

<b>TÍTOL DE L'ESTUDI: Els usos lingüístics en les empreses associades a la UCEAC</b>		<b>REFERÈNCIA: 12.661</b>	<b>05.06.01</b>
		Núm. qüestionari: ____	
<b>DADES PERSONA ENTREVISTADA</b>			
Nom de l'entrevistat:			
Nom de l'empresa:		Ciutat i CP:	
Adreça:		Telèfon/Fax:	
<b>DADES ENTREVISTADOR</b>			
Nom:	Data:	Hora inici:	Hora final:

**Argumentari per l'entrevistador per fer la captació telefònica**

Hola, bon dia/bona tarda, m'agradaria parlar amb el/la senyor/a ..... Sóc entrevistador/a de l'INSTITUT DEP, institut d'estudis d'opinió. Com vostè ja sap, el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, amb la col·laboració de la UCEAC, estan fent un estudi sobre els usos lingüístics a nivell empresarial, i l'Institut DEP és l'encarregat de dur-lo a terme. Ens agradaria, si fos tan amable, que ens pogués rebre per tal d'omplir amb vostè un breu qüestionari. Així mateix, li agrairiem que tingués preparats els materials (paper carta, pòlisses,...) que ja els hem sol·licitat anteriorment en la carta que els va fer arribar la UCEAC (si no ho recorden tornar a donar la llista).

**No hi era / no disponible:**

Tornar a trucar el dia: \_\_\_\_\_  
A les \_\_\_\_\_ hores.

**B. Anotar en quina llengua han realitzat l'atenció telefònica el/la telefonista, el/la secretari/a i l'entrevistat/da...**

	Telefonista	Secretari	Entrevistat
Català.....	1.....	1.....	1.....
Castellà.....	2.....	2.....	2.....
Altres( <i>especificar</i> ).....	3.....	3.....	3.....
Ns/Nc.....	X.....	X.....	X.....
No procedeix.....	y.....	y.....	y.....

**C. Contactes necessaris per aconseguir captació: \_\_\_\_**

**A. Captat:**

Sí .....1 → Dia de l'entrevista: \_\_\_\_\_  
a les \_\_\_\_\_ hores

No .....2 → Motius: \_\_\_\_\_

**INICI DEL QÜESTIONARI**

**D. En quin idioma prefereix que li faci el qüestionari?**

- Català ..... 1  
Castellà ..... 2  
Indiferent / Ns/Nc..... 3 (*continuar en català*)

**Tingui present que en tots els casos les preguntes que li farem a continuació s'emmarquen en l'àmbit de Catalunya. Tenga presente que en todos los casos, las preguntas que le haremos a continuación se enmarcan en el ámbito de Cataluña.**

**1) Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en una escala que va d'1 (Mai) a 5 (Sempre) pel que fa als següents aspectes?**

*¿Cuál es el grado de utilización del catalán en su empresa, en una escala que va de 1 (Nunca) a 5 (Siempre) por lo que se refiere a los siguientes aspectos?*

**(MOSTRAR TARGETA ① / ROTAR)**

	Mai Nunca	Poc Poco	Algunes vegades Algunas veces	Sovint A menudo	Sempre Siempre	No procedeix Ns/Nc
<b>a) Imatge corporativa i retolació exterior</b> <i>Imagen corporativa y rotulación exterior</i>	1	2	3	4	5	6..... X
<b>b) Publicitat (anuncis premsa, ràdio i TV)</b> <i>Publicidad (anuncios prensa, radio y TV)</i>	1	2	3	4	5	6..... X
<b>c) Opuscles i catàlegs</b> <i>Opúsculos y catálogos</i>	1	2	3	4	5	6..... X
<b>d) Pòlisses</b> <i>Pólizas</i>	1	2	3	4	5	6..... X
<b>e) Nòmines i contractes de treball</b> <i>Nominas y contratos de trabajo</i>	1	2	3	4	5	6..... X
<b>f) Atenció directa al públic i telefònica</b> <i>Atención directa al público y telefónica</i>	1	2	3	4	5	6..... X
<b>g) Comunicació escrita amb el client</b> <i>Comunicación escrita con el cliente</i>	1	2	3	4	5	6..... X
<b>h) Comunicació interna oral</b> <i>Comunicación interna oral</i>	1	2	3	4	5	6..... X
<b>i) Comunicació interna escrita</b> <i>Comunicación interna escrita</i>	1	2	3	4	5	6..... X

