

Els usos lingüístics a les empreses associades a la CECOT

Estudi encarregat per la Direcció General de Política Lingüística i l'Institut de Sociolingüística Catalana

Abril de 2001

RPEEO 167 b

Registre Públic d'Enquestes i d'Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya
Decret 25/1998, de 4 de febrer

R-1106



*Pau Claris, 128, 3r 2a A
08009 Barcelona
Tel. 34-93 215 13 65
Fax. 34-93 467 76 38
E-Mail: institut@dep.net
<http://www.dep.net>*

ELS USOS LINGÜÍSTICS EN LES EMPRESES ASSOCIADES A LA CECOT

Informe de resultats

Institut de Sociolingüística Catalana
Direcció general de Política Lingüística
Departament de Cultura

Març de 2001



Generalitat de Catalunya
 Departament de Cultura
 Direcció General de Política Lingüística
 Institut de Sociolingüística Catalana
 Centre de Documentació
 Passatge de la Banca, 1-3
 08002 Barcelona

INSTITUT

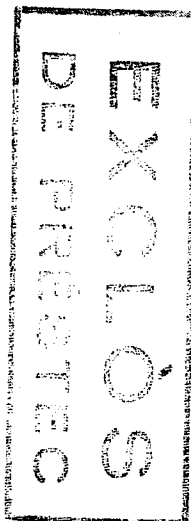


ELS USOS LINGÜÍSTICS EN LES EMPRESES ASSOCIADES A LA CECOT

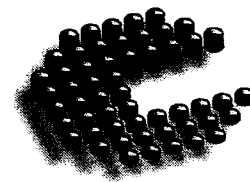
Enquesta d'usos i opinions

Institut de Sociolingüística Catalana
 Direcció General de Política Lingüística
 Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya

Abril de 2001
 Referència: 12.662



Amb la col·laboració de la
 CECOT



C E C O T



0252-79466

	Pàgina
I. Introducció.....	1
I.1. Presentació	2
I.2. Objectius	3
I.3. Metodologia	4
II. Marc de referència	6
III. Ús del català a les empreses de la CECOT	14
III.1. Ús empresarial del català.....	15
III.2. Atenció directa al públic	18
III.3. Imatge corporativa i retolació exterior.....	20
III.4. Comunicació interna	21
III.5. Publicitat i comunicació escrita amb clients i proveïdors.....	24
III.6. Directrius lingüístiques internes.....	28
IV. Actituds i valoració de l'ús del català	30
IV.1. Evolució i valoració de l'ús del català	31
IV.2. Motivacions i frens envers l'ús del català.....	35
IV.3. Intenció d'incrementar l'ús del català.....	42
V. Avaluació de la política lingüística	44
V.1. Notorietat i viabilitat dels convenis	45
V.2. Grau d'acord amb la política lingüística	47



Generalitat de Catalunya
 Departament de Cultura
 Direcció General de Política Lingüística
 Institut de Sociolingüística Catalana
 Centre de Documentació
 Passatge de la Banca, 1-3
 08002 Barcelona

	<i>Pàgina</i>
VI. Interès pels serveis lingüístics	50
VI.1. Grau d'interès general	51
VI.2. Grau d'interès per tipus de servei	52
VII. Resum i conclusions	55
VIII. Annex.....	59
VIII.1. Perfil dels responsables entrevistats.....	60
VIII.2. Qüestionari	67

I. Introducció

I.1. Presentació

- ❑ Des de l'aprovació el mes de gener de l'any 1998 de la nova Llei de Política Lingüística, el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, i concretament la seva Direcció General de Política Lingüística, ha buscat la col·laboració dels diferents sectors empresarials del país per a la seva implantació.

En aquesta ocasió, el Departament de Cultura, a través de la signatura d'un conveni amb la CECOT, pretén implicar a les empreses que hi estan associades, en el progressiu acompliment de la nova llei aprovada pel Parlament de Catalunya.

- ❑ En aquest marc s'aprova la realització del present estudi que pretén conèixer i retratar l'estat actual de la llengua catalana en aquestes empreses, així com conèixer llur predisposició envers la normalització lingüística.
- ❑ Per a la realització del present estudi, l'Institut DEP ha comptat amb la plena col·laboració de la CECOT la qual ha facilitat el contacte amb els seus associats.

De la mateixa manera, cal destacar la bona receptivitat i col·laboració rebuda des de les empreses que han participat en l'estudi.

També cal agrair a la Direcció General de Política Lingüística que continuï confiant en l'Institut DEP com a empresa especialitzada en estudis i informació en l'àmbit lingüístic, i la col·laboració tècnica del Sr. Joan Solé de l'Institut de Sociolingüística Catalana d'aquesta Direcció General.

I.2. Objectius

- L'objectiu general d'aquest projecte és fer un retrat de la situació actual del català en les empreses associades a la CECOT. De manera més detallada, els objectius són els que segueixen.
 - Conèixer els usos lingüístics en aspectes com:
 - ✓ Imatge corporativa i retolació exterior
 - ✓ Publicitat (anuncis premsa, ràdio i televisió)
 - ✓ Opuscles i catàlegs
 - ✓ Formularis i factures
 - ✓ Nòmines i contractes de treball
 - ✓ Atenció directa al públic i telefònica
 - ✓ Comunicació escrita amb el client
 - ✓ Comunicació interna oral
 - ✓ Comunicació interna escrita
 - Conèixer les expectatives de les empreses pel que fa a l'augment de l'ús del català.
 - Detectar els motius que addueixen les empreses per utilitzar el català o no fer-ho.
 - Conèixer l'opinió sobre la política lingüística de la Generalitat de Catalunya entre aquestes empreses.
 - Avaluar l'interès en utilitzar tot un seguit de serveis lingüístics oferts des de la Direcció General de Política Lingüística per part de les empreses

B. Lectura de taules

- Com a guia de lectura de les dades que apareixen a les taules de l'informe cal tenir present el següent:
 - Les dades de les taules estan en percentatge i la seva lectura és vertical.
 - Les bases de resposta s'indiquen a totes les taules i gràfics.
 - Les dades ombrejades ressalten els valors més destacats (estadísticament significatius).
 - Al peu de les taules s'especifica el caràcter de la pregunta al que fa referència.

- ✓ Les preguntes són **SIMPLES** (una única resposta) quan no s'indica el contrari. En el cas de les preguntes **MÚLTIPLES** (possibilitat de més d'una resposta) els percentatges verticals sumen més de cent.
- ✓ Finalment, la formulació de la pregunta pot ser **SUGGERIDA**, el que voldrà dir que s'ofereixen a l'entrevistat les possibilitats de la resposta, o bé **ESPONTÀNIA**, és a dir, on les respostes no estan definides prèviament.

II. Marc de referència

II.1. Grandària

- Principalment, les empreses associades a la CECOT són micro-empreses amb menys de deu treballadors (58,5%), en segon lloc són petites i mitjanes (34%) i el 7,5% grans empreses, en una proporció força similar al conjunt de les empreses de Catalunya.

Taula 1: Nombre de treballadors

Treballadors	Total
Micro-empreses (de 2 a 10 treballadors)	58,5
Petites i mitjanes (d'11 a 50 treballadors)	34,0
Grans (més de 50 treballadors)	7,5
Base	400

II.2. Sectors

□ Les empreses associades a la CECOT pertanyen principalment al sector de la indústria (46,5%), amb un pes específic en els subsectors de la metal·lúrgia (22,8%), el tèxtil (8,2%) i les arts gràfiques (6,1%).

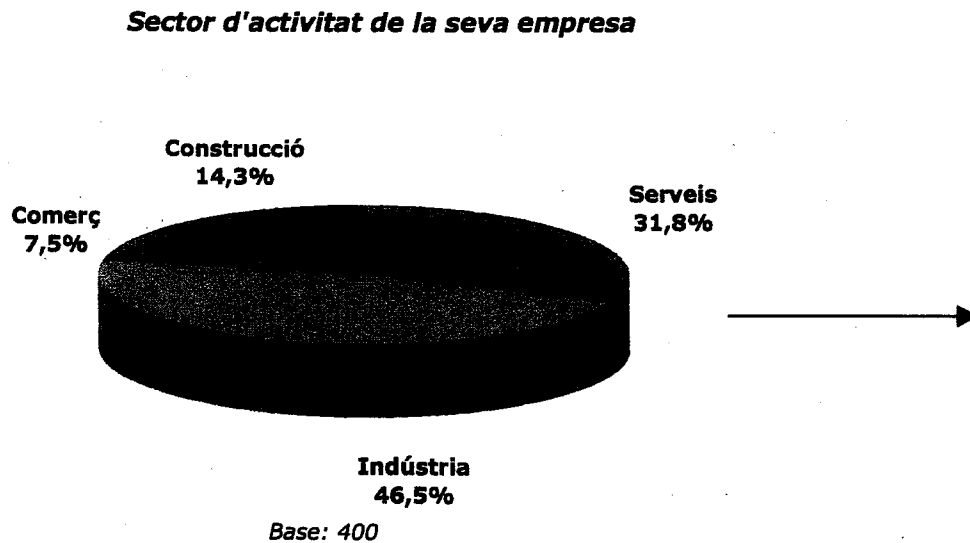
En segon lloc, destaquen les empreses del sector serveis (31,8%), essent en bona mesura gestories (10,4%) i empreses de transport (6,1%).

Finalment, les empreses de la CECOT pertanyen al sector de la construcció i del comerç. Dins d'aquest darrer destaca el subsector dels professionals de la imatge (4,3%).

- Les empreses del sector industrial són en bona mesura micro-empreses., localitzades al municipi de Terrassa.
- A la resta del Vallès Occidental, sense comptar amb Rubí i Terrassa, hi ha un important pes de les empreses del sector de la construcció, mentre que el sector serveis té una major presència en altres indrets de Catalunya.

Taula 2: Distribució dels sectors d'activitat en el territori

Sector	Total	Territori			
		Rubí	Terrassa	Resta Vallès Occidental	Resta Catalunya
Indústria	46,5	47,6	51,6	38,7	43,0
Serveis	31,8	42,9	23,1	36,6	40,5
Construcció	14,3	-	15,1	21,5	11,4
Comerç	7,5	9,5	10,2	3,2	5,1
Base	400	42	186	93	79



Taula 3: Sectors i subsectors d'activitat

Sectors d'activitat	Total
Indústria	46,5
Metall	22,8
Metall	17,1
Reparadors d'automòbils	3,2
Instal·ladors d'electricitat, llauners, etc.	2,5
Tèxtil	8,2
Arts Gràfiques	6,1
Química	4,1
Alimentació	3,0
Fusters	2,1
Vidre i ceràmica	0,2
Serveis	31,8
Gestories	10,4
Transportistes	6,1
Serveis	5,6
Corredors d'assegurances	2,9
Escoles d'ensenyament	1,5
Neteja i recollida de residus	1,4
ACIST	1,2
ETT	0,6
Informàtics	0,6
Franquícies	0,6
Jardiners	0,6
Construcció	14,3
Construcció	14,0
Pintors	0,3
Comerç	7,5
Professionals de la imatge	4,3
Floristeries	1,0
Comerç	0,8
Carnissers	0,8
Comercial	0,3
Flequers	0,3
Restauració i Càtering	0,3
<i>Base</i>	<i>400</i>

II.3. Territori

- La localització de les empreses de la CECOT es concentra principalment a la comarca del Vallès Occidental. Dins d'aquesta comarca destaquen les localitats de Terrassa (46,5%) i Rubí (10,5%).
- Les empreses de Rubí són principalment micro-empreses (13,7%), mentre que a la resta de Catalunya, sense incloure el Vallès Occidental, destaquen les petites i mitjanes empreses (27,9%).

