

**Informe de l'estudi "Els usos lingüístics en les indústries  
elaboradores o distribuïdores d'aigua envasada"**

Enquesta encarregada per la Direcció General de Política Lingüística

*Novembre de 2001*

RPEEO 221

E1172167

**Informe de l'estudi  
"ELS USOS LINGÜÍSTICS EN LES INDÚSTRIES  
ELABORADORES O DISTRIBUÏDORES D'AIGUA  
ENVASADA"**

**Client: INSTITUT DE SOCIOLINGÜÍSTICA CATALANA  
DIRECCIÓ GENERAL DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA  
DEPARTAMENT DE CULTURA DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

Barcelona, Novembre 2001

# ÍNDIX

	<u>Pàgina</u>
I <u>INTRODUCCIÓ</u> .....	1
II <u>OBJECTIUS DE L'ESTUDI</u> .....	2
III <u>METODOLOGIA</u> .....	4
III.1 <u>UNIVERS DE L'ESTUDI</u> .....	4
III.2 <u>SISTEMA DE RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ</u> .....	4
III.3 <u>PERSONA INFORMANT</u> .....	4
III.4 <u>MOSTRA</u> .....	5
III.5 <u>TREBALL DE CAMP</u> .....	6
IV <u>RESULTATS</u> .....	7
IV.1 <u>GRAU D'UTILITZACIÓ DEL CATALÀ A L'EMPRESA</u> .....	7
IV.2 <u>ÚS DEL CATALÀ A ETIQUETES I CONTRAETIQUETES</u> .....	9
IV.3 <u>AVANTATGES I INCONVENIENTS ASSOCIATS A L'ETIQUETATGE DELS PRODUCTES EN CATALÀ</u> .....	13
IV.4 <u>INTENCIÓ D'INICIAR O AUGMENTAR L'ÚS DEL CATALÀ EN L'ETIQUETATGE. MOTIUS</u> .....	15
IV.5 <u>OPINIÓ SOBRE LES CONSEQÜÈNCIES DE L'ETIQUETATGE EN CATALÀ</u> .....	17
IV.6 <u>PREFERÈNCIES EN ETIQUETATGE, A MITJÀ TERMINI</u> .....	19
IV.7 <u>OPINIÓ SOBRE L'OBLIGATORIETAT DE L'ÚS DEL CATALÀ A LES ETIQUETES DELS PRODUCTES CATALANS QUE ES DISTRIBUEIXEN A CATALUNYA. MOTIUS</u> .....	20
IV.8 <u>GRAU D'INTERÉS EN RELACIÓ ALS SERVEIS OFERTS PEL DEPARTAMENT DE CULTURA DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA EN RELACIÓ ALS USOS LINGÜÍSTICS A L'EMPRESA</u> .....	22
IV.9 <u>INTERÉS EN SER CONTACTAT PEL DEPARTAMENT DE CULTURA PER A L'OFERTA DE SERVEIS</u> .....	24
IV.10 <u>MARC DE REFERÈNCIA: (1) INFORMACIÓ DE LA MOSTRA D'EMPRESES</u> .....	25
IV.10.1 <u>DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LES VENDES</u> .....	25
IV.10.2 <u>VOLUM DE VENDES ANUALS</u> .....	26

IV.10.3	<u>NOMBRE DE REFERÈNCIES</u> .....	27
IV.10.4	<u>DISTRIBUCIÓ DEL CAPITAL SOCIAL DE L'EMPRESA</u> .....	28
IV.10.5	<u>PERTENÈNCIA A GRUP EMPRESARIAL</u> .....	30
IV.10.6	<u>DADES PER OBSERVACIÓ: IDIOMA DE RÊTOLS I ATENCIÓ AL PÚBLIC</u> .....	30
IV.11	<u>MARC DE REFERÈNCIA: (2) INFORMACIÓ DE LES PERSONES ENTREVISTADES</u> .....	32
V	<u>SÍNTESI DE RESULTATS</u> .....	33

ANNEX:

- ◆ EMPRESAS INTERESSADES EN L'OFERIMENT DELS SERVEIS DEL DEPARTAMENT DE CULTURA DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA
- ◆ QÜESTIONARI
- ◆ TAULES D'ORDINADOR

## ÍNDIX DE GRÀFICS

	<u>Pàgina</u>
<u>Gràfic núm. 1: Ús del català a l'etiquetatge dels 10 productes més venuts .....</u>	11
<u>Gràfic núm. 2: Etiquetatge en català (resum).....</u>	12
<u>Gràfic núm. 3: L'etiquetatge en català: Avantatges i inconvenients.....</u>	13
<u>Gràfic núm. 4: Intenció d'iniciar o augmentar l'ús del català en l'etiquetatge .....</u>	15
<u>Gràfic núm. 5: Opinió sobre les conseqüències de l'etiquetatge en català .....</u>	18
<u>Gràfic núm. 6: Preferències en etiquetatge, a mitjà termini .....</u>	19
<u>Gràfic núm. 7: Opinió sobre l'obligatorietat de l'ús del català a les etiquetes dels productes catalans que es distribueixen a Catalunya .....</u>	20
<u>Gràfic núm. 8: Grau interès en relació als serveis oferts pel Departament de Cultura .....</u>	23
<u>Gràfic núm. 9: Interès en ser contactat pel departament de cultura per a l'oferta de serveis .....</u>	24
<u>Gràfic núm. 10: Distribució geogràfica de les vendes .....</u>	25
<u>Gràfic núm. 11: Capital social de l'empresa (base=empreses) .....</u>	28
<u>Gràfic núm. 12: Distribució de les vendes (litres) segons el capital social de l'empresa.....</u>	29
<u>Gràfic núm. 13: Pertinència a grup .....</u>	30

## ÍNDIX DE QUADRES

	<u>Pàgina</u>
<u>Quadre núm. 1: Grau d'utilització del català a l'empresa en diversos aspectes</u> .....	7
<u>Quadre núm. 2: Grau d'utilització del català a l'empresa</u> .....	8
<u>Quadre núm. 3: Ús del català a l'etiquetatge dels 10 productes més venuts</u> .....	10
<u>Quadre núm. 4: Avantatges i inconvenients més associats a l'etiquetatge en català</u> .....	14
<u>Quadre núm. 5: Motius de no tenir intenció d'iniciar o augmentar l'ús del català a l'etiquetatge</u> .....	16
<u>Quadre núm. 6: Opinió sobre les conseqüències de l'etiquetatge en català</u> .....	17
<u>Quadre núm. 7: Motius de desacord amb l'obligatorietat de l'etiquetatge en català</u> .....	21
<u>Quadre núm. 8: Volum de vendes anuals</u> .....	26
<u>Quadre núm. 9: Nombre de referències</u> .....	27
<u>Quadre núm. 10: Observació d'usos lingüístics</u> .....	31
<u>Quadre núm. 11: Informació de les persones entrevistades</u> .....	32

## INTRODUCCIÓ

Per encàrrec de la Direcció General de Política Lingüística, Instituto DYM, S.A. ha dut a terme un estudi sobre els usos lingüístics en el sector de les aigües envasades, entre les empreses radicades a Catalunya.

A les pàgines següents es descriuen els objectius de l'estudi, la metodologia utilitzada i un resum dels principals resultats. En annex s'acompanyen el qüestionari de l'estudi i les taules d'ordinador amb detall dels resultats.

## II OBJECTIUS DE L'ESTUDI

Els objectius de l'estudi corresponen bàsicament al model de qüestionari proposat per la Direcció General de Política Lingüística. Aquests objectius han estat els següents:

- Grau d'utilització del català a l'empresa, en els aspectes següents: imatge corporativa, publicitat, formularis i factures, atenció al públic, comunicació escrita amb els clients, comunicacions internes oral i escrita.
- Ús del català a les etiquetes dels principals productes de l'empresa, distingint entre les dades obligatòries i les dades voluntàries de les etiquetes i contraetiquetes.
- Avantatges i inconvenients associats a l'etiquetatge dels productes en català.
- Intenció d'iniciar o augmentar l'ús del català en l'etiquetatge. Motius.
- Opinió sobre les conseqüències que l'etiquetatge en català suposa o pot suposar en aspectes com ara: augment de vendes, augment de la satisfacció del client, imatge de la marca, augment de costos, complicacions logístiques o de gestió de stocks.
- Preferències pel que fa a l'etiquetatge, a mitjà termini.
- Acord/desacord amb l'obligatorietat de l'ús del català a les etiquetes dels productes catalans que es distribueixen a Catalunya. Motius.
- Grau d'interès en relació a una sèrie de serveis oferts pel Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya en relació als usos lingüístics a l'empresa.
- Interès en ser contactat pel Departament de Cultura per a l'oferta de serveis.