**10) Per què creu que l'ús del català ha ..... (llegir resposta anterior) en la seva empresa?**  
*¿Por qué cree que el uso del catalán ha ..... en su empresa?*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**11) Coneix els acords del conveni que va firmar el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya amb la UCEAC?**

*¿Conoce los acuerdos del convenio que firmó el Departamento de Cultura de la Generalitat de Cataluña con la UCEAC?*

- Sí .....1  
 No .....2 → **Passar a p.16**  
 Ns/Nc.....X → **Passar a p.16**

**12) Fins a quin punt creu que la seva empresa està d'acord amb el fet que a Catalunya ...?**

**(LLEGIR. MOSTRAR TARGETA @)**

*¿Hasta qué punto cree que su empresa está de acuerdo con el hecho que en Cataluña ...?*

	Molt Ns/Nc d'acord	Més aviat d'acord	Indif. en desacord	Més aviat en desacord	Molt
a) la senyalització i els cartells d'informació general fixos dels establiments oberts al públic hagin d'estar redactats, almenys, en català ..... <i>la señalización y los carteles de información general fijos de los establecimientos abiertos al público tengan que estar redactados, por lo menos, en catalán</i>	1	2	3	4	5.....X
b) els consumidors, els clients o proveïdors siguin atesos en llengua catalana si així ho desitgen ..... <i>los consumidores, los clientes o proveedores sean atendidos en lengua catalana si así lo desean</i>	1	2	3	4	5.....X
c) les pòlisses i altres documents adreçats als clients hagin d'estar a la seva disposició en exemplars separats en català i castellà ..... <i>Las pólizas y otros documentos dirigidos a los clientes tengan que estar a su disposición en ejemplares separados en catalán y castellano.</i>	1	2	3	4	5.....X
d) els contractes de treball puguin ser redactats tant en català com en castellà ..... <i>los contratos de trabajo puedan ser redactados tanto en catalán como en castellano</i>	1	2	3	4	5.....X
e) la Generalitat de Catalunya promogui l'increment de l'ús del català en tots els àmbits econòmics i socials ..... <i>la Generalitat de Cataluña promueva el incremento del uso del catalán en todos los ámbitos económicos y sociales</i>	1	2	3	4	5.....X
f) els treballadors i directius que és relacionen amb el públic haurien de saber parlar i escriure en català. .... <i>los trabajadores y directivos que se relacionan con el público deberían saber hablar y escribir en catalán</i>	1	2	3	4	5.....X

**13). A Catalunya, creu que utilitzar el català en una empresa com la seva té avantatges?**

*En Cataluña, ¿cree que utilizar el catalán en una empresa como la suya tiene ventajas?*

- Sí .....1  
 No .....2  
 Ns/Nc.....X

**14). Quins? / ¿Cuáles?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**15) I creu que a Catalunya, utilitzar el català en una empresa com la seva té inconvenients?**

*¿Y cree que en Cataluña, utilizar el catalán en una empresa como la suya tiene inconvenientes?*

- Sí .....1  
 No .....2  
 Ns/Nc.....X

**16). Quins? / ¿Cuáles?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**17) La seva empresa té la intenció d'augmentar l'ús del català en un futur immediat?**

*¿Su empresa tiene la intención de aumentar el uso del catalán en un futuro inmediato?*

- Sí .....1  
 No .....2  
 No ho sap.....X  
 Nc .....y

**18) Per quins motius?**

*¿Por qué motivos?*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

19) Valori si us plau, el grau d'interès que tenen per a la seva empresa els següents serveis que ofereix el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, en una escala de 0 a 10, on 0 vol dir que no té cap interès i 10 que en té molt.

Valore por favor, el grado de interés que tienen para su empresa los siguientes servicios que ofrece el Departamento de Cultura de la Generalitat de Cataluña, en una escala de 0 a 10, donde 0 quiere decir que no tiene ningún interés y 10 que tiene mucho.