Taula 4: Localització de les empreses en el territori

Territori	Total	Grandària empresa		
		Micro-empresa	Petita i mitjana	Gran
Vallès Occidental	80,3	86,0	72,0	73,3
Terrassa	46,5	46,2	48,5	40,0
Rubí	10,5	13,7	6,6	3,3
Resta Vallès Occidental	23,3	26,1	16,9	30,0
Resta de Catalunya	19,7	14,0	28,0	26,7
Base	400	234	136	30

II.4. Distribució de les vendes

- El mercat al qual es dirigeixen les empreses analitzades és eminentment el català, donat que **tres quartes parts de les vendes d'aquestes es realitzen exclusivament a Catalunya.**

Tant sols el 16% de la producció és destinat al mercat espanyol i el 5,3% al mercat internacional, que inclou Europa i la resta del món.

Del total de vendes de la seva empresa quin és el percentatge aproximat de vendes a...?



Base: 400

- Les empreses que destinen exclusivament les vendes al mercat català pertanyen al sector de la construcció i del comerç, mentre que les que operen a la resta de l'Estat espanyol i al mercat internacional són del sector de la indústria.
- A mesura que les empreses són més petites orienten el seu mercat cap a un entorn més proper donat que la major part del volum de negoci de les micro-empreses es desenvolupa al mercat català, mentre que les empreses amb més de 10 treballadors destinen en major mesura les seves vendes fora del mercat català.
- Les empreses orientades principalment al mercat català estan situades a la localitat de Rubí. En canvi, les empreses de la CECOT més exportadores fora dels límits de Catalunya se situen fora del Vallès Occidental.

Taula 5: Distribució de les vendes segons la grandària de l'empresa

Distribució de les vendes	Total	Grandària de l'empresa		
		Micro-empresa	Petita i mitjana	Gran
Catalunya	76,7	82,2	72,2	56,6
Fora de Catalunya	23,3	17,8	27,8	43,4
Base	400	234	136	30


 Generalitat de Catalunya
 Departament de Cultura
 Direcció General de Política Lingüística
 Institut de Sociolingüística Catalana
 Centre de Documentació
 Passatge de la Banca, 1-3
 08002 Barcelona

II.5. Origen del capital de l'empresa

- La propietat de les empreses entrevistades és majoritàriament catalana, donat que el 93,5% del total del capital prové de Catalunya, el 3,6% de l'estranger i l'1,9% de la resta d'Espanya.

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



Base: 400

**III. Ús del català a les empreses
de la CECOT**

III.1. Ús empresarial del català

- L'ús del català a les empreses estudiades varia considerablement en funció de l'àmbit comunicacional o tasca que es realitza.
- L'ús majoritari del català es produeix en el 66,1% de les empreses en l'atenció directa al públic i telefònica i, en el 58,3% de la comunicació interna oral.**

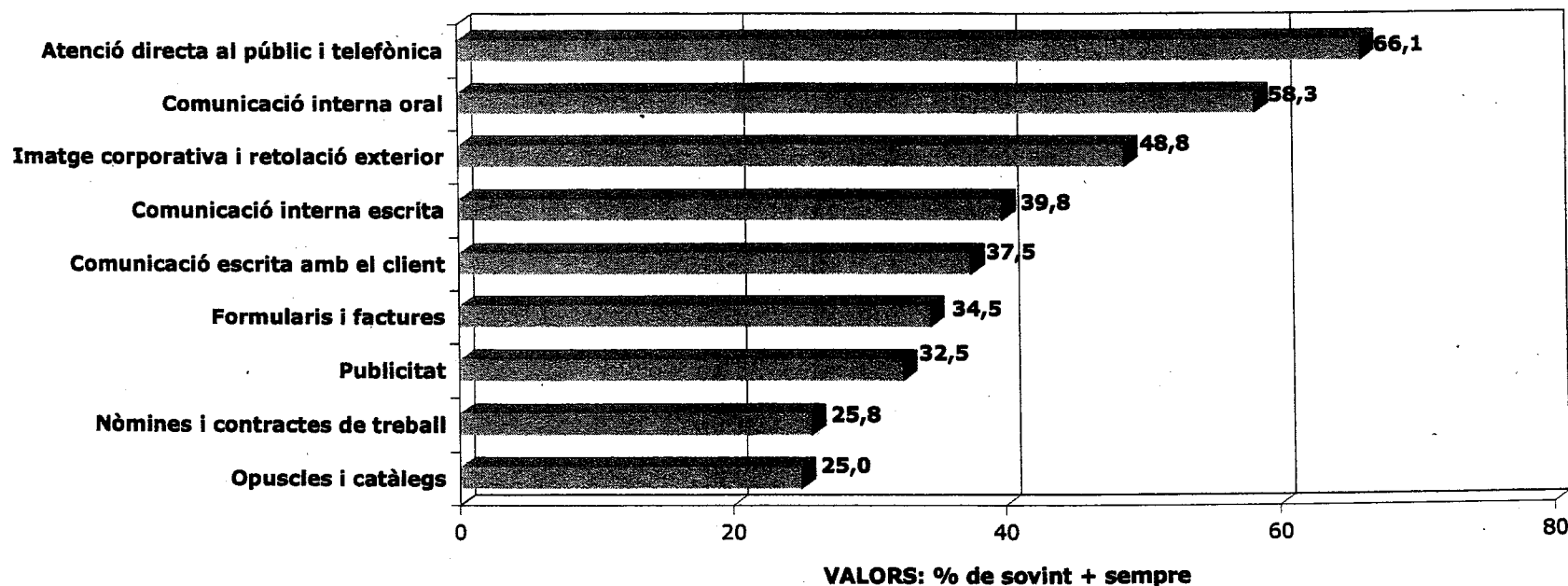
Gairebé una de cada dues empreses associades fa servir el català en la imatge corporativa i retolació exterior.

La comunicació escrita, tant de caràcter intern com extern, es desenvolupa en català en el 39,8% i el 37,5% de les empreses enquestades respectivament, mentre que a nivell de formularis i factures i publicitat només es dona en una de cada tres empreses.

El nivell més baix de l'ús del català s'observa en les nòmines i els contractes de treball (25,8%) i en els opuscles i catàlegs (25%), xifres que demostren que en aquests àmbits l'ús del català és dona només a una de cada quatre empreses.

- Per sectors, els serveis fan un ús moderat del català, i en canvi, la indústria destaca per un ús més aviat baix.

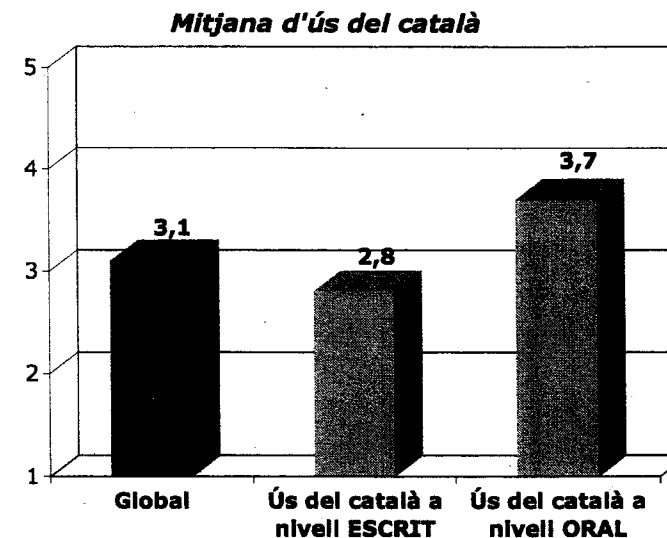
Quin és el grau d'utilització del català en la seva empresa, en ...?



Base: 400

- Existeix, doncs, una clara diferenciació de l'ús del català en funció del tipus de comunicació que es duu a terme, ja que quan aquesta comunicació és oral⁴ augmenta la utilització del català, mentre que quan és escrita⁵ l'ús del català disminueix notablement. No obstant això, la llengua catalana està globalment estesa tenint en compte el valor mig del 3,1 en una escala de 5 punts.

La llengua en aquestes empreses té una doble vessant, **de comunicació informal i espontània en català, però d'ús formal o institucional en castellà.**



Valors: escala d'1 a 5, on l'1 equival a mai i el 5 a sempre.

Base: 400

⁴ S'ha considerat comunicació oral l'atenció directa i telefònica i la comunicació interna oral.

⁵ S'ha considerat comunicació escrita la resta. Cal dir que en aquest grup hi ha la publicitat que pot ser tant escrita com oral però s'ha entès que amb major freqüència és del primer tipus.

III.2. Atenció directa al públic

□ Dues terceres parts de les empreses entrevistades utilitzen preferentment el català en l'atenció directa al públic i l'atenció telefònica, el 21% fa servir el català amb menor freqüència i el 12,8% gairebé no l'usa o no l'usa mai en aquest àmbit.

- El sectors dels serveis destaca per un considerable ús del català en aquest àmbit, mentre a la indústria el seu ús és menor.
- Les empreses de Terrassa i de la resta del Vallès Occidental, tret de Rubí, destaquen per utilitzar el català en l'atenció directa al públic i telefònica.

Taula 6: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en l'atenció directa al públic i l'atenció telefònica?

Grau d'utilització del català	Total
Sempre	48,3
Sovint	17,8
Algunes vegades	21,0
Poc	3,5
Mai	9,3
No procedeix	0,3
Ns/Nc	-
MITJANA	3,9
Base	400

MITJANA (D'1 Mai a 5 Sempre)
SUGGERIDA

- **A partir de l'observació de l'ús de la llengua en l'atenció telefònica** per part dels telefonistes, secretaris/es i entrevistats/des, es fa palès que **el català s'utilitza amb una elevada freqüència**, donat que en els tres casos **més de tres de cada quatre interlocutors** han respost en català, i només un de cada cinc en castellà.
- La utilització de la llengua catalana per part dels/les telefonistes en l'atenció telefònica al públic és un fet a destacar en totes les empreses, especialment a les petites i mitjanes empreses.
 - Per territoris, destaquen les empreses de Terrassa, les quals han utilitzat en sis de cada deu casos el català a l'atenció telefònica.
 - Per sectors, els entrevistats que treballen al sector de la indústria destaquen per haver-se expressat més en castellà que a la resta de sectors.

Taula 7: En quina llengua ha realitzat l'atenció telefònica la/el...?

Llengua	Telefonista	Secretari/a	Entrevistat
Català	79,3	78,0	77,4
Castellà	20,7	22,0	22,6

III.3. Imatge corporativa i retolació exterior

- Existeixen dues posicions força marcades pel que fa a l'ús del català a la imatge corporativa i a la retolació exterior, fet que indica que **les empreses tenen molt clar l'idioma que han d'utilitzar en quant a la seva imatge.**

Gairebé una de cada dues empreses analitzades utilitza el català en la seva imatge corporativa i retolació exterior front al 37,3% que no l'empra mai o gairebé mai.

- A les empreses dedicades al comerç i als serveis el català és present gairebé sempre, mentre que les empreses industrials combinen el català i el castellà.

Taula 8: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, pel que fa a la imatge corporativa i la retolació exterior?

Grau d'utilització del català	Total
Sempre	40,0
Sovint	8,8
Algunes vegades	7,0
Poc	6,0
Mai	31,3
No procedeix	7,0
Ns / Nc	-
MITJANA	3,2
Base	400

MITJANA (D'1 Mai a 5 Sempre)
SUGGERIDA

III.4. Comunicació interna

A. Comunicació interna escrita

- **També en la comunicació interna escrita es produeix una marcada dicotomia d'ús lingüístic entre les empreses de la CECOT, ja que si bé el 40% l'utilitza sempre o sovint, el 34,3% no l'utilitza mai o gairebé mai.**
- Les empreses del sector serveis i del comerç, novament, empren més sovint el català internament a nivell escrit que les industrials i de la construcció.
 - Les micro-empreses utilitzen poc el català en aquest tipus de comunicació, mentre que la petita i mitjana ho fa més sovint.

Taula 9: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en la comunicació interna escrita?