A més dels anteriors objectius pròpiament dits, s'han consultat una sèrie de variables explicatives en relació a l'empresa i a les persones entrevistades:

- En relació a l'empresa:



- Distribució de les vendes de l'empresa (locals i comarcals, resta de Catalunya, resta d'Espanya, resta del món)
- Volum de vendes anuals
- Nombre de referències diferents de l'empresa
- Distribució del capital social de l'empresa (de Catalunya, de resta d'Espanya, estranger)
- Pertinença a grup empresarial.
- Idioma en que apareixen aspectes diversos com ara: rètols exteriors i interiors, atenció al públic.
- En relació a la persona entrevistada:
  - Idioma en que es fa l'atenció telefònica o personal prèvia a la realització de l'entrevista.
  - Idioma en que prefereix fer l'entrevista
  - Interès a conèixer els resultats de l'estudi
  - Edat i sexe
  - Lloc de Naixement (Catalunya, resta d'Espanya, estranger)
  - Nivell d'estudis
  - Antiguitat al sector i a l'empresa
  - Càrrec a l'empresa
  - Llengua habitual
  - Nivell de coneixement de la llengua catalana: nivell de comprensió, de parla, de lectura i escriptura.

Al mateix temps, a cada empresa visitada s'ha demanat una mostra de les etiquetes dels 10 productes més importants que comercialitza en el sector d'aigües envasades.

## IV RESULTATS

### IV.1 GRAU D'UTILITZACIÓ DEL CATALÀ A L'EMPRESA

Mesurat mitjançant una escala entre "Mai" i "Sempre", el grau d'utilització del català es produeix més aviat en les comunicacions internes de l'empresa, ja sigui de forma oral o escrita, mentre que el material administratiu intern (formularis i factures) és el que enregistra un menor ús del català, segons resumim al quadre núm. 1:

Quadre núm. 1: Grau d'utilització del català a l'empresa en diversos aspectes

	Mai	Poc	Algunes vegades	Sovint	Sempre	Ns/Nc	Sempre + sovint
Imatge corporativa i retolació exterior	3	2	5		7	1	7
Publicitat	1	2	9	1	4	1	5
Fomularis i factures	9	1	2	2	4		6
Atenció al públic			9	4	4	1	8
Comunicació escrita amb el client	3	2	9		4		4
Comunicació interna oral	1		3	2	12		14
Comunicació interna escrita	5		2	1	10		11

Prenent valors de l'escala entre 1(Mai) i 5 (Sempre), podem operar amb mitjanes, per tal d'analitzar si el grau d'ús del català varia amb la grandària de l'empresa. El quadre núm. 2 ens mostra que la imatge corporativa i la retolació exterior i la publicitat de les empreses més petites (Fins a 20 milions de litres/ any) es dona més en català que la de les empreses mitjanes o grans.

Quadre núm. 2: Grau d'utilització del català a l'empresa

	Fins a 20 milions de litres/any	Entre 20 i 40 milions de litres/any	Entre 40 i 100 milions de litres/any	Més de 100 milions de litres/any
Mostra de l'estudi=	(7)	(3)	(4)	(4)
Imatge corporativa i retolació exterior	4,29	3,67	3,50	2,00
Publicitat	4,00	3,33	3,00	3,00
Fomularis i factures	2,14	4,00	3,25	1,25
Atenció al públic	3,71	5,00	3,75	3,25
Comunicació escrita amb el client	3,14	3,33	2,50	3,00
Comunicació intema oral	4,14	4,67	4,75	4,00
Comunicació intema escrita	3,00	4,67	4,50	3,00
<b>Mitjana dels valors anteriors</b>	<b>3,49</b>	<b>4,10</b>	<b>3,61</b>	<b>2,79</b>

## IV.2 ÚS DEL CATALÀ A ETIQUETES I CONTRAETIQUETES

Es distingia entre:

- Dades obligatòries de l'etiquetatge (etiqueta i/o contraetiqueta)
- Dades voluntàries de les etiquetes
- Dades voluntàries de les contraetiquetes

i es preguntava la distribució de l'etiquetatge de fins als 10 productes més venuts (a cada empresa) pel que fa a les tres categories anteriors. En bastants dels casos, el nombre total de referències de l'empresa és inferior a 10, per la qual cosa la distribució correspon únicament al total dels productes de l'empresa.

En síntesi, predomina l'etiquetatge exclusiu en castellà, amb percentatges superiors al 60% dintre del conjunt de les etiquetes controlades (vegeu quadre núm. 3 i gràfic núm. 1). L'etiquetatge exclusivament en català es dona en pocs casos, al voltant del 8% en les tres categories d'informació, i és més habitual el tenir etiquetes "bilingües" o fins i tot el tenir dues versions de l'envàs (català i castellà).

Només una de les empreses, amb 6 referències, assenyala tenir les etiquetes i contraetiquetes en un altre idioma. Es tracta d'una empresa de capital 100% estranger i que comercialitza el 75% de la seva producció fora d'Espanya (el restant 25% a Catalunya). L'etiquetatge el fa en alemany, francès i holandès, i fins i tot la retolació, la publicitat i els formularis i factures són en alemany.

Quadre núm. 3: Ús del català a l'etiquetatge dels 10 productes més venuts

Casos

Dades obligatòries	Dades voluntàries	
	Etiqueta	Contra-etiqueta

Castellà únicament	11	13	11
Català únicament	2	2	2
Dues versions	1	2	3
Bilingüe	4	1	1
Altres idiomes	1	1	1
Ns/Nc			
No existeix			1

(Hi ha un cas de multi-resposta)

Nombre d'etiquetes (mitjanes)

Dades obligatòries	Dades voluntàries	
	Etiqueta	Contra-etiqueta

Castellà únicament	6,45	5,69	6,18
Català únicament	4,50	4,50	4,50
Dues versions	10,00	10,00	8,00
Bilingüe	3,50	1,00	1,00
Altres idiomes	6,00	6,00	6,00
Ns/Nc			

Etiquetes

Dades obligatòries	Dades voluntàries	
	Etiqueta	Contra-etiqueta

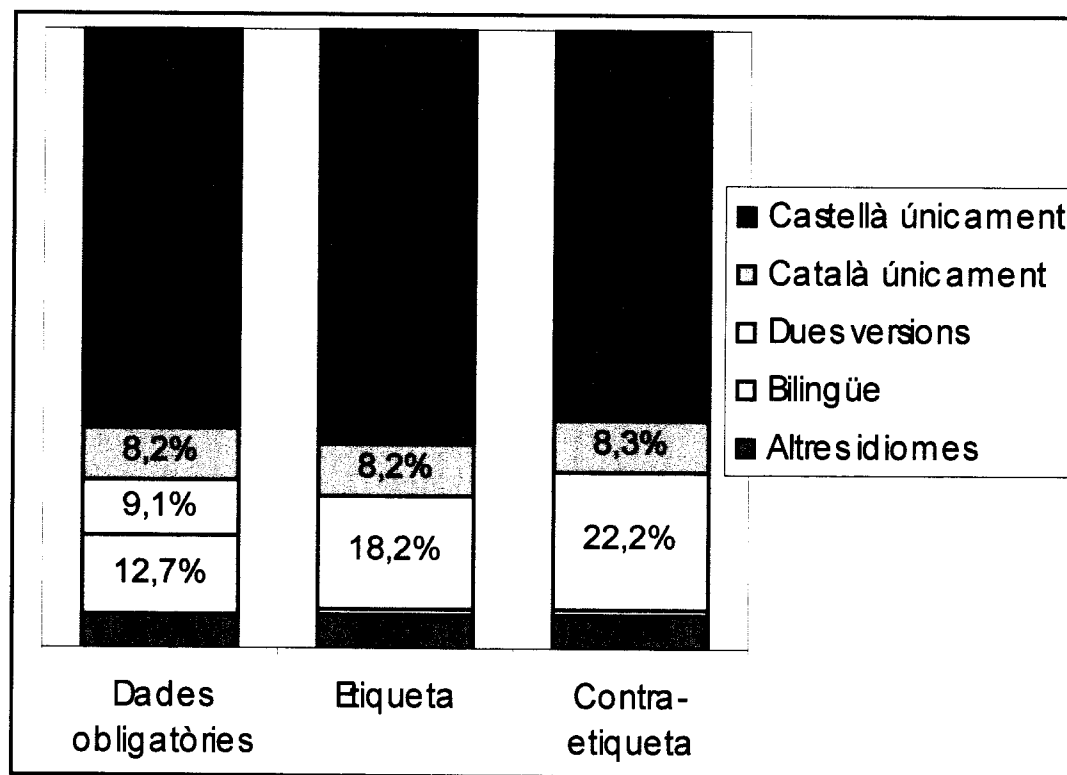
Castellà únicament	71	74	68
Català únicament	9	9	9
Dues versions	10	20	24
Bilingüe	14	1	1
Altres idiomes	6	6	6
Ns/Nc			
<b>Total etiquetes</b>	<b>110</b>	<b>110</b>	<b>108</b>