(LLEGIR/MOSTRAR TARJETA ④/ROTAR) X=10 Y=Ns/Nc

a) Informació sobre bibliografia bàsica i específica de llengua catalana

Información sobre bibliografía básica y específica de lengua catalana

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

b) Informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català

Información sobre correctores ortográficos, verificadores de textos y programas informáticos en catalán

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

c) Oferiment dels vocabularis específics disponibles

Ofrecimiento de los vocabularios específicos disponibles

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

d) Oferiment de models de contractes, nòmines i altres documents administratius

Ofrecimiento de los modelos de contratos, nóminas y otros documentos administrativos

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

e) Consultes puntuals sobre terminologia específica

Consultas puntuales sobre terminología específica

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

f) Assessorament a mida per a l'elaboració de models de documents de l'empresa

Asesoramiento a medida para la elaboración de modelos de documentos de la empresa

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

g) Models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal

Modelos de pruebas de lengua catalana para la selección de personal

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

h) Disseny i realització de programes de formació lingüística

Diseño y realización de programas de formación lingüística

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

i) Disseny a mida d'un pla de normalització o gestió lingüística del català

Diseño a medida de un plan de normalización o gestión lingüística del catalán

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 X Y

20). Està interessat en que 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?

¿Está interesado en que el Departamento de Cultura de la Generalitat de Cataluña disponga de los datos que ha respondido en la pregunta anterior para ponerse en contacto con su empresa para ofrecerle sus servicios?

Si ..... 1  
No ..... 2  
Ns/Nc ..... X

21). A la seva empresa disposen del diccionari Multiterm Assegurances elaborat pel Departament de Cultura en col·laboració amb la UCEAC?

¿En su empresa disponen del diccionario Multiterm Assegurances elaborado por el Departamento de Cultura en colaboración con la UCEAC?

Si ..... 1  
No ..... 2  
Ns/Nc ..... X

22). A la seva empresa disposen de models de pòlisses d'assegurances en català?

¿En su empresa disponen de los modelos de pólizas de seguros en catalán?

Si ..... 1  
No ..... 2  
Ns/Nc ..... X

Per a finalitzar aquest qüestionari, li agrairia que em contactés algunes preguntes relacionades amb la seva situació personal i laboral i la de l'empresa. Para finalizar este cuestionario, le agradecería que me contestase algunas preguntas relacionadas con su situación personal y laboral, y la de la empresa.

23) Em podria indicar el seu lloc de naixement?

¿Me podría indicar su lugar de nacimiento?

A Catalunya ..... 1  
A la resta d'Espanya ..... 2  
A l'estranger ..... 3  
Ns/Nc ..... X

24) Em podria dir la seva edat?

¿Me podría decir su edad?

\_\_\_\_\_

25) Quants anys fa que treballa a l'empresa?

¿Cuántos años hace que trabaja en la empresa?

\_\_\_\_\_

26) Quin càrrec ocupa a l'empresa?

¿Qué cargo ocupa dentro de la empresa?

(NO LLEGIR)

President ..... 1  
Gerent ..... 2  
Director general ..... 3  
Director comercial/vendes ..... 4  
Director de màrketing ..... 5  
Director de Recursos Humans ..... 6  
Altres (especificar) ..... 7

27) Quina és la seva llengua habitual?

¿Cuál es su lengua habitual?

(NO LLEGIR, MÚLTIPLE)

Català ..... 1  
Castellà/Espanyol ..... 2  
Altres ..... 3  
Ns/Nc ..... X

28) Ara li faré algunes preguntes sobre el coneixement de la llengua catalana. Fins a quin punt...?

Ahora le haré algunas preguntas sobre el conocimiento de la lengua catalana. ¿Hasta qué punto...?

**(LLEGIR I MOSTRAR TARGETA ⑥)**

Perfectament Bastant bé Regular Poc Gens Ns/Nc  
Perfectamente Bastante bien Regular Poco Nada Ns/Nc

- a. L'entén.....5.....4.....3.....2.....1..... X  
*Lo entiendo*
- b. El sap parlar .5.....4.....3.....2.....1..... X  
*Lo sabe hablar*
- c. El sap llegir...5.....4.....3.....2.....1..... X  
*Lo sabe leer*
- d. El sap escriure 5.....4.....3.....2.....1..... X  
*Lo sabe escribir*

29) Sexe:

Home ..... 1  
Dona ..... 2

30) A nivell de l'estat espanyol, del total de la facturació de la seva empresa quin és el percentatge aproximat de vendes...?