Grau d'utilització del català	Total
Sempre	26,8
Sovint	13,0
Algunes vegades	13,3
Poc	5,8
Mai	28,5
No procedeix	12,5
Ns / Nc	0,3
MITJANA	3,0
Base	400

MITJANA (D'1 Mai a 5 Sempre)
SUGGERIDA

B. Comunicació interna oral

- Internament, quan la comunicació és oral el català apareix sempre o sovint en el 58,3% de les empreses i freqüent en el 14,8%, mentre que pel 26,6% de les empreses el fa servir poc o mai en aquest àmbit.

La diferència de vint punts en la utilització del català en la comunicació interna escrita i oral denota l'existència de situacions informals entre els treballadors on la llengua catalana pren força a nivell parlat, mentre que en la comunicació escrita el castellà és més present.

- En els dos extrems, els treballadors de serveis sempre es comuniquen internament a nivell oral en català, mentre que els de la indústria, ho fan tant en català com en castellà.
- A la petita i mitjana empresa l'ús del català en aquest nivell és més freqüent, mentre les micro i a les grans empreses l'ús del català en aquest àmbit és menor.

Taula 10: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en la comunicació interna oral?

Grau d'utilització del català	Total
Sempre	42,3
Sovint	16,0
Algunes vegades	14,8
Poc	5,8
Mai	20,8
No procedeix	0,5
Ns / Nc	-
MITJANA	3,5
Base	400

MITJANA (D'1 Mai a 5 Sempre)
SUGGERIDA

C. Nòmines i contractes de treball

- El castellà és la llengua d'aquest tipus de documentació en el 58% de les empreses, que afirmen utilitzar poc o mai el català en aquest àmbit.

No obstant, un de cada quatre entrevistats afirma que sovint o sempre s'utilitza el català a les nòmines i contractes de treball de la seva empresa, existint un també un 5,3% d'empreses que utilitzen aquesta llengua algunes vegades.

Taula 11: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en les nòmines i contractes de treball?

Grau d'utilització del català	Total
Sempre	19,0
Sovint	6,8
Algunes vegades	5,3
Poc	5,5
Mai	52,5
No procedeix	4,3
Ns / Nc	6,8
MITJANA	2,3
Base	400

MITJANA (D'1 Mai a 5 Sempre)
SUGGERIDA

III.5. Publicitat i comunicació escrita amb clients i proveïdors

A. Publicitat (premsa, ràdio i televisió)

- Tot i que en bona mesura la llengua d'ús a nivell publicitari és el català, existeix una heterogeneïtat d'ús lingüístic en aquest àmbit, donat que el 32,5% ho fa sovint o sempre en català, l'11,5% algunes vegades i el 28,3% poques vegades o mai.


Cal destacar que el 27,5% de les empreses enquestades associades a la CECOT no compten amb aquest tipus de servei.

- D'entre els sectors d'activitat, el comerç utilitza la llengua catalana amb més freqüència que els serveis o la construcció, que l'empren més moderadament, i el sector de la indústria, que en fa un ús minoritari.

Taula 12: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en la publicitat (premsa, ràdio i TV)?

Grau d'utilització del català	Total
Sempre	23,5
Sovint	9,0
Algunes vegades	11,5
Poc	3,5
Mai	24,8
No procedeix	27,5
Ns / Nc	0,3
MITJANA	3,0
Base	400

MITJANA (D'1 Mai a 5 Sempre)
SUGGERIDA


 Generalitat de Catalunya
 Departament de Cultura
 Direcció General de Política Lingüística
 Institut de Sociolingüística Catalana
 Centre de Documentació
 Passatge de la Banca, 1-3
 08002 Barcelona

B. Opuscles i catàlegs

- **Als opuscles i catàlegs, tot i tractar-se també d'una forma de publicitat, el català s'utilitza en menor mesura que quan es tracta d'anuncis en premsa, ràdio o televisió.**

El 33,8% de les empreses enquestades admet no utilitzar mai o poques vegades el català en els seus opuscles i catàlegs, mentre el 25% afirma utilitzar-lo sempre o sovint i el 8,3% algunes vegades. No obstant, cal tenir en compte que el 32,8% de les empreses de la CECOT no compta amb aquest tipus de publicitat.

- Clarament, el sector comerç destaca per fer un ús més elevat del català als opuscles i catàlegs, mentre que les empreses de la construcció en fan un ús més moderat i les de la indústria més baix. En el cas dels serveis, es produeix una diversitat de situacions, a vegades més en català i altres, més en castellà.

Taula 13: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en els opuscles i catàlegs?

Grau d'utilització del català	Total
Sempre	18,0
Sovint	7,0
Algunes vegades	8,3
Poc	5,0
Mai	28,8
No procedeix	32,8
Ns / Nc	0,3
MITJANA	2,7
Base	400

MITJANA (D'1 Mai a 5 Sempre)
SUGGERIDA

C. Formularis i factures

- El 51% de les empreses associades a la CECOT gairebé no utilitza el català en els seus formularis i factures, mentre el 34,5% ho fa sovint o sempre i el 10,3% algunes vegades.
 - Entre els sectors d'activitat s'observen diferències notables, si bé per una banda, a les empreses de la construcció, dels serveis i del comerç destaquen per utilitzar en major mesura el català en els formularis i factures, per altra banda, les empreses del sector industrial l'empren minoritàriament.

Taula 14: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en formularis i factures?

Grau d'utilització del català	Total
Sempre	25,5
Sovint	9,0
Algunes vegades	10,3
Poc	6,0
Mai	45,0
No procedeix	3,3
Ns / Nc	1,0
MITJANA	2,6
Base	400

MITJANA (D'1 Mai a 5 Sempre)
SUGGERIDA

D. Comunicació escrita amb el client

- La comunicació escrita amb el client depèn de les preferències lingüístiques d'aquest i de la llengua amb la qual s'acostuma a establir les relacions amb ell. Hi ha un marcat decantament per l'ús del català en la comunicació escrita amb el client, donat que el 37,5% de les empreses l'empra sovint o sempre i el 23,8% algunes vegades. Ara bé, cal destacar que el 32,6% no l'utilitza mai o ho fa poques vegades.
- El sector serveis i del comerç utilitzen en major proporció el català en aquest nivell de comunicació amb el client, de forma moderada en el cas de la construcció, i minoritàriament en el cas de la indústria.
 - De la mateixa manera, la petita i mitjana empresa destaca per mantenir sovint o sempre la relació escrita amb el client en català, mentre que en el cas de les micro-empreses aquest ús és minoritari.

Taula 15: Quin és el grau d'utilització del català a la seva empresa, en la comunicació escrita amb el client?

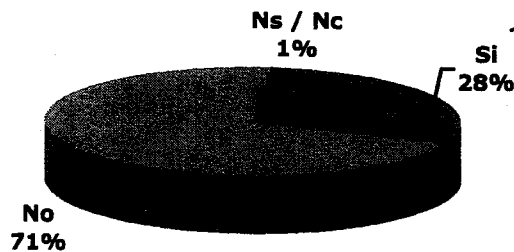
Grau d'utilització del català	Total
Sempre	20,5
Sovint	17,0
Algunes vegades	23,8
Poc	7,8
Mai	24,8
No procedeix	6,3
Ns / Nc	-
MITJANA	3,0
Base	400

MITJANA (D'1 Mai a 5 Sempre)
SUGGERIDA

III.6. Directrius lingüístiques

- Set de cada deu empreses associades a la CECOT afirma no tenir definides unes directrius lingüístiques pròpies en relació a l'ús del català, mentre que el 28,3% declara tenir-ne.
- Entre les empreses que tenen definides directrius pròpies, gairebé vuit de cada deu ha regulat que l'atenció al client ha de ser en català, ja sigui directa o telefònica, mentre que gairebé dos de cada tres ha establert el català com la llengua de la comunicació escrita amb el client i oral en l'empresa. En darrer lloc, el 48,7% de les empreses estableix com a directriu pròpia que el català és la llengua d'ús en la comunicació escrita a nivell intern.
 - Tot i la situació general de les empreses, les del sector serveis destaquen per comptar amb un major nombre de directrius que estableixen el català com a llengua d'ús en totes les situacions, mentre que a la indústria les directrius fan referència a l'ús del català en la comunicació escrita amb el client.
 - Les grans empreses destaquen, per sobre de la resta, per una major presència de directrius de comunicació escrita amb el client.

En aquesta empresa hi ha definides unes directrius pròpies en relació a l'ús del català?



Base: 400

Taula 16: Directrius definides a les empreses

Directrius	Total
Atenció directa al públic i telefònica	77,0
Comunicació escrita amb el client	62,8
Comunicació interna oral	62,8
Comunicació interna escrita	48,7
Base (té definides directrius internes)	113

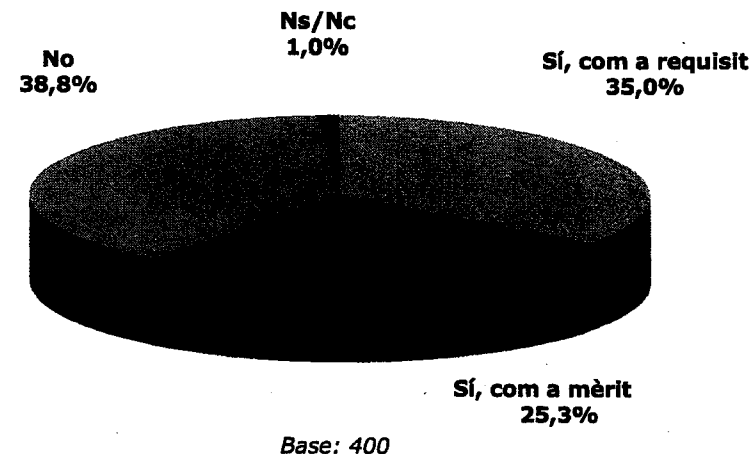
MÚLTIPLE, SUGGERIDA

- El 60,3 dels directius de les empreses de la CECOT opina que el coneixement del català és un dels criteris a tenir en compte en el procés de selecció de personal, front el 38,8% que diu no tenir-lo en compte en aquest procés.

Si bé, el 35% valora el coneixement del català com un requisit que cal tenir per superar satisfactòriament la selecció, el 25,3% entén que el coneixement del català actua com un element positiu, però no determinant en aquesta.

- El nivell d'exigència del coneixement del català com a criteri de selecció de personal és força diferent segons el sector d'activitat. Mentre que a la indústria destaca per no ser un requisit necessari, al sector serveis es planteja com un mèrit i al sector del comerç com un requisit imprescindible.
- Entre els directius menors de trenta-cinc anys, el nivell de català d'una persona determinarà la seva contractació en el procés de selecció.

La seva empresa considera que el coneixement del català és un criteri a tenir en compte en la selecció de personal per a Catalunya?



***IV. Actituds i valoració de l'ús del català en
les empreses de la CECOT***

IV.1. Evolució i valoració de l'ús del català

- Un cop analitzat el nivell d'utilització actual del català en les empreses de la CECOT, s'estudia l'evolució d'aquest ús en els darrers anys així com la seva valoració i les perspectives futures.

A. Evolució de l'ús del català

- **El nivell d'ús del català en la major part de les empreses enquestades no ha variat en un període aproximat de quatre anys (60,3%).**

- Sobretot s'ha mantingut entre les empreses de la construcció, la indústria i el comerç, mentre que al sector serveis és on el català ha augmentat més.

Els motius que expliquen aquest manteniment en bona part de les empreses són la **manca de variacions que han afectat a l'empresa** i, per tant, la llengua habitual dels treballadors i dels clients és la mateixa que ara fa quatre anys (en alguns casos el castellà i en altres el català).