Etiquetes (%)

Dades obligatòries	Dades voluntàries	
	Etiqueta	Contra-etiqueta

Castellà únicament	64,5%	67,3%	63,0%
Català únicament	8,2%	8,2%	8,3%
Dues versions	9,1%	18,2%	22,2%
Bilingüe	12,7%	0,9%	0,9%
Altres idiomes	5,5%	5,5%	5,6%
Ns/Nc			
<b>Total etiquetes</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

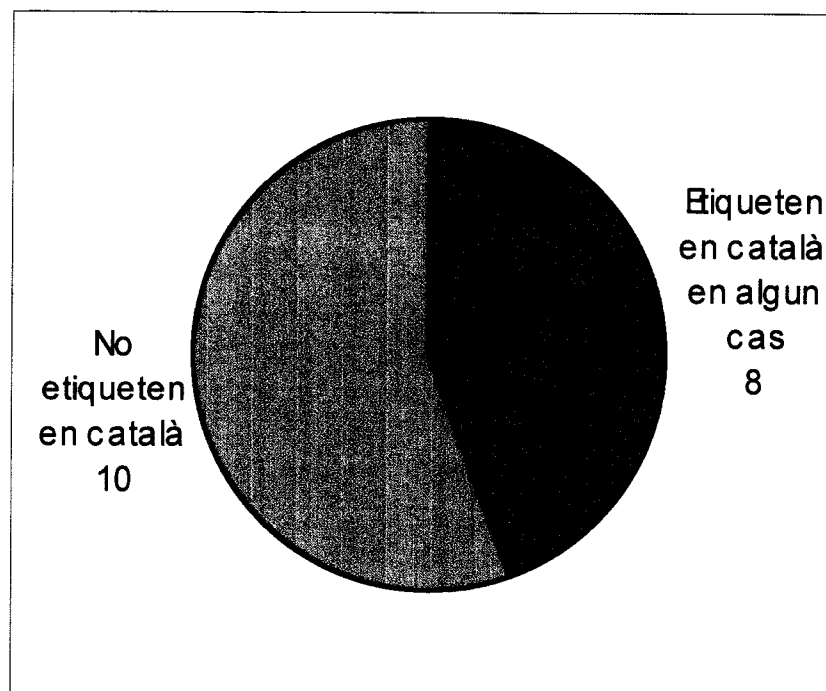
Gràfic núm. 1: Ús del català a l'etiquetatge dels 10 productes més venuts



En resum, c(vegeu el gràfic núm. 2)

Gràfic núm. 2: Etiquetatge en català (resum)

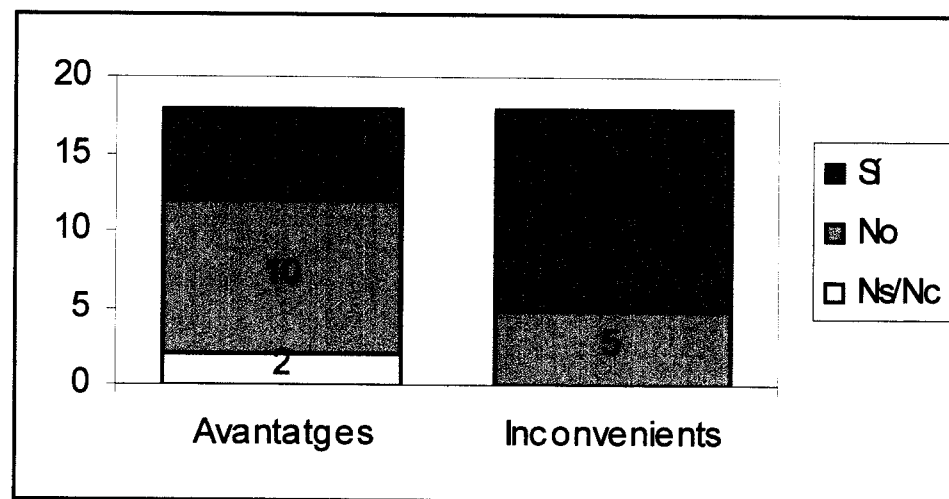
*Així doncs, en algun cas, l'etiquetatge dels productes de la seva empresa ha estat en català?*



### IV.3 AVANTATGES I INCONVENIENTS ASSOCIATS A L'ETIQUETATGE DELS PRODUCTES EN CATALÀ

Les persones enquestades veuen més inconvenients que avantatges a l'etiquetatge de productes en català (vegeu gràfic núm. 3).

Gràfic núm. 3: L'etiquetatge en català: Avantatges i inconvenients  
*Creu que l'etiquetatge de productes en català té avantatges? // Creu que té inconvenients?*



Com a avantatge els entrevistats citen preferentment la identificació amb el país. Com a inconvenient, s'explica el possible rebuig per part de castellanoparlants (tant a fora com a dins de Catalunya), com ens mostra el quadre núm. 4)



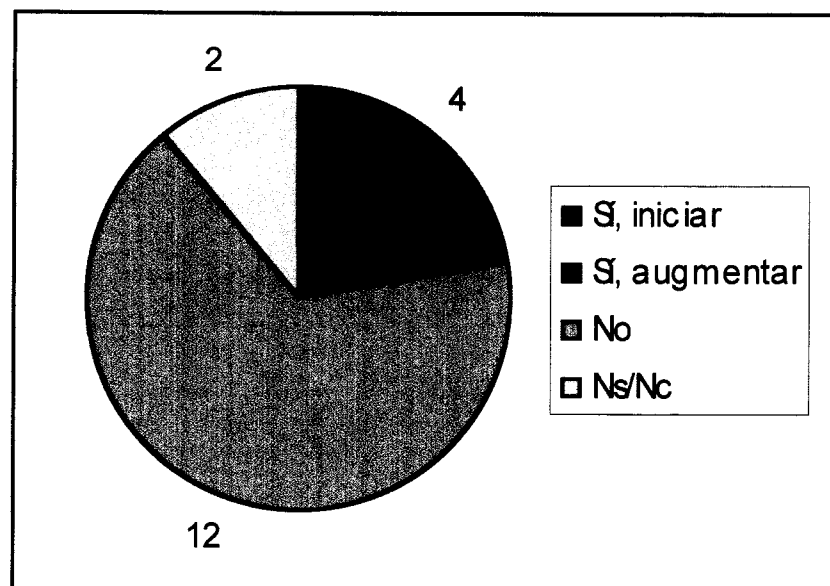
Quadre núm. 4: Avantatges i inconvenients més associats a l'etiquetatge en català

<b>Avantatges</b>	
Sidentifica més el país / Dóna confiança	4
Només/ quasi només ven a Catalunya	1
Altres	1
<b>Inconvenients</b>	
Rebuig / A la resta d'Espanya no ho volen	6
Majors costos	3
De tipus legal / jurídic	2
De tipus logístic	2
Altres	2

#### IV.4 INTENCIÓ D'INICIAR O AUGMENTAR L'ÚS DEL CATALÀ EN L'ETIQUETATGE. MOTIUS

Només 4 de les empreses que ja presenten el català en el seu etiquetatge, encara que en alguns casos tan sols en contraetiquetes, manifesten tenir intenció d'augmentar l'ús del català en aquest apartat. Entre les empreses que no ho fan a l'actualitat, cap d'elles assenyala intenció d'iniciar aquest etiquetatge, al menys abans de l'any 2004 segons es consultava (vegeu gràfic núm. 4)