A nivel del estado español, del total de la facturación de su empresa, ¿cuál es el porcentaje aproximado de ventas...?

**(MOSTRAR TARGETA ⑥) (El total ha de sumar 100%)  
(Anotar XX si és 100%)**

A Catalunya \_\_\_\_\_  
A Cataluña \_\_\_\_\_  
A la resta d'Espanya \_\_\_\_\_  
Al resto de España \_\_\_\_\_  
Ns/NC (NO LLEGIR) \_\_\_\_\_  
100%

31). La seva empresa treballa fora de l'estat espanyol? (Llegir)

¿Su empresa trabaja fuera del estado español?

No ..... 1  
Sí, des de la pròpia companyia 2  
Sí, des del grup ..... 3  
Ns/Nc..... 4

32) Em podria dir quin és l'origen del capital de la seva empresa?

¿Me podría decir cuál es el origen del capital de su empresa?

**(MOSTRAR TARGETA ⑦) (En total ha de sumar 100%)  
(Anotar XX si és 100%)**

Capital de Catalunya \_\_\_\_\_  
Capital de Cataluña \_\_\_\_\_  
Capital de la resta d'Espanya \_\_\_\_\_  
Capital del resto de España \_\_\_\_\_  
Capital estranger \_\_\_\_\_  
Capital extranjero \_\_\_\_\_  
Ns/NC (NO LLEGIR) \_\_\_\_\_  
100%

33). Em podria dir quin és el nombre aproximat de treballadors que hi ha a la seva empresa en el conjunt d'Espanya?

¿Me podría decir cual es el número aproximado de trabajadores que hay en su empresa en el conjunto de España?

\_\_\_\_\_ personas

34). I d'aquestes, quantes treballen a Catalunya aproximadament?

¿Y de estas, cuántas trabajan en Cataluña aproximadamente?

\_\_\_\_\_ personas

35). La seva empresa té la seu central a (llegir) ...

Su empresa tiene la sede central en...

Catalunya.....1  
Resta d'Espanya.....2

36) Quins rams d'assegurances és treballen des de la seva empresa? (Llegir llistat)

¿Qué ramos de seguros se trabajan desde su empresa?

(PENDENT UCEAC)

37) Facturació anual:

Menys de 30.000 milions ..... 1  
30.000 milions o més..... 2

**Moltes gràcies per la seva col·laboració**  
**Muchas gracias por su colaboración**

**OBSERVACIÓ: ANOTAR EN QUINA LLENGUA ES TROBEN / REALITZEN ELS SEGÜENTS ASPECTES**

	Català	Castellà	Bilingüe (català-castellà)	Indiferent / ambivalent	Plurilingüe (català, castellà i altres)	Altres
<b>c.1. Rètols exteriors de l'empresa:</b>						
a. Nom de l'empresa: _____	1	2	3	4	_____	_____
b. Primer rètol: _____	1	2	3	4	_____	_____
c. Segon rètol: _____	1	2	3	4	_____	_____
<b>c.2. Rètols interns de l'empresa : retolació fixa</b>						
a. Primer rètol	1	2	3	4	_____	_____
b. Segon rètol	1	2	3	4	_____	_____
<b>c.3. Atenció al públic :</b>						
a. Primer contacte	1	2	3	4	_____	_____
b. Segon contacte	1	2	3	4	_____	_____
<b>c.4. Documentació interna</b>						
a. Paper de carta (toponímia)	1	2	3	4	_____	_____
b. Nòmina	1	2	3	4	_____	_____
<b>c.5. Comunicació adreçada als clients</b>						
a. Tríptic / opuscle (d'oferta de serveis)	1	2	3	4	_____	_____
b. Pòlisses (3 models)	1er	2	3	4	_____	_____
	2on	2	3	4	_____	_____
	3er	2	3	4	_____	_____
<b>c.6. WEB (pàgina principal)</b>	1	2	3	4	_____	_____
<b>c.7. Altra documentació (especificar)</b>						
a. _____	1	2	3	4	_____	_____
b. _____	1	2	3	4	_____	_____
c. _____	1	2	3	4	_____	_____