- Segons els directius entrevistats, **en el 28,8% de les empreses l'ús del català ha augmentat en els darrers anys.**

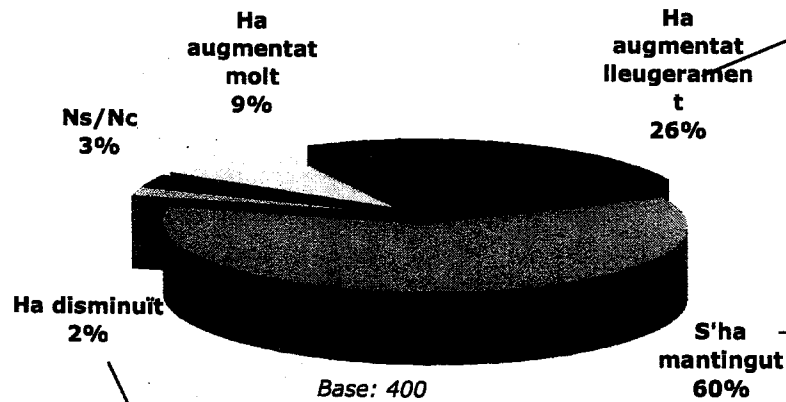
En bona mesura, **les raons d'aquest augment són l'augment de l'ús i del coneixement del català a la societat en general.** A més, els directius reconeixen que s'ha produït un procés de mentalització envers la necessitat del seu ús, fet que s'ha recolzat, en part, gràcies a l'oferta i a les facilitats destinades a l'aprenentatge del català.

En segon lloc, els motius que expliquen aquest augment responen al fet que les empreses catalanoparlants tant a nivell intern com a nivell extern, no han reulat pel que fa a l'ús del català, per la qual cosa, quan s'han produït noves incorporacions de personal o captat nous clients, la llengua habitual ha continuat sent el català.

S'explica en bona part també, pel procés de conscienciació social envers la necessitat de protegir i fomentar l'ús del català. De forma minoritària, una de les raons que explica aquest augment són les facilitats i ajudes destinades a fomentar l'aprenentatge del català.

- El català ha disminuït en el 2,3% de les empreses de la CECOT, en bona mesura perquè la llengua castellana cada vegada és més l'habitual en aquestes empreses, en concordança amb el fet que aquesta és la llengua habitual dels seus clients i del mercat al qual destinen les vendes.

En relació a fa tres o quatre anys, creu que l'ús del català en la seva empresa ha augmentat o ha disminuït?



Taula 19: Per què ha disminuït?

Motius	Total
El castellà és la llengua habitual de l'empresa	55,5
El castellà és la llengua habitual dels clients	22,2
El mercat i els clients són internacionals	11,1
No hi necessitat d'augmentar el seu ús	11,1
Altres	22,2
Base (Pensen que ha disminuït)	9

MÚLTIPLE, ESPONTÀNIA

Taula 17: Per què ha augmentat?

Motius	Total
Augment del grau d'utilització i coneixement del català	37,4
El català és la llengua habitual de l'empresa	24,5
El català és la llengua habitual del clients/mercat	16,5
Existència d'un procés de mentalització de la necessitat d'ús del català	10,8
Facilitats destinades a l'aprenentatge del català	2,9
Altres	10,1
Ns/Nc	1,4
Base (Pensen que ha augmentat)	139

MÚLTIPLE, ESPONTÀNIA

Taula 18: Per què s'ha mantingut?

Motius	Total
No s'han produït variacions a l'empresa	44,4
El castellà és la llengua habitual de l'empresa	16,2
El català és la llengua habitual de l'empresa	11,2
No hi ha variacions de clients	6,2
No hi ha necessitat d'augmentar el seu ús	4,1
El castellà és la llengua habitual de clients/mercat	2,5
Altres	12,0
Ns/Nc	5,8
Base (Pensen que s'ha mantingut)	241

MÚLTIPLE, ESPONTÀNIA

B. Valoració de l'ús del català

- **L'ús del català en les empreses de la CECOT és més aviat alt per més de la meitat de les entitats enquestades (52,2%), essent un 7,0 la mitjana de valoració.**

L'elevada valoració s'explica, principalment, pel fet que el català és la llengua habitual d'aquestes empreses, i que s'ha mantingut així en els darrers quatre anys, tal i com ho indiquen les dades de l'evolució.

En segon lloc de forma minoritària, els empresaris que emeten aquesta opinió entenen que difícilment es farà un major ús del català a les seves empreses degut a l'existència de clients castellano-parlants, de personal intern castellano-parlant i del fenomen del bilingüisme o la llibertat de llengua en general, que acaba afavorint un major ús del castellà en detriment del català.

- **Una de cada tres empreses associades a la CECOT considera que l'ús del català és moderat (33,5%).**

Aquesta valoració s'explica en general per la presència i la influència del castellà entorn aquestes empreses, ja sigui a nivell intern (50,7%), extern (11,2%) o bé, perquè degut a la dinàmica del bilingüisme (11,2%) s'afavoreix un major ús del castellà, en primer lloc i després en català.

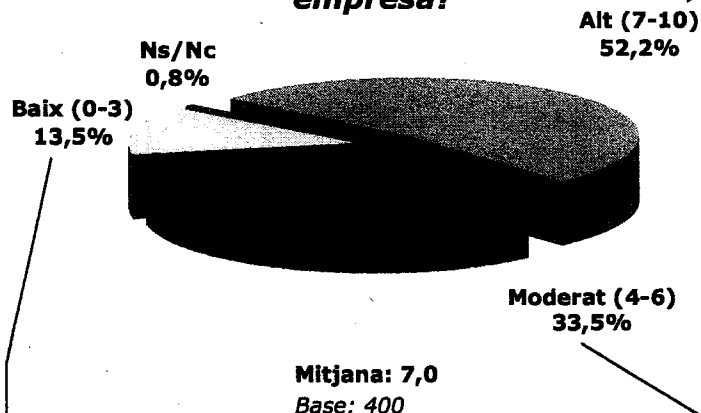
Minoritàriament, malgrat que el català ja és la llengua habitual, es considera que la seva presència podria ser superior, juntament amb el fet que si existissin directrius d'ús intern del català, també en faria créixer el seu ús.

Alguns empresaris consideren que bona part de la societat catalana desconeix la llengua catalana, que la tendència d'hàbit és a parlar en castellà, i que l'existència de clients castellano-parlants, són altres motius que expliquen la moderació d'ús del català en les seves empreses.

- **Finalment, el 13,5% dels directius considera que l'ús del català a les seves empreses és baix degut a una major presència del castellà com a llengua habitual a nivell intern i, en segon terme, a nivell extern donat que destinen les vendes a mercats i clients on el castellà és la llengua d'ús habitual.**

El desconeixement del català, el costum de parlar en castellà, la manca de directrius d'ús a nivell lingüístic i certs problemes logístics per usar el català són motius esmentats en menor mesura que expliquen el baix ús d'aquesta llengua.

Com valora l'ús del català en la seva empresa?



Taula 20: Per què?

Motius d'ús alt	Total
El català és la llengua habitual de l'empresa	63,6
El castellà és la llengua habitual dels clients/mercat	7,7
El castellà és la llengua habitual de l'empresa	7,2
Bilingüisme	5,3
El català és la llengua habitual dels clients/mercat	4,8
Existeix llibertat de llengua/no directrius	2,9
Perquè l'empresa està a Catalunya	2,4
Altres	4,9
Ns/Nc	5,3
<i>Base (alt ús del català)</i>	209

MÚLTIPLE I ESPONTÀNIA

Taula 21: Per què?

Motius d'ús moderat	Total
El castellà és la llengua habitual de l'empresa	50,7
El castellà és la llengua habitual dels clients/mercat	11,2
Bilingüisme	11,2
Existeix llibertat de llengua/no directrius	6,0
El català és la llengua habitual de l'empresa	6,0
Desconeixement del català	4,5
Per costum/comoditat utilitza el castellà	2,2
Mercat i clients internacionals	2,2
Altres	2,9
Ns/Nc	2,2
<i>Base (moderat ús del català)</i>	134

MÚLTIPLE I ESPONTÀNIA

Taula 22: Per què?

Motius d'ús baix	Total
El castellà és la llengua habitual de l'empresa	63,0
El castellà és la llengua habitual dels clients/mercat	18,5
El mercat/clients són internacionals	7,4
Desconeixement del català	5,6
Per costum/comoditat utilitza el castellà	3,7
Existeix llibertat de llengua/no directrius	1,9
Per temes logístics	1,9
Altres	3,8
Ns/Nc	3,7
<i>Base (baix ús del català)</i>	54

MÚLTIPLE I ESPONTÀNIA

IV.2. Motivacions i frens envers l'ús del català

A. Avantatges

- **En relació als possibles avantatges d'utilitzar el català, entre les empreses de la CECOT hi ha una marcada divisió d'opinions, donat que el 48,8% considera que no en té, mentre que el 41,5% opina tot el contrari i el 9,8% no expressa la seva opinió al respecte.**
- El comerç reconeix més avantatges a l'ús del català, mentre que la indústria és més escèptica en aquest sentit. En aquesta mateixa línia, la petita i mitjana empresa creu en major mesura en els avantatges que no la microempresa.

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

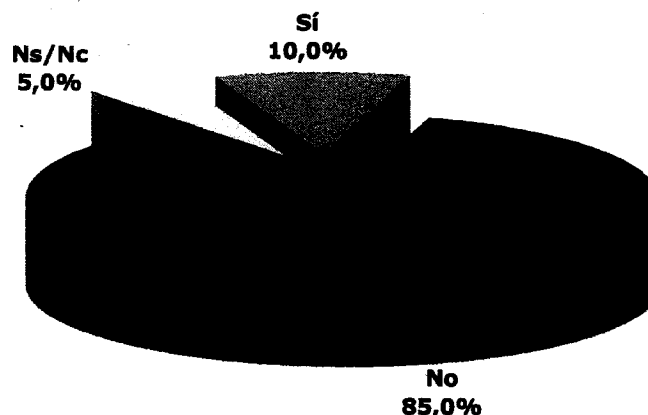


Base: 400

B. Inconvenients

- Els responsables empresarials enquestats es mostren dividits a l'hora de reconèixer els avantatges que comporta la utilització del català a les seves empreses, **però afirmen gairebé de forma unànime que l'ús del català no implica inconvenients per a l'empresa (85,0%)**. Només són el 10,% dels enquestats és de l'opinió contrària, i el 5% no es posiciona al respecte.
- Les petites i mitjanes creuen en major mesura que la utilització del català comporta inconvenients empresarials.

A Catalunya, creu que utilitzar el català en una empresa com la seva té inconvenients?



Base: 400

C. Motius

- En general, s'ha pogut comprovar **que l'actitud envers l'ús de la llengua catalana és positiva en bona part de les empreses enquestades. No obstant això, el seu ús real no es produeix en molts casos**, perquè el castellà ja n'és la llengua d'ús intern més habitual i perquè, externament, es veuen obligades a atendre les demandes d'ús del castellà per part dels clients i dels mercats als quals dirigeixen els seus productes.

Altres motius destacats de la no utilització del català són la força del bilingüisme present a l'empresa, que en la majoria dels casos afavoreix l'ús del castellà en detriment del català, de la mateixa manera que el desconeixement del català i l'hàbit de parlar en castellà marquen la mateixa tendència.

Taula 23: Per què creu que en la seva empresa s'utilitza poc o només algunes vegades / no s'utilitza mai el català en alguns aspectes?

Motius	Mai	Poc o algunes vegades
El castellà és la llengua habitual dels clients i del mercat	33,9	26,8
El castellà és la llengua habitual de l'empresa	31,4	24,1
Bilingüisme (utilització d'ambdues llengües)	9,5	8,8
Mercats i clients internacionals	7,7	6,1
Desconeixement del català	6,2	4,2
Per costum/comoditat d'utilitzar el castellà	5,5	5,0
Serveis oferts en castellà	2,9	-
Per temes logístics	1,5	1,1
Per tractar amb administracions públiques i òrgans burocràtics estatals	1,5	1,1
Llibertat de llengua i maca de directrius en relació a la llengua	0,7	0,8
Altres	2,9	2,7
Ns/Nc	4,0	25,7
Base (no utilitzen mai o poc / algunes vegades)	274	261

MÚLTIPLE, ESPONTÀNIA

- Els responsables de les empreses associades a la CECOT consideren que **la utilització del català a les seves empreses no provoca complicacions a nivell intern i millora la relació amb els propis clients.**

En primer lloc, **el 75,5% dels empresaris es mostren molt o més aviat en desacord respecte l'aparició de complicacions de gestió d'estocs quan es fa servir el català en les seves empreses.**

- Les empreses del Vallès Occidental, tret de Rubí i Terrassa, destaquen més que la resta d'empreses per recolzar aquesta opinió.
- Tot i l'opinió generalitzada, la petita empresa es mostra més d'acord amb les possibles complicacions de gestió d'estocs, mentre que la micro-empresa es mostra més indiferent en aquest sentit.

