

Actituds lingüístiques

Taula 64. Motius per no augmentar l'ús del català en els serveis empresarials i finances

Motius	De 10 a 19 treballadors	De 20 a 99 treballadors	Total
Els sembla bé el nivell que tenen actualment	42,9	40,0	41,5
L'utilitzen completament	18,5	19,1	18,8
No és òptim per l'organització	13,4	11,8	12,7
No els preocupa	10,9	9,1	10,0
És una demanda dels clients	10,1	10,0	10,0
Ha de sorgir de forma natural, sense imposar-se	2,5	3,6	3,1
Depèn del personal	0,8	1,8	1,3
La societat no té interès en l'augment de l'ús del català	0,0	0,9	0,4
No contesta	1,7	4,5	3,1
<i>Base*</i>	<i>119</i>	<i>110</i>	<i>229</i>

*Afirmen no intenció d'augmentar l'ús del català. Resposta espontània i múltiple. Lectura vertical.

Taula 65. Motius per no augmentar l'ús del català en altres serveis

Motius	De 10 a 19 treballadors	De 20 a 99 treballadors	Total
Els sembla bé el nivell que tenen actualment	26,2	36,4	30,6
L'utilitzen completament	22,1	17,3	20,0
No els preocupa	16,6	12,7	14,9
No és òptim per a l'organització	9,7	13,6	11,4
Per normatives o exigències internes o externes	6,2	5,5	5,9
És una demanda dels clients	6,2	3,6	5,1
Depèn del personal	4,1	3,6	3,9
Ha de sorgir de forma natural	0,7	0,0	0,4
No contesta	8,2	7,3	7,8
<i>Base*</i>	<i>145</i>	<i>110</i>	<i>255</i>

*Afirmen no intenció d'augmentar l'ús del català. Resposta espontània i múltiple. Lectura vertical.

4.5. Presència de polítiques de comunicació

4.5.1. Presència del català a la política de comunicació

Taula 66. Importància de la presència del català a la política de comunicació*

	Valoració mitjana	Molt important (9-10)	Bastant important (7-8)	Més aviat important (5-6)	No gaire important (3-4)	Gens important (0-2)	No contesta	Base
Serveis empresarials i finances	7,08	28,4	30,9	16,3	5,5	6,1	12,9	363
De 10 a 19 treballadors	6,96	26,2	31,9	17,3	2,1	8,4	14,1	191
De 20 a 99 treballadors	7,20	30,8	29,7	15,1	9,3	3,5	11,6	172
Altres serveis	7,6	37,1	30,7	15,9	3,3	4,9	8,1	391
De 10 a 19 treballadors	7,5	35,0	30,0	18,2	3,6	5,5	7,7	220
De 20 a 99 treballadors	7,8	39,8	31,6	12,9	2,9	4,1	8,7	171
Total	7,4	32,9	30,8	16,0	4,4	5,4	10,5	

*Escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens important i el 10 equival a molt important.

4.5.2. Valoració de la introducció del català a la política de comunicació de l'empresa

Taula 67. Grau d'acord que incorporar el català a la política de comunicació suposa un esforç afegit*

	Valoració mitjana	Molt d'acord (9-10)	Bastant d'acord (7-8)	Més aviat d'acord (5-6)	No gaire d'acord (3-4)	Gens d'acord (0-2)	No contesta	Base
Serveis empresarials i finances	3,97	9,1	16,3	16,0	9,4	36,9	12,4	363
De 10 a 19 treballadors	3,84	7,9	16,2	16,2	7,3	38,7	13,6	191
De 20 a 99 treballadors	4,10	10,5	16,3	15,7	11,6	34,9	11,0	172
Altres serveis	3,3	7,4	15,6	13,6	7,7	48,3	7,4	391
De 10 a 19 treballadors	3,2	5,9	15,9	14,5	5,5	50,5	7,7	220
De 20 a 99 treballadors	3,5	9,4	15,2	12,3	10,5	45,6	7,0	171
Total	3,6	8,2	15,9	14,7	8,5	42,8	9,8	

*Escala de 0 a 10, on el 0 equival a gens important i el 10 equival a molt important.