Gràfic núm. 4: Intenció d'iniciar o augmentar l'ús del català en l'etiquetatge  
*La seva empresa té la intenció d'iniciar o d'augmentar l'ús del català en l'etiquetatge dels seus productes abans de l'any 2.004?*



El principal motiu per a la intenció d'augmentar l'ús del català és que "els clients ho demanen". Pel contrari, els motius per a refusar aquest augment de l'ús del català (per part de les empreses no usuàries) són els següents:

Quadre núm. 5: Motius de no tenir intenció d'iniciar o augmentar l'ús del català a l'etiquetatge  
Base = empreses no usuàries del català en el seu etiquetatge (10)

Logística / Stocks	3
Cost	2
No hi ha demanda / no s'ho ha plantejat	3
Venen també a la resta d'Espanya	3

#### IV.5 OPINIÓ SOBRE LES CONSEQÜÈNCIES DE L'ETIQUETATGE EN CATALÀ

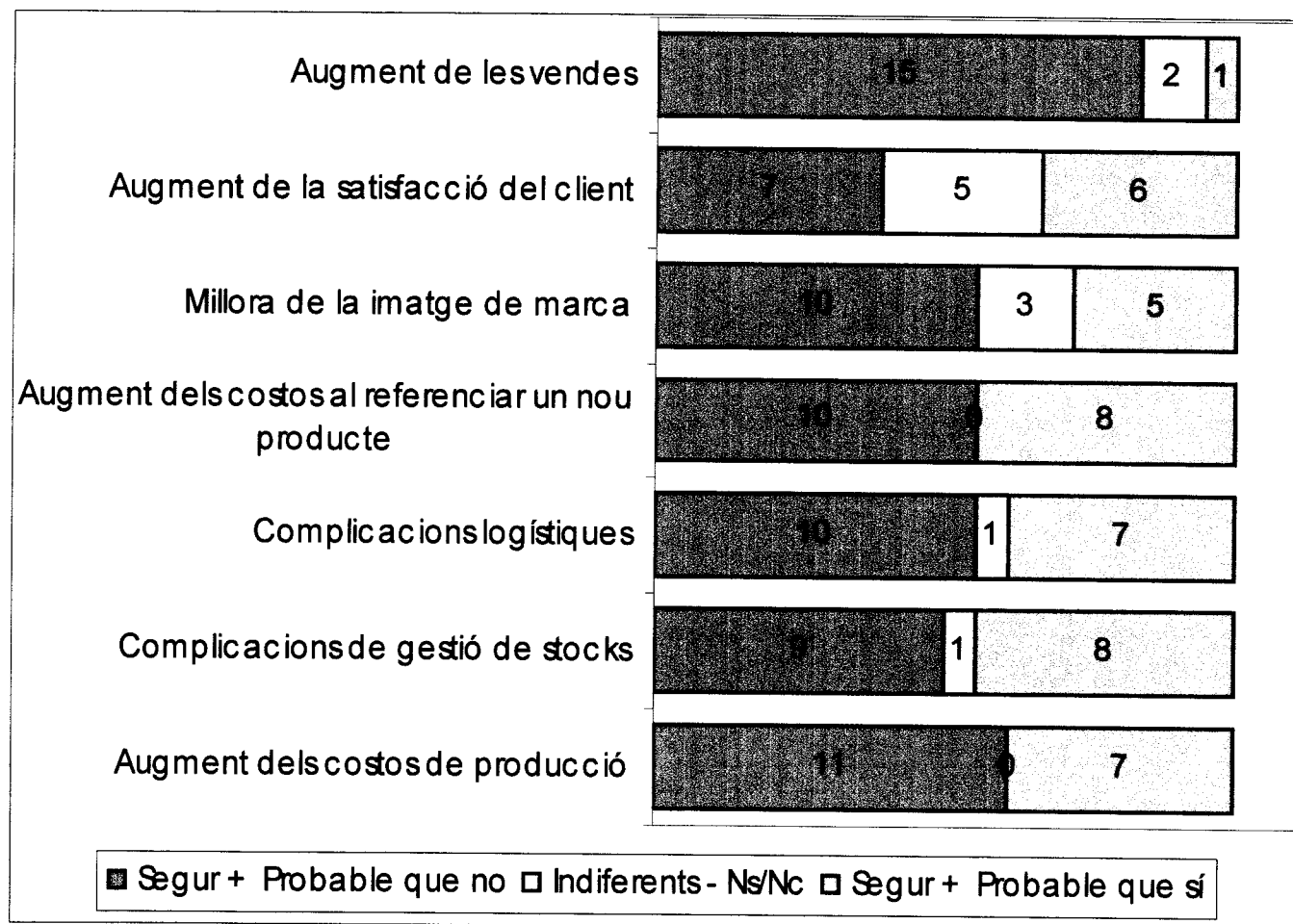
La major part dels entrevistats opinen que l'etiquetatge en català no comportaria un augment de les seves vendes, mentre que tendeixen més a pensar en augments de costos i complicacions logístiques i de gestió de stocks (vegeu quadre núm. 6). Com a molt, alguns concedeixen que l'etiquetatge en català suposaria un augment en la satisfacció del client i una millora de la imatge de marca.

Quadre núm. 6: Opinió sobre les conseqüències de l'etiquetatge en català

	Segur que no	Probable- ment, no	És indiferent	Probable- ment, sí	Segur que sí	NS/NC
Augment de les vendes	12	3	1	1	0	1
Augment de la satisfacció del client	5	2	3	3	3	2
Millora de la imatge de marca	8	2	3	2	3	0
Augment dels costos al referenciar un nou producte	6	4	0	0	8	0
Complicacions logístiques	7	3	1	0	7	0
Complicacions de gestió de stocks	7	2	1	1	7	0
Augment dels costos de producció	7	4	0	0	7	0

Les dades anteriors es resumeixen en el gràfic següent, en el que agrupem les respostes de caire negatiu i les de tipus positiu.

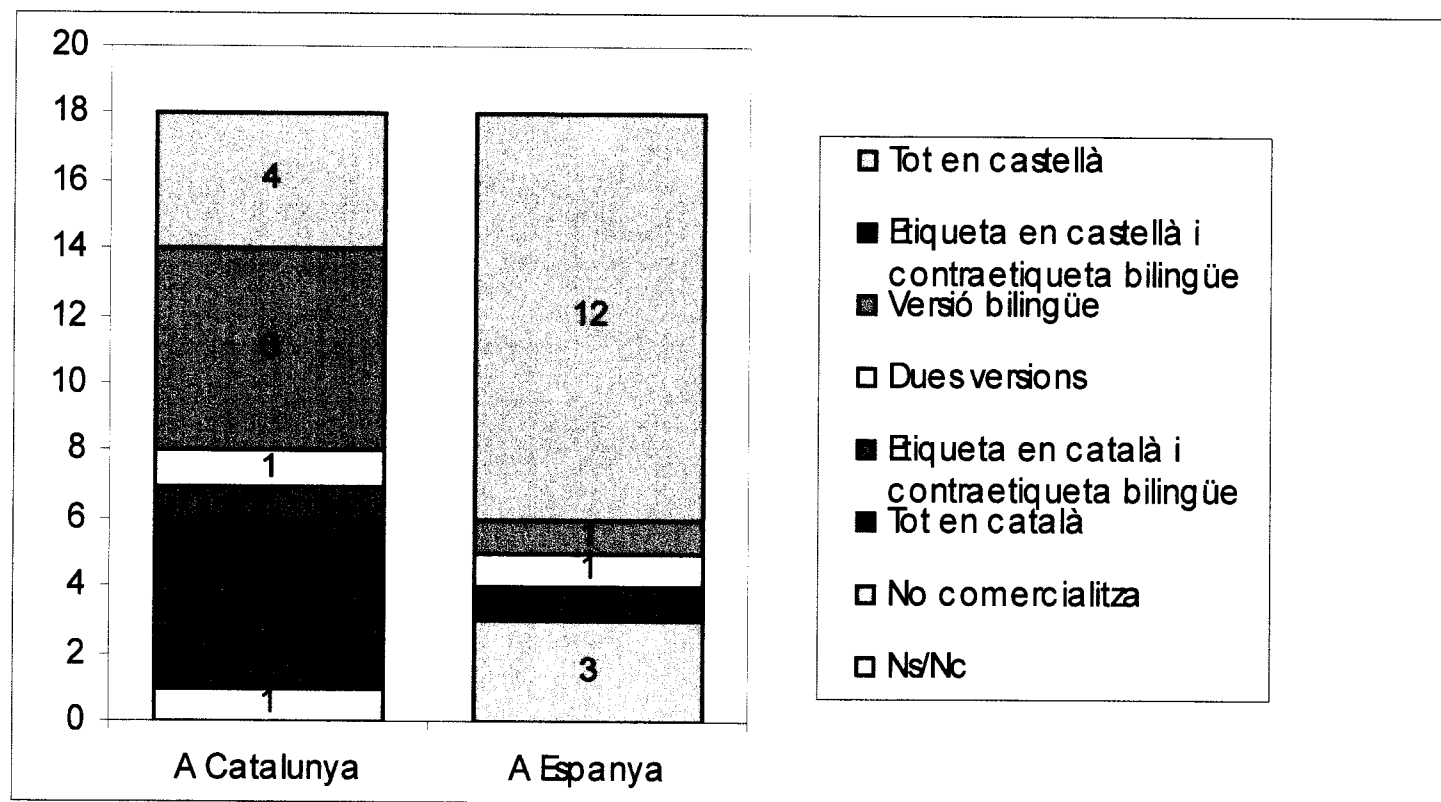
Gràfic núm. 5: Opinió sobre les conseqüències de l'etiquetatge en català