En segon terme, **set de cada deu empreses associades a la CECOT rebutja la idea que l'ús del català comporti un augment dels costos de producció (71,8% molt o més aviat en desacord) i l'aparició de complicacions logístiques (70,8% molt o més aviat en desacord).**

- Si bé els sectors del comerç i de la indústria es mantenen dins l'opinió generalitzada, els serveis i les empreses situades al Vallès Occidental, tret de Rubí i Terrassa, destaquen per considerar que es produeix un augment dels costos de producció si es fa servir el català i, en canvi, la construcció està en desacord amb aquesta afirmació.
- Altra vegada, tant el sector serveis com la indústria i les empreses de Rubí consideren factible l'aparició de complicacions logístiques amb la utilització del català a l'empresa, que no els sectors del comerç i la construcció.

En tercer lloc, **dos de cada tres responsables empresarials rebutja la idea que l'ús del català augmenti el cost de referenciació dels productes** (68,3% molt o més aviat en desacord) i, en una proporció semblant, **considera que l'ús del català facilita la comunicació amb els clients** (66,8% molt o més aviat d'acord) i **n'augmenta la seva satisfacció** (63,8% molt o més aviat d'acord).

- Si bé, les empreses de la construcció descarten, per sobre de la resta d'empreses, un possible augment en el cost de la referenciació dels productes davant l'ús del català a l'empresa, les empreses del sector industrial sí que veuen que és factible aquest augment.

Per altra banda, tant el sector comerç com els serveis se situen per sobre de l'opinió generalitzada i es posicionen més d'acord amb que l'ús del català augmenta la satisfacció del client, a diferència de la indústria que es mostra més en desacord.

- Mentre la gran empresa manté una opinió pròxima a la tendència general, la petita i mitjana es mostra més d'acord i la micro-empresa més indiferent amb la possibilitat d'augment dels costos de referenciació.
- Enfront la resta, les empreses situades al Vallès Occidental, tret de Rubí i Terrassa, estan més d'acord amb que l'ús del català facilita la comunicació amb els clients, contràriament a les que estan ubicades a Rubí que es presenten més en desacord o com a mínim indiferent davant aquesta possibilitat.

En darrer lloc, **els responsables empresarials associats a la CECOT es mostren en certa mesura dividits davant el fet que utilitzar el català a l'empresa millori la imatge de marca i suposi avantatges comercials.**

Si bé el 52,8% de les empreses de la CECOT es mostra molt o més aviat d'acord que utilitzar el català millora la imatge de marca, el 21,3% opina tot el contrari.

En la mateixa línia, el 45,1% opina favorablement que l'ús del català suposa avantatges comercials per a la pròpia empresa, front al 24,8% que descarta aquesta possibilitat.

- Tot i les dades generals, el sector serveis es mostra més d'acord amb la millora de la imatge de marca mentre la indústria destaca per mantenir una posició de desacord amb aquesta afirmació.

- La gran empresa es mostra més en desacord que no la petita i mitjana o la micro-empresa amb l'afirmació que el català millora la imatge de marca.
- Les empreses ubicades al Vallès Occidental, tret de Rubí i Terrassa, estan més d'acord amb el fet que millora la imatge de marca. Per altra banda, les empreses de Rubí són més indiferents que la resta amb les possibles avantatges comercials de l'ús del català.

Taula 24a: Fins a quin punt està vostè d'acord amb el fet que a Catalunya utilitzar el català en una empresa com la seva ...?

Avantatges	Molt d'acord	Més aviat d'acord	Ni d'acord ni en desacord	Més aviat en desacord	Molt en desacord	Ns/Nc	Mitjana*	Base
Facilita la comunicació amb els clients	24,3	42,5	17,5	11,5	3,5	0,8	3,7	400
Augmenta la satisfacció del client	22,5	41,3	18,0	12,3	3,8	2,3	3,7	400
Millora la imatge de marca	21,3	31,5	22,8	16,0	5,3	3,3	3,5	400
Suposa avantatges comercials	17,3	27,8	27,3	19,8	5,0	3,0	3,3	400

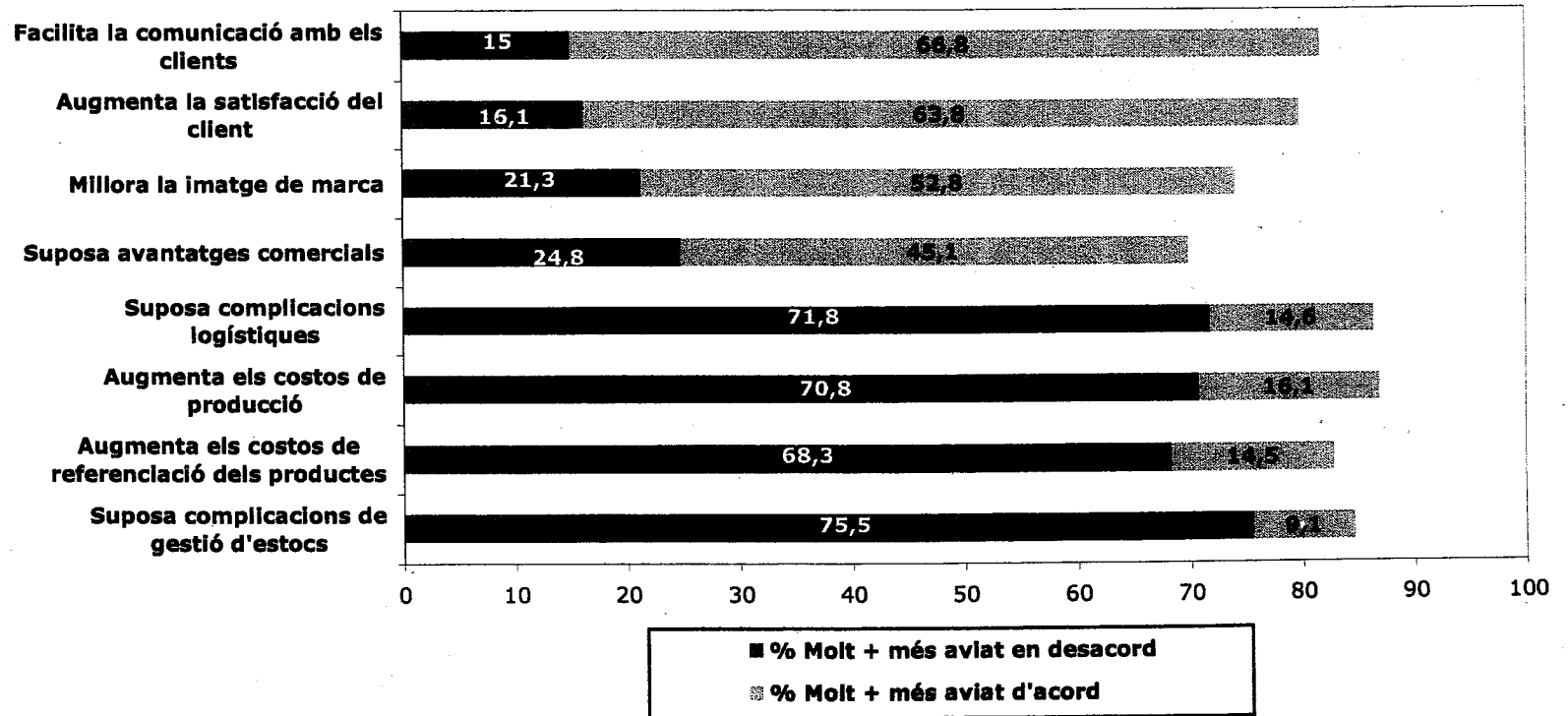
SUGGERIDA, *Escala d'1 a 5, on l'1 equival a molt en desacord i el 5 a molt d'acord.

Taula 24b: Fins a quin punt està vostè d'acord amb el fet que a Catalunya utilitzar el català en una empresa com la seva ...?

Inconvenients	Molt d'acord	Més aviat d'acord	Ni d'acord ni en desacord	Més aviat en desacord	Molt en desacord	Ns/Nc	Mitjana*	Base
Augmenta els costos de producció	3,8	10,8	11,3	46,0	25,8	2,5	2,2	400
Suposa complicacions logístiques	3,3	12,8	9,8	47,0	23,8	3,5	2,2	400
Augmenta els costos de referenciació de productes	2,5	12,0	10,3	44,0	24,3	7,0	2,2	400
Suposa complicacions de gestió d'estocs	1,8	7,3	10,0	48,0	27,5	5,5	2,0	400

SUGGERIDA, *Escala d'1 a 5, on l'1 equival a molt en desacord i el 5 a molt d'acord.

Fins a quin punt està vostè d'acord amb el fet que a Catalunya utilitzar el català en una empresa com la meva...?



IV.3. Intenció d'incrementar l'ús del català

□ **Gairebé dues de cada tres empreses no té intenció d'augmentar l'ús del català en un futur immediat.**

Els principals motius pels quals descarten un possible augment del català responen al fet que aquesta llengua és l'habitual, essent el seu nivell d'ús l'adequat i, per tant, consideren que no és necessari que augmenti més.

En un altre sentit, una part dels empresaris afirma que no es produirà cap augment en l'ús del català, donat que és un aspecte mancat d'interès per la seva empresa, juntament amb el fet que es tracta d'empreses habituades al castellà interna i externament.

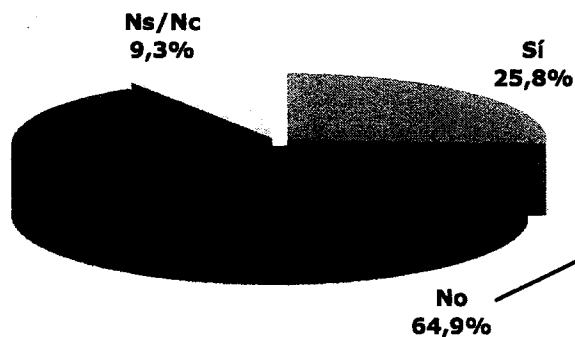
Per altra banda, **una de cada quatre empreses pensa incrementar l'ús actual del català a curt termini**, i el 9,3% no es posiciona al respecte.

Aquesta intenció cap a l'augment s'explica a raó d'una voluntat empresarial envers la defensa i foment del català, i en segon lloc pel creixement de la demanda social i del mercat per l'ús d'aquesta llengua.

Les empreses pretenen situar-se al mateix nivell que els seus clients per tal d'aconseguir ser més competitives i millorar la relació amb ells, motiu pel qual les empreses procuraran fomentar-ne el seu ús internament i externa.

- Les empreses del sector serveis destaquen en la seva intenció d'augmentar l'ús del català per sobre de les de la indústria, construcció i comerç, per aquest ordre.

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



Base: 400

Taula 25: Per quins motius augmentarà?

Motius	Total
Defensa i foment del català	21,4
Pel creixement d'ús, de coneixement i demanda del català	20,4
El català és la llengua habitual de l'empresa	14,6
Per millorar la competitivitat i la imatge	13,6
El català és la llengua habitual de clients/mercat	7,8
És necessari	6,8
Altres	9,7
Ns/Nc	7,8
<i>Base (Pensen que augmentarà)</i>	103

MÚLTIPLE, ESPONTÀNIA

Taula 26: Per quins motius no augmentarà?

Motius	Total
El català és la llengua habitual de l'empresa	21,5
El nivell ja és l'adequat	18,1
No és necessari	16,2
Manca d'interès vers el català	9,6
El castellà és llengua habitual de clients/mercat	6,9
El castellà és la llengua habitual de l'empresa	6,5
Bilingüisme	6,5
Altres	12,1
Ns/Nc	5,0
<i>Base (Pensen que no augmentarà)</i>	266

MÚLTIPLE, ESPONTÀNIA

V. Avaluació de la política lingüística

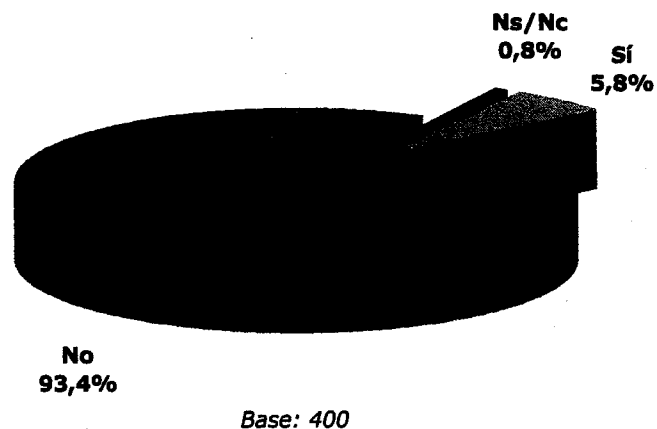
V.1. Notorietat i viabilitat dels convenis

A. Amb la CECOT

- Només el 6% dels directius entrevistats coneix els acords del conveni signat entre el Consorci per la Normalització Lingüística i la CECOT, mentre que el 93,4% no desconeix.

Entre els coneixedors dels acords, la tendència generalitzada és d'optimisme moderat respecte la seva aplicació, donada la forta presència de la llengua i cultures castellanes tant en el mercat en general, com entre els seus clients directes.

Coneix els acords del conveni que ha firmat el Consorci per la Normalització Lingüística amb la CECOT?



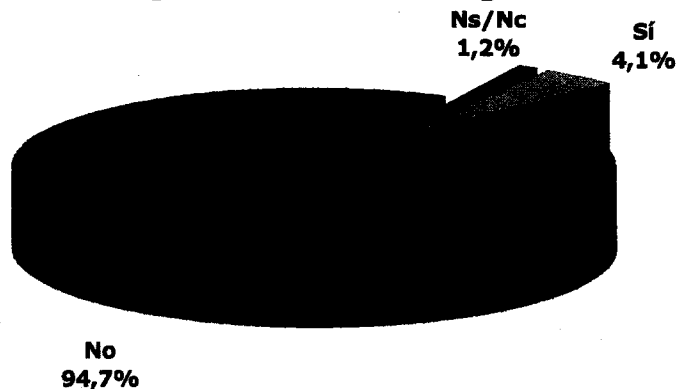
B. Amb el gremi

- El coneixement per part de les empreses signants del conveni entre el Consorci per la Normalització Lingüística i el propi gremi és del 4,1%, inferior al coneixement de l'acord anterior.


Altra vegada, la consideració generalitzada és de viabilitat moderada donada la importància de la llengua catalana en l'empresa i l'interès que comporta aquest conveni per ambdues parts.

- El sector de la indústria destaca per tenir un major coneixement dels acords del conveni signat amb el seu gremi, que no pas els serveis. En canvi, tant la construcció com el comerç destaquen no conèixer aquesta signatura.

Coneix els acords del conveni que ha firmat el Consorci per la Normalització Lingüística amb el seu gremi?



Base: 171 (Empreses que ja han signat el conveni)


 Generalitat de Catalunya
 Departament de Cultura
 Direcció General de Política Lingüística
 Institut de Sociolingüística Catalana
 Centre de Documentació
 Passatge de la Banca, 1-3
 08002 Barcelona

V.2. Grau d'acord amb la política lingüística

A. Legislació

- La gran majoria dels responsables empresarials enquestats es mostren favorables a les idees relacionades amb la Llei de Política Lingüística.

El major grau d'acord empresarial es mostra per la possibilitat que els contractes de treball siguin bilingües (87,6%), en segon lloc i en una proporció semblant, l'acord relacionat amb l'etiquetatge dels productes distribuïts a Catalunya comptin amb el català (83,8%) i en tercer lloc, més de 7 de cada deu empresaris mostra està d'acord en la senyalització en català pel que fa als cartells informatius dins de l'establiment (78,1%), tot i que vers aquest darrer aspecte el 10% dels empresaris hi està en desacord.

- El sector comerç és el més favorable a que la senyalització i els cartells d'oferta dels establiments hagin d'estar redactats almenys en català.
- D'entre l'elevat grau d'interès entre totes les organitzacions, les empreses situades al Vallès Occidental, tret de Rubí i Terrassa, presenten un major interès envers la redacció bilingüe dels contractes.

Taula 27: Fins a quin punt està vostè d'acord amb el fet que a Catalunya...?

Idea	Molt d'acord	Més aviat d'acord	Ni d'acord ni en desacord	Més aviat en desacord	Molt en desacord	Ns/Nc	Base
Els contractes de treball puguin ser redactats tant en català com en castellà	57,3	30,3	10,0	0,3	2,0	0,3	400
Les dades que figuren en l'etiquetatge i en l'embalatge i les instruccions d'ús dels productes distribuïts a Catalunya puguin figurar en qualsevol llengua de la Comunitat Europea, inclòs el català	51,3	32,5	9,5	3,3	3,0	0,5	400
La senyalització, els cartells d'informació general fixes i els documents d'oferta dels establiments oberts al públic hagin d'estar redactats, almenys, en català	43,8	34,3	11,3	7,3	2,3	1,3	400

SUGGERIDA

B. Política lingüística

- Els aspectes referits a la política lingüística duts a terme en els darrers anys per part de l'administració autonòmica per afavorir l'ús de la llengua catalana compten amb una elevada aprovació entre els empresaris de la CECOT.

El 91,8% dels directius entrevistats està molt o més aviat d'acord que consumidors, clients i proveïdors puguin ser atesos en català si així ho desitgen, comptant només amb el 3,3% que s'hi mostra en contra.

Igualment, **el 86,3% dels empresaris està a favor que la Generalitat de Catalunya promogui l'ús de la llengua catalana en els àmbits econòmics i socials**, essent rebutjat pel 6,1% dels responsables empresarials.

En tercer lloc, el 77,1% dels directius està a favor de la obligatorietat que treballadors i directius sàpiguen llegir, parlar i escriure en català, front el 12% d'empresaris que es mostra molt o més aviat en desacord amb aquesta opció.

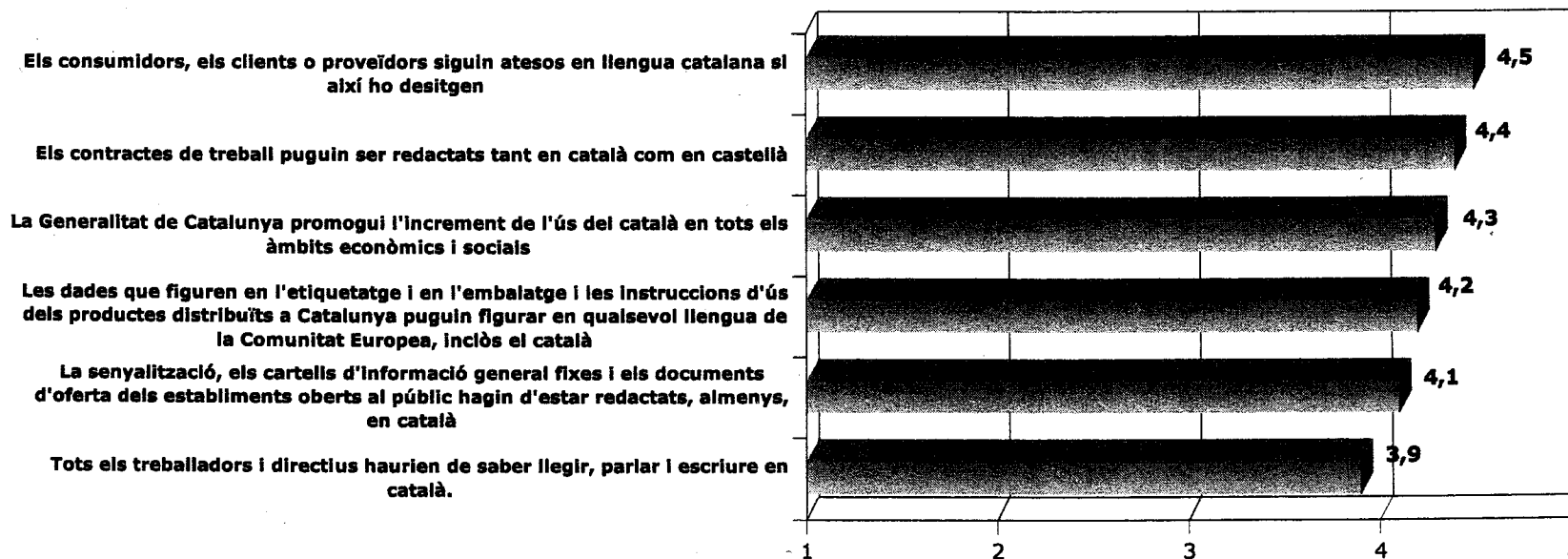
- El sector serveis, seguit del sector comerç, estan a favor, per sobre la resta, perquè la Generalitat de Catalunya promogui l'increment de l'ús del català. D'igual manera en el sector serveis té una bona acceptació la recomanació que tant treballadors com directius sàpiguen parlar, escriure i llegir en català.
- Les empreses del Vallès Occidental, tret de Rubí i Terrassa, es declaren més d'acord amb les tres iniciatives que la resta d'empreses d'altres localitats. En canvi, Rubí destaca, entre la resta de localitats, per una major acceptació, perquè directius i treballadors sàpiguen parlar, escriure i llegir en català.

Taula 28: Fins a quin punt està vostè d'acord amb el fet que a Catalunya...?

Idea	Molt d'acord	Més aviat d'acord	Ni d'acord ni en desacord	Més aviat en desacord	Molt en desacord	Ns/Nc	Base
Els consumidors, els clients o proveïdors siguin atesos en llengua catalana si així ho desitgen	64,3	27,5	4,8	1,8	1,5	0,3	400
La Generalitat de Catalunya promogui l'increment de l'ús del català en tots els àmbits econòmics i socials	55,0	31,3	7,3	3,3	2,8	0,5	400
Tots els treballadors i directius haurien de saber llegir, parlar i escriure en català.	35,8	41,3	10,0	7,5	4,5	1,0	400

SUGGERIDA

Fins a quin punt està vostè d'acord amb el fet que a Catalunya...?



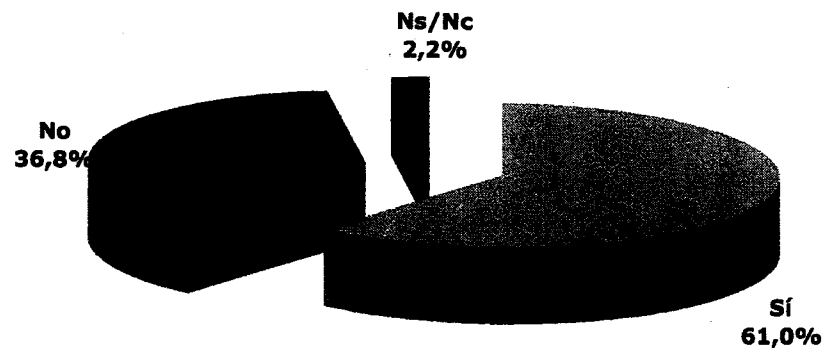
Valors: d'1 molt en desacord a 5 molt d'acord

VI. Interès pels serveis lingüístics

VI.1. Grau d'interès general

- De les 400 empreses analitzades, 244, és a dir, sis de cada deu estan disposades a facilitar les seves dades per tal que el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya s'hi posi en contacte per oferir els seus serveis.
- Tot i aquest grau de predisposició, les empreses situades a Terrassa mostren major interès que la resta per facilitar les dades per tal de rebre tota la informació pertinent del Departament de Cultura.