#### IV.6 PREFERÈNCIES EN ETIQUETATGE, A MITJÀ TERMINI

Els entrevistats consideren millor l'alternativa d'etiquetatge exclusiu en castellà per als productes que comercialitzen fora de Catalunya (vegeu gràfic núm. 6). Pel que fa als productes venuts a Catalunya, en canvi, les opinions es distribueixen una mica més, i són pocs (4 sobre 18) els qui creuen que tot ha d'anar escrit exclusivament en castellà.

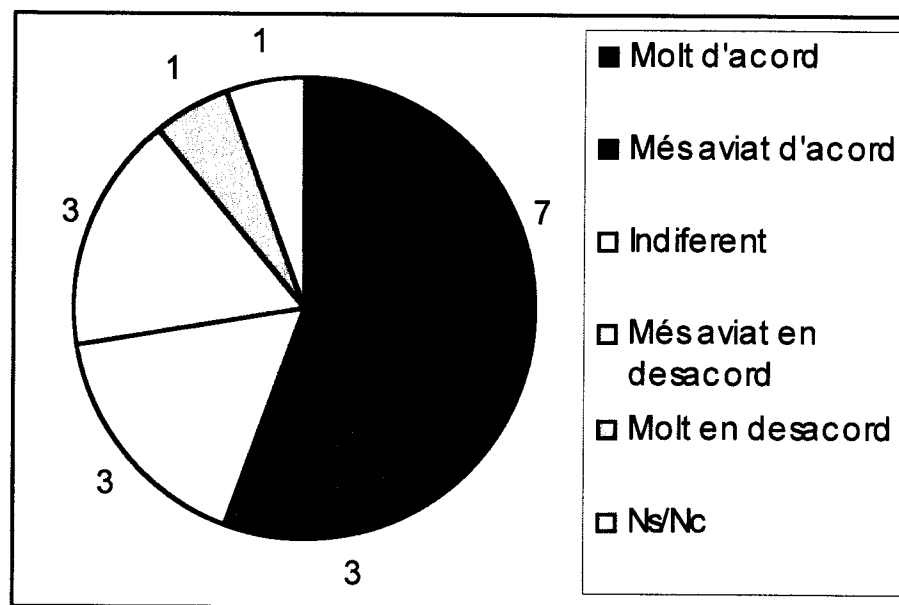
Gràfic núm. 6: Preferències en etiquetatge, a mitjà termini



#### IV.7 OPINIÓ SOBRE L'OBLIGATORIETAT DE L'ÚS DEL CATALÀ A LES ETIQUETES DELS PRODUCTES CATALANS QUE ES DISTRIBUEIXEN A CATALUNYA. MOTIUS

10 de les 18 empreses estan d'acord o més aviat d'acord amb el fet que les dades obligatòries i les informacions voluntàries que figuren a l'etiquetatge d'aquests productes hagin d'estar redactades, con a mínim, en català (vegeu gràfic núm. 7). Només 4 dels enquestats manifesten el seu desacord respecte aquesta obligatorietat.

Gràfic núm. 7: Opinió sobre l'obligatorietat de l'ús del català a les etiquetes dels productes catalans que es distribueixen a Catalunya



Els motius de desacord són els següents:

Quadre núm. 7: Motius de desacord amb l'obligatorietat de l'etiquetatge en català

Hi ha castellano parlants a Catalunya	2
Problemes logístics	1
Altres	1



#### **IV.8 GRAU D'INTERÉS EN RELACIÓ ALS SERVEIS OFERTS PEL DEPARTAMENT DE CULTURA DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA EN RELACIÓ ALS USOS LINGÜÍSTICS A L'EMPRESA**

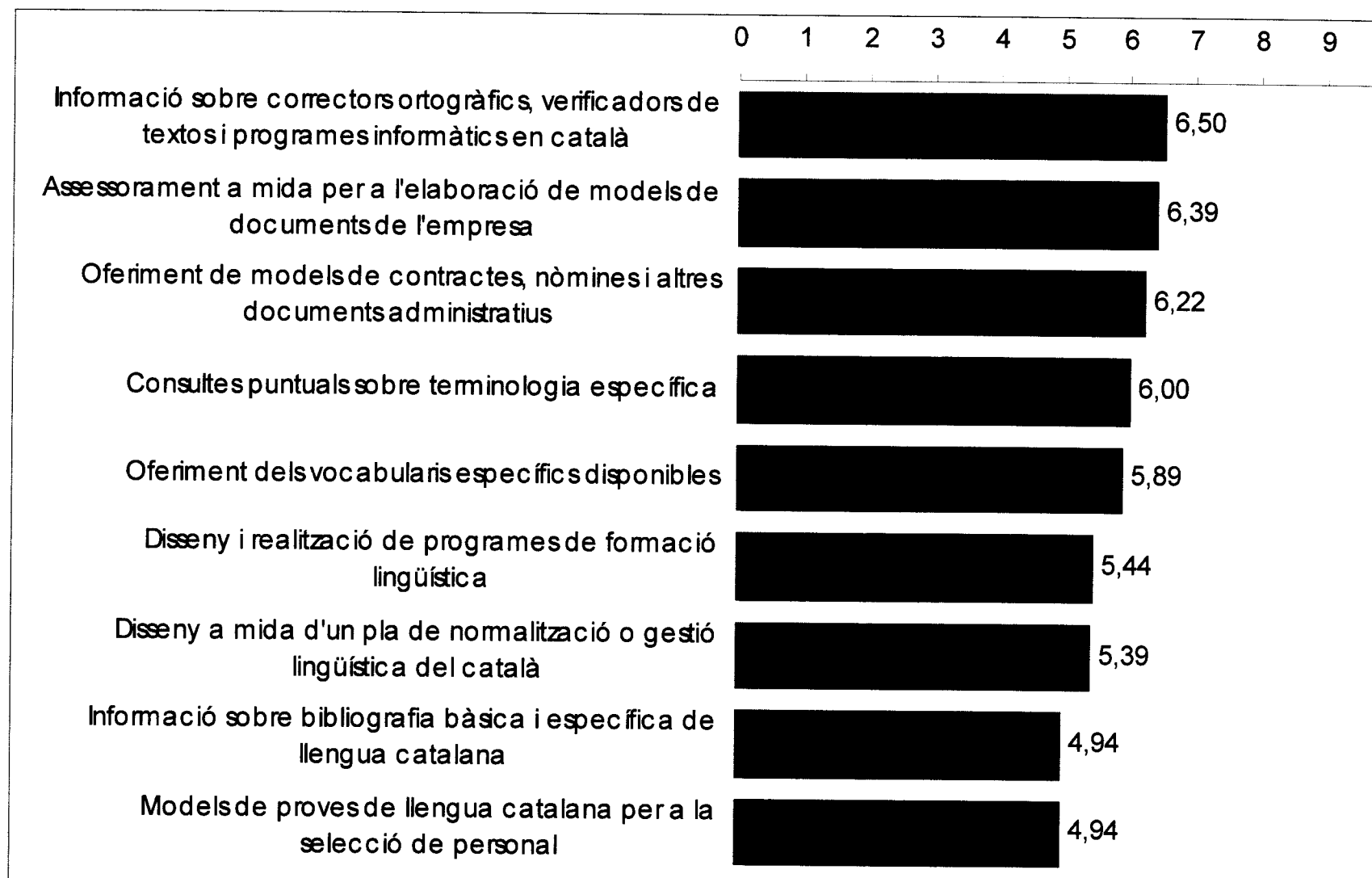
Es preguntava aquest grau d'interès mitjançant una escala de 0 a 10, on 0 vol dir que no té cap interès i 10 que en té molt. Els resultats es resumeixen al gràfic núm. 8 i mostren que els serveis més interessants, en opinió de les persones entrevistades, són els de:

- ◆ Informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català
- ◆ Assessorament a mida per a l'elaboració de models de documents de l'empresa
- ◆ Oferiment de models de contractes, nòmines i altres documents administratius

Pel contrari, els serveis de menor interès són:

- ◆ Informació sobre bibliografia bàsica i específica de llengua catalana
- ◆ Models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal

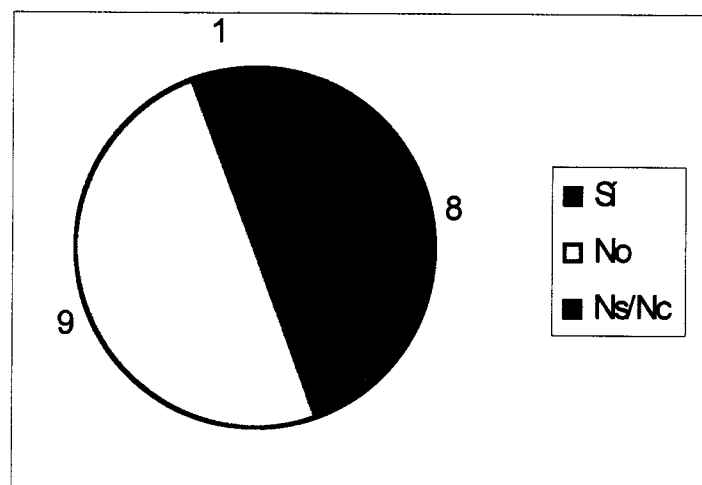
Gràfic núm. 8: Grau d'interès en relació als serveis oferts pel Departament de Cultura



#### IV.9 INTERÉS EN SER CONTACTAT PEL DEPARTAMENT DE CULTURA PER A L'OFERTA DE SERVEIS

Només 8 de les persones entrevistades manifesten estar interessades en què el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya disposi de les dades que ha respost en la pregunta anterior per posar-se en contacte amb la seva empresa per tal d'oferir-li els seus serveis. En annex es mostra la llista d'aquestes empreses i les persones de contacte.

Gràfic núm. 9: Interès en ser contactat pel departament de cultura per a l'oferta de serveis



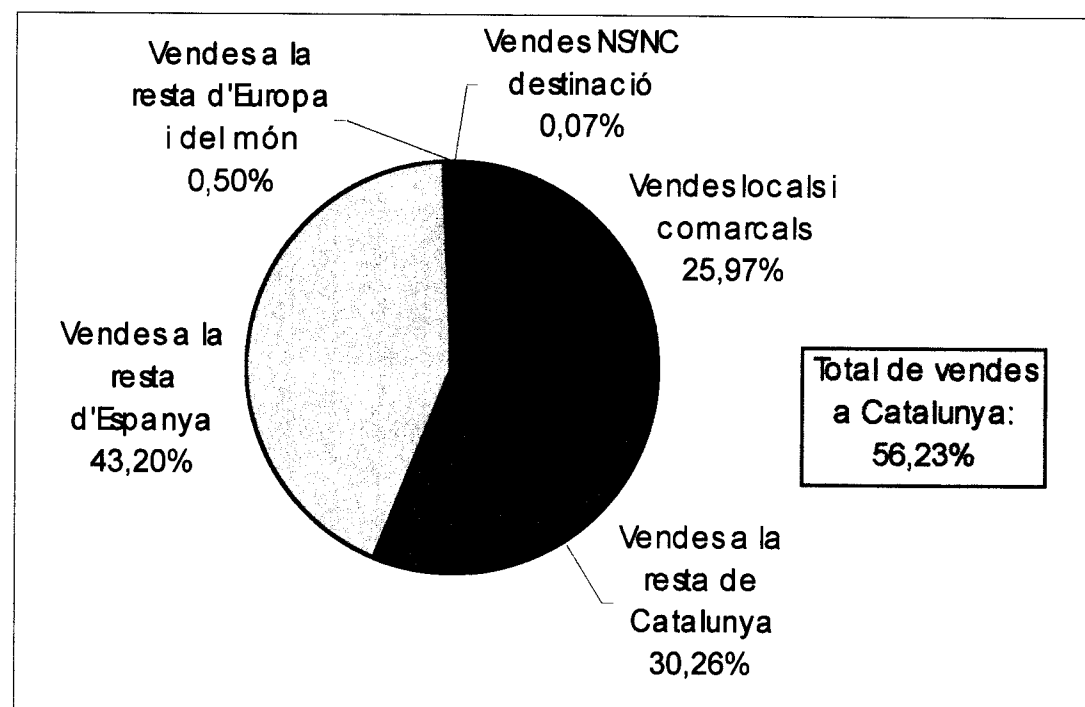
#### IV.10 MARC DE REFERÈNCIA: (1) INFORMACIÓ DE LA MOSTRA D'EMPRESES

Les 18 empreses que componen la mostra del present estudi presenten l'estructura següent:

##### IV.10.1 DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LES VENDES

El 56,23% de les vendes (ponderades segons el volum corresponent a cada empresa consultada) es destinen a Catalunya i gran part d'aquestes són de caire local o comarcal. La resta corresponen majoritàriament a vendes a la resta d'Espanya.

Gràfic núm. 10: Distribució geogràfica de les vendes



#### IV.10.2 VOLUM DE VENDES ANUALS

Les empreses entrevistades tenen un volum de vendes molt variable, com ens mostra el quadre núm. 8. La mitjana de vendes anuals és d'uns 118 milions de litres, si bé aquesta xifra només és superada per 4 de les 18 empreses que componen la mostra de l'estudi.

Quadre núm. 8: Volum de vendes anuals

Milers de litres	Casos
500	1
1000	1
1100	1
8000	1
12000	1
20000	2
28000	1
36000	1
39000	1
50000	1
55000	1
80000	1
92000	1
170000	1
300000	1
311550	1
900000	1

#### IV.10.3 NOMBRE DE REFERÈNCIES

El nombre de referències diferents de l'empresa varia entre 1 i 31, com veiem al quadre núm. 9. La mitjana és de 10,4.

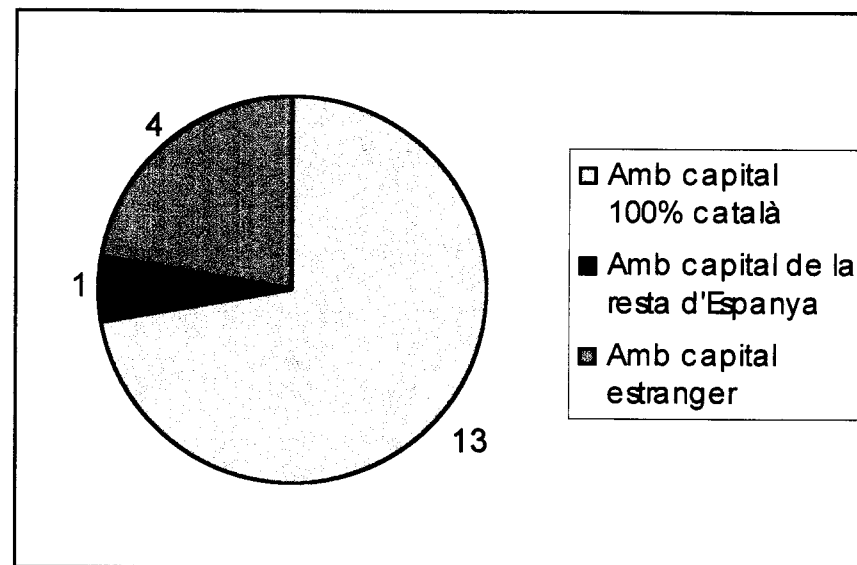
Quadre núm. 9: Nombre de referències

Referències	Casos
1	2
2	1
3	2
4	2
5	3
7	1
10	1
12	1
18	1
22	1
27	1
28	1
31	1

#### IV.10.4 DISTRIBUCIÓ DEL CAPITAL SOCIAL DE L'EMPRESA

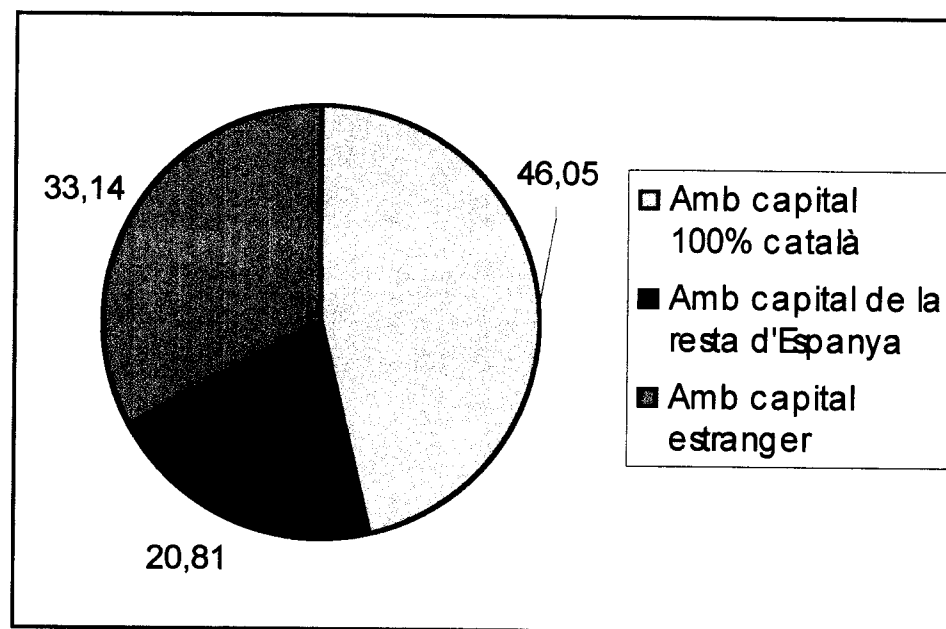
13 de les 18 empreses de la mostra tenen capital social 100% català. De les 5 restants, només una té capital de la resta d'Espanya y les 4 empreses restants pertanyen (el 100% o la majoria, en un cas) a capital estranger.

Gràfic núm. 11: Capital social de l'empresa (base=empreses)



Les empreses amb capital català, però, són més petites. La comparació dels gràfics núm. 11 (en base a empreses) i 12 (en base a la venda declarada en litres) permet veure que les empreses amb capital català són dues terceres parts del total però la seva venda no arriba a la meitat del total, mentre que la única empresa de la mostra amb capital de la resta d'Espanya declara una producció equivalent al 20,81% del conjunt.

Gràfic núm. 12: Distribució de les vendes (litres) segons el capital social de l'empresa.  
Base = litres

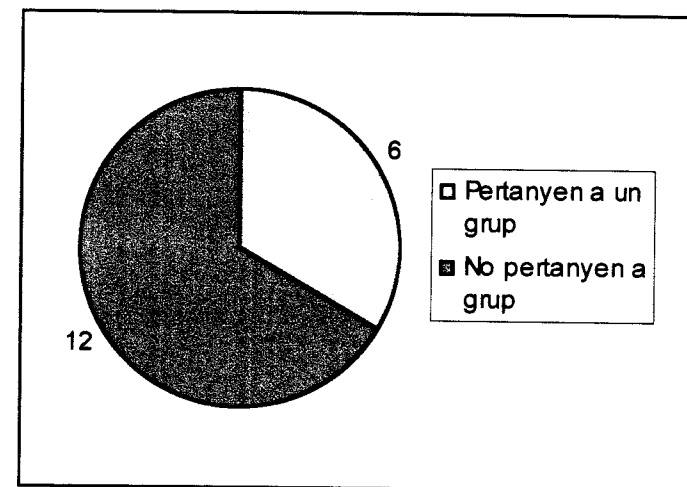




#### IV.10.5 PERTENÈNCIA A GRUP EMPRESARIAL

Una tercera part (6 de 18) de les empreses components de la mostra de l'estudi pertanyen a un grup empresarial.

Gràfic núm. 13: Pertinença a grup



#### IV.10.6 DADES PER OBSERVACIÓ: IDIOMA DE RÈTOLS I ATENCIÓ AL PÚBLIC

Per observació directa, en els casos en què això fou possible, es va anotar en quin idioma apareixen escrits els rètols exteriors i interiors de l'empresa. També es va prendre nota de si l'atenció al públic es feia en català, castellà o altres llengües. Els resultats, que es resumeixen al quadre següent, mostren un predomini del català en els casos identificats, amb un alt percentatge del català oral, que és inferior pel que fa al català escrit (rètols interiors i exteriors). Destaquem també que només una de les 18 entrevistes s'ha fet en castellà.

Quadre núm. 10: Observació d'usos lingüístics

	Català	Dues versions	Castellà	No identificable - Ns/Nc
Atenció telefònica de secretària	18			
Atenció telefònica de l'entrevistat/da	17		1	
Idioma en que s'ha fet l'entrevista	17		1	
Rètols exteriors: primer	10	1	2	5
Rètols exteriors: segon	10	1	2	5
Rètols interns: indicacions	6	1	4	7
Rètols interns: normatives	6	1	4	7
Atenció al públic: primer contacte	14	3	1	
Atenció al públic: segon contacte	8	10		



## V SÍNTESI DE RESULTATS

13 de les 18 empreses de la mostra tenen capital social 100% català. De les 5 restants, només una té capital de la resta d'Espanya y les 4 empreses restants pertanyen (el 100% o la majoria, en un cas) a capital estranger. Una tercera part (6 de 18) de les empreses components de la mostra de l'estudi pertanyen a un grup empresarial.

Les empreses entrevistades tenen un volum de vendes molt variable. La mitjana de vendes anuals és d'uns 118 milions de litres, si bé aquesta xifra només és superada per 4 de les 18 empreses que componen la mostra de l'estudi.

Les empreses amb capital català són més petites que les altres. Si bé les primeres són dues terceres parts del total, la seva venda no arriba a la meitat, mentre que la única empresa de la mostra amb capital de la resta d'Espanya declara una producció equivalent al 20,8% del conjunt.

El 56,2% de les vendes del conjunt es destinen a Catalunya i gran part d'aquestes són de caire local o comarcal. La resta corresponen majoritàriament a vendes a la resta d'Espanya.

El nombre de referències diferents de l'empresa varia entre 1 i 31. La mitjana és de 10,4 referències.

El major grau d'utilització del català es produeix en les comunicacions internes de l'empresa, ja sigui de forma oral o escrita, mentre que el material administratiu intern (formularis i factures) és el que enregistra un menor ús del català. Cal dir que la imatge corporativa i la retolació exterior i la publicitat de les empreses més petites (Fins a 20 milions de litres/ any) es dona més en català que la de les empreses mitjanes o grans.

Predomina l'etiquetatge exclusiu en castellà, amb percentatges superiors al 60% dintre del conjunt de les etiquetes controlades. L'etiquetatge exclusivament en català es dona en pocs casos, al voltant del 8% en les tres categories d'informació, i és més habitual el tenir etiquetes "bilingües" o fins i tot el tenir dues versions de l'envàs (català i castellà).

En resum, només 8 de les 18 empreses consultades tenen algunes etiquetes (totes o part) en català.

Les persones enquestades veuen més inconvenients que avantatges a l'etiquetatge de productes en català. Com a avantatge els entrevistats citen preferentment la identificació amb el país. Com a inconvenient, el possible rebuig per part de castellanoparlants (tant a fora com a dins de Catalunya).