Està interessat en que el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya disposi d'aquestes dades per posar-se en contacte amb la seva empresa per tal d'oferir-li els seus serveis?



Base: 400

VI.2. Grau d'interès per tipus de servei

- La majoria d'empreses mostren interès pels serveis oferts pel Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i el Consorci per la Normalització Lingüística, en funció del grau d'integració d'aquests serveis a l'empresa.

Tots aquells serveis que es poden classificar com a puntuals o de consulta tenen una àmplia acceptació. Per altra banda, els serveis que representen l'establiment d'una política d'implantació permanent de la llengua catalana desperten un interès inferior.

En una escala on el 10 és el grau de màxim interès, la informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català (6,9) i l'oferiment dels vocabularis específics disponibles (6,7) són els dos serveis amb els quals dues de cada tres empreses estan més interessades.

Les consultes puntuals sobre terminologia específica (6,5), l'oferiment de models de contractes, nòmines i altres documents administratius (6,3) i per l'assessorament a mida en l'elaboració de models de documents de l'empresa (6,2) desperten un considerable interès en una de cada dues empreses associades a la CECOT.

Per altra banda, el disseny i la realització de programes de formació lingüística o d'un pla de normalització o gestió lingüística del català, tot i mostrar ser d'un interès considerable per dues de cada cinc empreses, obtenen unes mitjanes d'interès moderat del 5,8 i el 5,6 en ambdós casos.

En la mateixa línia, si bé més d'una de cada tres empreses mostra força o molt interès per la informació sobre bibliografia bàsica i els models de proves en català per la selecció de personal en general, les mitjanes d'interès apunten la moderació, essent del 5,6 i del 5,4 respectivament.

- El sector serveis mostra molt interès per tots els serveis lingüístics, menys en el cas de la informació sobre bibliografia bàsica i específica.

- El sector de la construcció remarca tenir molt d'interès amb els serveis d'informació sobre bibliografia bàsica i específica, l'oferiment dels vocabularis específics disponibles i les consultes puntuals sobre terminologia específica.
- Tant els sectors de la indústria com el del comerç es mostren molt més moderades en el seu interès pels serveis oferts.
- Tot i la tònica general, les entitats de Terrassa tenen un interès especial en l'assessorament a mida per a l'elaboració de models de documents de l'empresa i el disseny a mida d'un pla de normalització o gestió lingüística, aquest últim servei és de gran interès per a les empreses de la resta del Vallès Occidental.
- D'entre l'interès mostrat per totes les empreses, les micro-empreses presenten un interès major per la informació sobre correctors ortogràfics i les grans empreses per la informació sobre bibliografia bàsica i específica.

Taula 29: Quin grau d'interès tenen per a vostè i la seva organització els següents serveis que ofereix el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i el Consorci per la Normalització Lingüística?

Serveis	Molt interès	Força interès	Interès moderat	Poc interès	Cap interès	Ns/Nc	Mitjana*
1. Informació sobre correctors ortogràfics, verificadors de textos i programes informàtics en català	30,5	32,0	18,3	4,3	11,8	3,3	6,9
2. Oferiment dels vocabularis específics disponibles	25,0	36,3	17,0	7,0	10,5	4,3	6,7
3. Consultes puntuals sobre terminologia específica	24,0	27,8	22,8	8,3	11,5	5,8	6,5
4. Oferiment de models de contractes, nòmines i altres documents administratius	22,3	29,0	21,0	8,0	13,3	6,5	6,3
5. Assessorament a mida per a l'elaboració de models de documents de l'empresa	21,8	28,5	20,8	9,0	14,8	5,3	6,2
6. Disseny i realització de programes de formació lingüística	17,3	26,0	24,8	9,0	17,3	5,8	5,8
7. Disseny a mida d'un pla de normalització o gestió lingüística del català	15,5	24,5	26,0	10,0	18,3	5,8	5,6
8. Informació sobre bibliografia bàsica i específica de llengua catalana	12,0	26,8	30,0	8,8	16,3	6,3	5,6
9. Models de proves de llengua catalana per a la selecció de personal	15,3	23,3	25,0	10,0	20,8	5,8	5,4

MITJANA: de 0 a 10, on el 0 equival a cap interès i el 10 a molt interès.

VII. Conclusions

- La tendència de les empreses estudiades pertanyents a la CECOT és el de micro-empreses amb menys de deu treballadors i en segon lloc, de petites i mitjanes empreses, del sector de la indústria, principalment del metall, i en segon terme dels sectors serveis, construcció i comerç.

La localització geogràfica de les organitzacions se centra principalment a la comarca del Vallès Occidental, amb un pes molt determinant de les localitats de Terrassa i Rubí.

Es tracta d'empreses de capital català i que la major part d'elles destinen les seves vendes al mercat català.

- **L'ús del català a les empreses varia considerablement en funció de l'àmbit de comunicació o tasca que es realitza.** Quan la comunicació empresarial és oral, augmenta la utilització del català, mentre que quan la comunicació és escrita, l'ús del català disminueix notablement, tot i que globalment l'ús del català està estès tenint en compte un valor mig del 3,1 (sobre una escala d'un màxim de cinc on l'1 equival a Gens i el 5 equival a molt).

La llengua en aquestes empreses té una doble vessant, de **comunicació informal i espontània en català**, com és el cas de la comunicació interna oral i de l'atenció directa al públic i telefònica majoritàriament en català, **però d'ús formal o institucional en determinats casos en castellà**, concretament pel que fa a la redacció de nòmines i contractes de treball i d'opuscles i catàlegs, minoritàriament realitzats en català.

No obstant això, l'ús del català a nivell formal o institucional entre les empreses de les CECOT analitzades és moderat en els àmbits de la imatge corporativa i la retolació exterior, la comunicació escrita de caràcter intern i extern, la redacció de formularis i factures i la publicitat de l'empresa.

La percepció existent a més de la meitat de les empreses de la CECOT és que l'ús que se'n fa del català és més aviat alt, principalment degut al fet que el català n'és la seva llengua habitual. En segon lloc, els empresaris que emeten aquesta valoració entenen que difícilment es farà un major ús del català a les seves empreses donada l'existència de clients castellanoparlants, de personal intern castellanoparlant i del fenomen del bilingüisme o la llibertat de llengua en general, que acaba afavorint un major ús del castellà en detriment del català.

- ❑ **La utilització de la llengua catalana a les empreses estudiades respon més aviat a criteris informals que no a pautes formalitzades** degut al fet que la majoria de les empreses associades a la CECOT afirma no tenir definides unes directrius lingüístiques pròpies en relació a l'ús del català.

Aquelles empreses que compten amb directrius pròpies d'ús del català regulen l'atenció directa al públic i telefònica, i en menor mesura la comunicació escrita amb el client i la comunicació interna oral.

En la mateixa línia, tot i la baixa existència de directrius lingüístiques d'ús en aquestes empreses, el coneixement del català és un criteri que es té considerablement en compte durant el procés de selecció de personal, més com a requisit que no pas com a mèrit.

- ❑ **Durant els darrers quatre anys, el nivell d'utilització del català a la majoria d'empreses no ha variat**, ja que no s'han produït variacions al voltant de les empreses i, per tant, la llengua habitual dels treballadors i dels clients és la mateixa que quatre anys endarrere (en alguns casos el castellà i en altres el català).

Minoritàriament entre les empreses estudiades el català ha augmentat darrerament, en bona mesura perquè el coneixement del català a nivell social s'ha anat normalitzant. Juntament això, s'ha produït un procés de conscienciació envers la necessitat del seu ús, fet al qual hi ha contribuït força positivament les facilitats destinades a l'aprenentatge del català ofertes per l'administració pública.

- ❑ **La major part de les empreses associades a la CECOT no tenen la intenció d'augmentar l'ús del català en un futur immediat**, degut al fet que ja compta amb un elevat nivell d'ús pel fet que n'és la llengua habitual en la majoria de casos i els empresaris enquestats no consideren necessari augmentar-lo.

No obstant això, hi ha una minoria d'empreses que tenen la intenció d'incrementar l'ús actual del català en els propers anys, personalment motivats per la defensa i el foment del català, i externament obligats pel creixement de la demanda social del català i pel creixement del propi mercat català.

- ❑ **Les empreses de la CECOT són majoritàriament de l'opinió que l'ús del català no comporta inconvenients per a l'empresa i, en canvi, es mostren fortament dividides pel que fa als avantatges que en comporta el seu ús.**

En general, s'ha pogut comprovar que **l'actitud envers l'ús de la llengua catalana és positiva en bona part de les empreses enquestades. No obstant això, el seu ús real no es produeix en molts casos, perquè el castellà ja n'és la llengua d'ús intern més habitual i perquè, externament, es veuen obligades a atendre les demandes d'ús del castellà per part dels clients i dels mercats als quals dirigeixen els seus productes.**

- ❑ **El coneixement dels convenis signats pel Consorci per la Normalització Lingüística amb la CECOT i amb cadascú dels gremis és molt baix entre els directius de les empreses. No obstant això, entre els coneixedors dels acords, la tendència generalitzada és la d'optimisme moderat respecte a la seva aplicació.**
- ❑ **Tot i el desconeixement concret dels convenis signats amb la CECOT i els propis gremis, la gran majoria dels responsables empresarials es mostren favorables a la política lingüística duta a terme en els darrers anys per part de l'administració autonòmica per afavorir l'ús de la llengua catalana a les empreses i a més, bona part d'aquestes estan disposades a facilitar les seves dades per tal que el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya s'hi posi en contacte per oferir-los els seus serveis.**

La majoria d'empreses disposades a facilitar les seves dades mostren interès pels serveis oferts en funció del grau d'integració d'aquests a l'empresa. **Tots aquells serveis que es poden classificar com a puntuals o de consulta tenen una àmplia acceptació. Per altra banda, els serveis que representen l'establiment d'una política d'implantació permanent de la llengua catalana desperten un interès inferior.**

Recomanacions

El català s'utilitza sempre o sovint només a l'hora d'atendre telefònica o directament al client, i amb freqüència en la comunicació oral, mentre que en la comunicació escrita s'empra poc i en força situacions no és fa servir mai.

No obstant això, la valoració de la majoria d'empresaris és que a les seves empreses l'ús del català és alt, fet que permet considerar que els empresaris de la CECOT tenen una visió en certa mesura sobreestimada respecte l'ús real del català a les seves empreses. Aquest fet dificulta la presa de consciència per a un major ús.

Impulsar un procés de conscienciació per a la normalització de l'ús del català en aquest àmbit empresarial per part de la Generalitat de Catalunya.

Juntament amb aquest fet, la majoria d'empreses de la CECOT no compta amb una regulació interna pel que fa a l'ús del català, que el protegeixi i el fomenti, si bé, es té en compte en els processos de selecció de personal.

Els responsables empresarials consideren que aquesta situació ha estat i continuarà essent la mateixa, donat que en general l'augment de l'ús del català a les seves empreses no és planteja com una necessitat empresarial. Tan sols una quarta part d'aquest col·lectiu es planteja aquesta qüestió a nivell de futur, tant perquè entenen que cal protegir i fomentar la llengua pròpia, com perquè cal donar resposta a una demanda social creixent pel que fa al seu ús.

Aprovisionament de mesures i directrius per a les empreses destinades a fomentar l'ús del català a nivell intern en els espais formals de comunicació, especialment a nivell escrit com és el cas dels contractes de treball i les factures.

En aquesta mateixa línia, mantenir i augmentar la política de formació de català per al personal de les empreses que s'ofereixen des de l'administració.

L'ús del català és un aspecte més lligat a les oportunitats empresarials que a les seves necessitats. Si bé els empresaris és mostren dividits en considerar que la utilització del català a les seves empreses comporta avantatges, són unànims a l'hora de descartar-ne els inconvenients:

- principalment opinen que l'ús del català no suposa complicacions internes a nivell d'estocs o d'augment dels costos (ja siguin de producció o de referenciació) o logístiques
- en segon lloc consideren que ajuda en la comunicació amb el client i n'augmenta la seva satisfacció
- en tercer lloc, creuen que en certa mesura pot afavorir la imatge de marca i aportar certs avantatges comercials

Cal aprofitar aquesta mentalitat oberta com una ocasió per aproximar-se i canviar la visió d'aquest col·lectiu, que potser no considera necessari el foment de l'ús del català a les seves empreses, malgrat que hi preveu més oportunitats empresarials que amenaces.

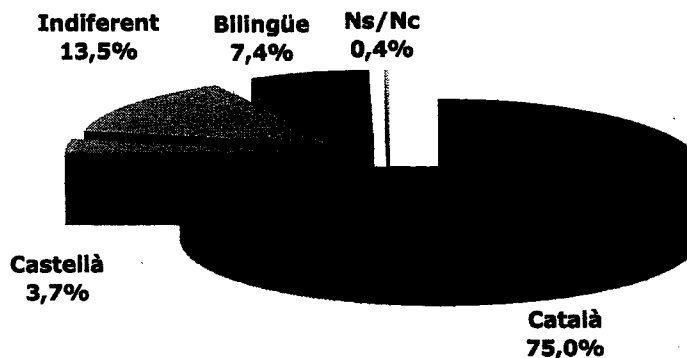
Difondre i comunicar els acords signats entre el Consorci per la Normalització Lingüística i la CECOT, així com també els que s'han signat amb els gremis.


- L'ús predominant del català entre els directius entrevistats es manifesta altra vegada en el fet que **tres de cada quatre persones preferirien rebre la informació de la CECOT en llengua catalana.**

El 13,5% dels empresaris els és indiferent en quina llengua han de rebre la informació, mentre que el 7,4% li agradaria rebre la informació en ambdues llengües. **Tant sols el 3,7% dels enquestats es decanta cap al castellà a l'hora de rebre la informació de la CECOT.**

- D'entre tots els directius, els que treballen a la micro-empresa són els més partidaris de rebre la informació de la CECOT en llengua castellana.

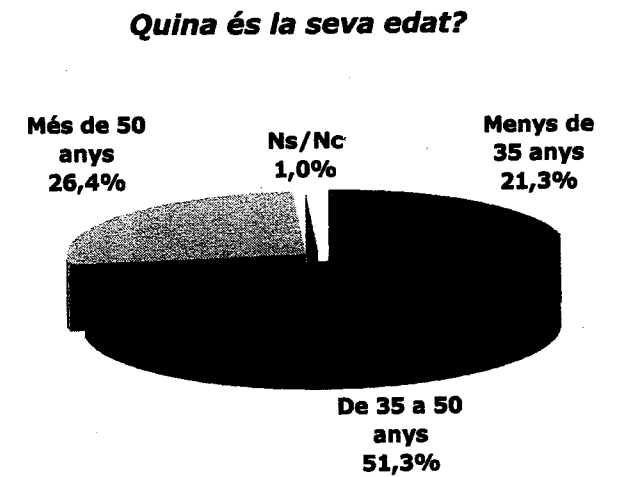
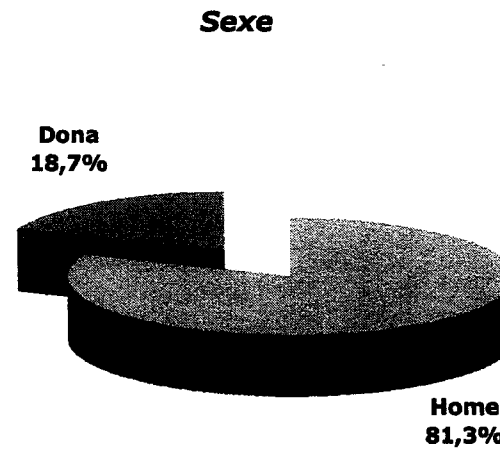
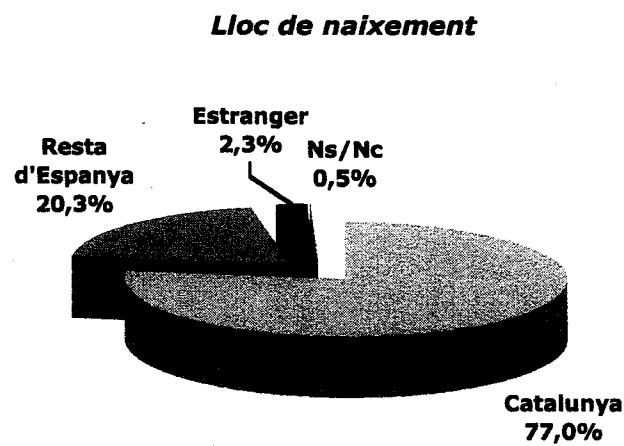
Preferentment, en quina llengua voldria que la CECOT li fes arribar la informació?




 Generalitat de Catalunya
 Departament de Cultura
 Direcció General de Política Lingüística
 Institut de Sociolingüística Catalana
 Centre de Documentació
 Passatge de la Banca, 1-3
 08002 Barcelona

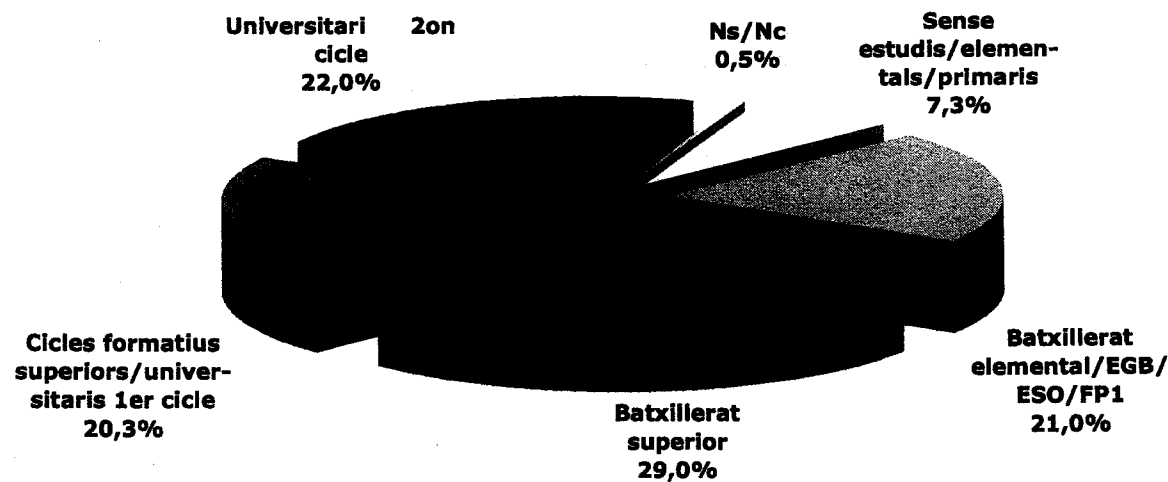
A.2. Perfil sociodemogràfic

- Gairebé vuit de cada deu directius entrevistats són nascuts a Catalunya, el 20,3% a la resta d'Espanya i un 2% a l'estranger.
- Hi ha un major nombre d'homes (81,3%) que de dones (18,7%).
- La mitjana d'edat d'aquests directius és de 43,7 anys, donat que més de la meitat dels entrevistats compta entre 35 i 50 anys, el 26,5% en té més de 50 i el 21,3% en té menys de 35.



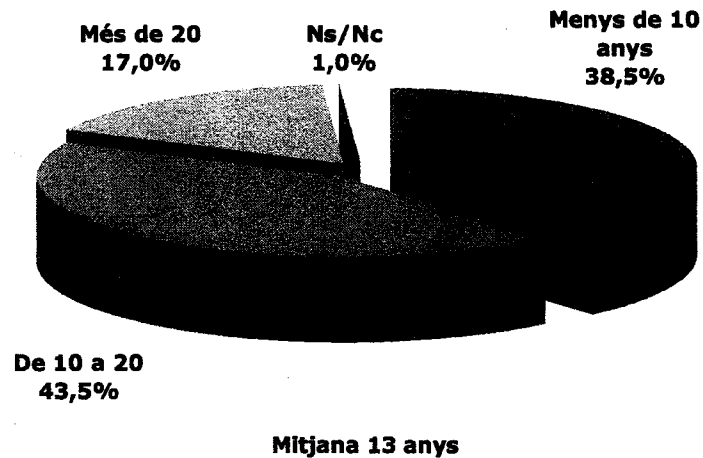
- Un de cada dos empresaris compta amb estudis secundaris i el 42% dels entrevistats amb estudis universitaris, mentre que el 7,3% dels empresaris no té estudis o aquests són elementals.
- A mesura que la formació acadèmica és superior, el directiu treballa cada vegada en empreses més grans.

Quin és el seu nivell màxim d'estudis acabats?



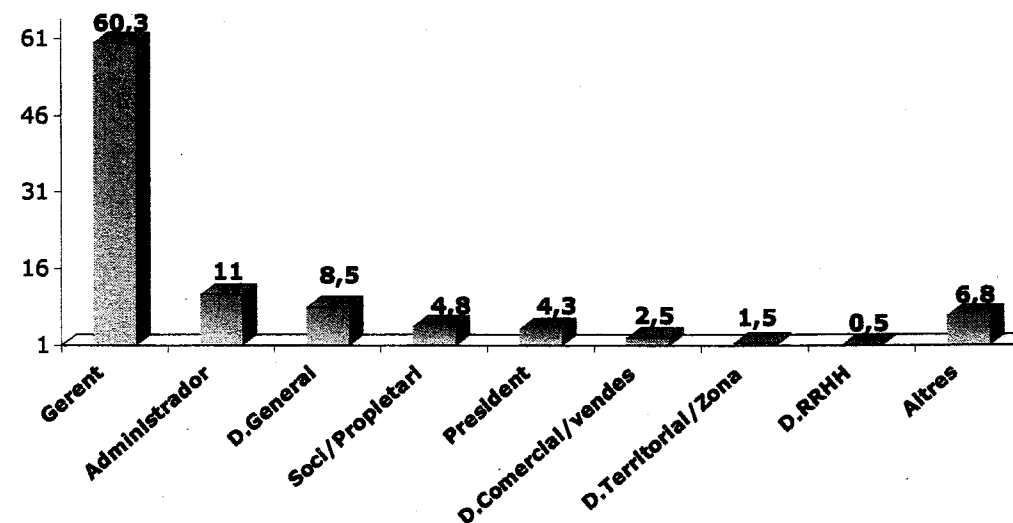
- En relació a l'antiguitat a l'empresa, **el 60% dels directius entrevistats fa més de 10 anys que hi treballa**, amb una antiguitat mitjana de 13 anys treballats a la mateixa empresa, essent el 43,5% d'una antiguitat de deu a vint anys i el 17% d'una dilatada vida laboral de més de vint anys.
- Quan més gran és l'empresa, més antiguitat presenten els càrrecs directius.

Quants anys fa que treballa a l'empresa?



- Pel que fa als càrrecs que ocupen els entrevistats destaca la figura dels **Gerents** (60,3%), seguida de l'Administrador (11%) i el Director General (8,5%).
- Els càrrecs de President, Director General i Director Territorial són més presents a les mitjanes i grans empreses. En canvi, el paper de Soci/Propietari és més representatiu de les micro-empreses.
 - A mesura que l'entrevistat gaudeix d'una mitjana d'edat més elevada, desenvolupa càrrecs de responsabilitat en empreses més grans.

Quin càrrec ocupa a l'empresa?



VIII.2. Qüestionari