Només 4 de les empreses que ja presenten el català en el seu etiquetatge, encara que en alguns casos tan sols en contraetiquetes, manifesten tenir intenció d'augmentar l'ús del català en aquest apartat. Entre les empreses que no ho fan a l'actualitat, cap d'elles assenyala intenció d'iniciar aquest etiquetatge, al menys abans de l'any 2004.

El principal motiu per a la intenció d'augmentar l'ús del català és que "els clients ho demanen". Pel contrari, els motius per a refusar aquest augment de l'ús del català (per part de les empreses no usuàries) són els de logística/stocks (3 casos), cost (2 casos), manca de demanda (3 casos) i el fet de vendre també a la resta d'Espanya (3 casos)

Conseqüentment amb l'anterior punt, la major part dels entrevistats opinen que l'etiquetatge en català no comportaria un augment de les seves vendes, mentre que tendeixen més a pensar en augments de costos i complicacions logístiques i de gestió de stocks. Com a molt, alguns concedeixen que l'etiquetatge en català suposaria un augment en la satisfacció del client i una millora de la imatge de marca.

Els entrevistats consideren millor l'alternativa d'etiquetatge exclusiu en castellà per als productes que comercialitzen fora de Catalunya. Pel que fa als productes venuts a Catalunya, en canvi, les opinions es distribueixen una mica més, i són pocs (4 sobre 18) els qui creuen que tot ha d'anar escrit exclusivament en castellà.

10 de les 18 empreses estan "d'acord" o "més aviat d'acord" amb el fet que les dades obligatòries i les informacions voluntàries que figuren a l'etiquetatge d'aquests productes hagin d'estar redactades, com a mínim, en català. Només 4 dels enquestats manifesten el seu desacord respecte aquesta obligatorietat.

En relació als serveis oferts pel Departament de Cultura, els més interessants, en opinió de les persones entrevistades, són els de:

- Informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català
- Assessorament a mida per a l'elaboració de models de documents de l'empresa
- Oferiment de models de contractes, nòmines i altres documents administratius

Pel contrari, els serveis de menor interès són:

- Informació sobre bibliografia bàsica i específica de llengua catalana
- Models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal

Només 8 de les persones entrevistades manifestaren estar interessades en què el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya disposi de les dades que ha respost en la pregunta anterior, per tal que aquest es posi en contacte amb les empreses i pugui oferir-los els seus serveis de cara a un increment de l'ús del català per part d'aquestes.

**EMPRESAS INTERESSADES EN L'OFERIMENT DELS SERVEIS DEL  
DEPARTAMENT DE CULTURA DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

Les empreses que varen estar interessades en què el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya disposi de les seves respostes en relació al grau d'interès envers els serveis oferts manifestaren les opinions següents:

Empresa: **EXPLOTACIONES DE MANANTIALES, S.A.**

<b>Serveis</b>	<b>Nivell d'interès (de 0=cap interès a 10=molt interès)</b>
a: Informació sobre bibliografia bàsica i específica de llengua catalana	6
b: Informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català	6
c: Oferiment dels vocabularis específics disponibles	7
d: Oferiment de models de contractes, nòmines i altres documents administratius	8
e: Consultes puntuals sobre terminologia específica	7
f: Assessorament a mida per a l'elaboració de models de documents de l'empresa	10
g: Models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal	8
h: Disseny i realització de programes de formació lingüística	10
i: Disseny a mida d'un pla de normalització o gestió lingüística del català	10



Empresa: AGUAS MINERALES DE VILAJUÏGA, S.A.

<b>Serveis</b>	<b>Nivell d'interès (de 0=cap interès a 10=molt interès)</b>
a: Informació sobre bibliografia bàsica i específica de llengua catalana	2
b: Informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català	8
c: Oferiment dels vocabularis específics disponibles	3
d: Oferiment de models de contractes, nòmines i altres documents administratius	3
e: Consultes puntuals sobre terminologia específica	3
f: Assessorament a mida per a l'elaboració de models de documents de l'empresa	3
g: Models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal	3
h: Disseny i realització de programes de formació lingüística	3
i: Disseny a mida d'un pla de normalització o gestió lingüística del català	3

Empresa: FONT DE TAPIOLES, S.A.

<b>Serveis</b>	<b>Nivell d'interès (de 0=cap interès a 10=molt interès)</b>
a: Informació sobre bibliografia bàsica i específica de llengua catalana	7
b: Informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català	7
c: Oferiment dels vocabularis específics disponibles	7
d: Oferiment de models de contractes, nòmines i altres documents administratius	8
e: Consultes puntuals sobre terminologia específica	7
f: Assessorament a mida per a l'elaboració de models de documents de l'empresa	6
g: Models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal	6
h: Disseny i realització de programes de formació lingüística	7
i: Disseny a mida d'un pla de normalització o gestió lingüística del català	7

Empresa: **AIGUA DE SANT ANIOL, S.A.**

<b>Serveis</b>	<b>Nivell d'interès (de 0=cap interès a 10=molt interès)</b>
a: Informació sobre bibliografia bàsica i específica de llengua catalana	6
b: Informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català	9
c: Oferiment dels vocabularis específics disponibles	4
d: Oferiment de models de contractes, nòmines i altres documents administratius	5
e: Consultes puntuals sobre terminologia específica	5
f: Assessorament a mida per a l'elaboració de models de documents de l'empresa	8
g: Models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal	8
h: Disseny i realització de programes de formació lingüística	6
i: Disseny a mida d'un pla de normalització o gestió lingüística del català	6

Empresa: CEAM (FONT DEL SUBIRÀ)

<b>Serveis</b>	<b>Nivell d'interès (de 0=cap interès a 10=molt interès)</b>
a: Informació sobre bibliografia bàsica i específica de llengua catalana	7
b: Informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català	7
c: Oferiment dels vocabularis específics disponibles	7
d: Oferiment de models de contractes, nòmines i altres documents administratius	7
e: Consultes puntuals sobre terminologia específica	7
f: Assessorament a mida per a l'elaboració de models de documents de l'empresa	7
g: Models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal	NS/NC
h: Disseny i realització de programes de formació lingüística	7
i: Disseny a mida d'un pla de normalització o gestió lingüística del català	8

Empresa: AIGÜES DE FONTDALT

Serveis	Nivell d'interès (de 0=cap interès a 10=molt interès)
a: Informació sobre bibliografia bàsica i específica de llengua catalana	5
b: Informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català	5
c: Oferiment dels vocabularis específics disponibles	5
d: Oferiment de models de contractes, nòmines i altres documents administratius	8
e: Consultes puntuals sobre terminologia específica	NS/NC
f: Assessorament a mida per a l'elaboració de models de documents de l'empresa	10
g: Models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal	NS/NC
h: Disseny i realització de programes de formació lingüística	10
i: Disseny a mida d'un pla de normalització o gestió lingüística del català	8

Empresa: AIGUA DEL MONTSENY, S.A.

<b>Serveis</b>	<b>Nivell d'interès (de 0=cap interès a 10=molt interès)</b>
a: Informació sobre bibliografia bàsica i específica de llengua catalana	10
b: Informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català	10
c: Oferiment dels vocabularis específics disponibles	10
d: Oferiment de models de contractes, nòmines i altres documents administratius	10
e: Consultes puntuals sobre terminologia específica	10
f: Assessorament a mida per a l'elaboració de models de documents de l'empresa	10
g: Models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal	10
h: Disseny i realització de programes de formació lingüística	10
i: Disseny a mida d'un pla de normalització o gestió lingüística del català	10

Empresa: AGUAS MINERALES PASCUAL, S.L.

<b>Serveis</b>	<b>Nivell d'interès (de 0=cap interès a 10=molt interès)</b>
a: Informació sobre bibliografia bàsica i específica de llengua catalana	7
b: Informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català	10
c: Oferiment dels vocabularis específics disponibles	10
d: Oferiment de models de contractes, nòmines i altres documents administratius	10
e: Consultes puntuals sobre terminologia específica	10
f: Assessorament a mida per a l'elaboració de models de documents de l'empresa	8
g: Models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal	10
h: Disseny i realització de programes de formació lingüística	8
i: Disseny a mida d'un pla de normalització o gestió lingüística del català	8