

L'ús habitual del català a les pimes

Enquesta a socis
de PIMEC 2012

DADES I ESTUDIS

BIBLIOTECA TÈCNICA DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA



Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura

L'ús habitual del català a les pimes

Enquesta a socis
de PIMEC 2012

DADES I ESTUDIS

BIBLIOTECA TÈCNICA DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA



Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura

Obra sotmesa a una llicència Creative Commons d'ús obert, amb reconeixement d'autoria i sense obra derivada

Resum de la llicència: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/es/deed.ca>

Resum de la llicència: <http://creativecommons.org/licenses/by/2.5/es/legalcode.ca>



© Generalitat de Catalunya | Departament de Cultura | Direcció General de Política Lingüística

© de l'estudi: PIMEC

Disseny de la col·lecció: Pepa Estrada

Maquetació: L'Apòstrof

Dipòsit legal: B.29627-2013

Primera edició: gener de 2014

Presentació	1
Introducció i metodologia	6
1. Resultats generals per Catalunya	8
2. Resultats per dimensió de l'empresa	17
3. Resultats per localització de l'empresa	24
4. Conclusions de l'estudi	32
5. Annex 1. Qüestionari	33
6. Annex 2. Taula de respostes	36

Presentació de l'estudi *L'ús habitual del català a les pimes*

Avui el català és, indiscutiblement, una llengua nacional. És una llengua moderna, una llengua de cultura. Una llengua veritablement transversal, perquè l'han sabut fer seva sectors socials, culturals i econòmics ben diversos. Un eina perfectament homologable, normativitzada, posada al dia com a sistema de comunicació i sense cap inconvenient intern per fer les funcions d'identificador social.

Tanmateix, el català encara és una llengua amb disfuncions internes i dificultats externes. El seu coneixement i ús han avançat considerablement durant les darreres dècades, però queda prou camí per recórrer entre els joves, la immigració, les noves tecnologies, els mitjans de comunicació o l'Administració de justícia. També les empreses, no cal dir.

L'avenç notori que s'ha produït és fruit de la conjunció de l'acció legislativa — amb dues lleis de normalització lingüística de referència— i la complicitat de la societat civil. Complicitat dels agents més diversos en cada sector d'activitat: des de les entitats a les organitzacions, des dels professionals a molts ciutadans.

En l'àmbit empresarial, la PIMEC constitueix un d'aquests agents necessaris. L'enquesta a les petites i mitjanes empreses que és a la base de l'estudi que teniu a les mans esdevé una eina d'anàlisi valuosa, però sobretot un estímul per continuar avançant. No tan sols perquè les dades que s'hi reflecteixen són prou positives, sinó perquè ens permeten tenir una bona radiografia dels aspectes a millorar, dels camins a recórrer, dels marges per créixer.

Avui, el català és la novena llengua d'Europa. La seva fortalesa i vitalitat són equiparables a moltes altres llengües del continent, fins i tot de moltes que disposen d'Estat propi. Però a aquesta situació si ha arribat amb la conjunció de diverses capacitats i de molts esforços. També des de la convicció que el fil conductor que uneix llengua i empresa, economia i cultura, és la voluntat de fer que el nostre sigui un país eficient.

Per això, ara que Catalunya s'enfronta a reptes importants, vincular el progrés i la competitivitat d'una economia dinàmica a la identificació d'una llengua amb la seva societat esdevé, singularment, un projecte de ciutadania. Un itinerari de futur que volem que sigui d'èxit compartit.

Ferran Mascarell
Conseller de Cultura

Emprar bé el català a l'empresa és sumar valor

Des de PIMEC, fa anys que incentivem l'ús del català a les pimes. Això va implícit amb el nostre nom i amb la nostra missió: defensar i contribuir a la competitivitat dels autònoms, i de les micro, petites i mitjanes empreses de Catalunya.

Quan una empresa empra les llengües amb propietat, tant en l'àmbit oral com en l'escrit, està comunicant millor i, a més, està mostrant un "saber fer" molt important, internament i externament. Sobretot quan emprem el català, la llengua pròpia del nostre territori. A alguns ens costa, en versió escrita, perquè en l'època d'anar a estudi ningú ens la va ensenyar. Si l'hem estudiat més tard, ens sentim més segurs a l'hora de redactar un text; si no, sempre tenim aquella espina clavada, la de saber si ho fem prou bé. D'altres, molts catalans que tenen com a llengua materna el castellà, potser sabran escriure igual de bé les dues llengües que cohabituen, però, en canvi, se senten més insegurs a l'hora de parlar el català.

Amb tot, la llengua catalana en l'àmbit empresarial no s'havia estudiat amb deteniment, com sí que s'ha fet en altres àrees. En teníem una percepció parcial, i això provocava certes mancances a l'hora de programar i desenvolupar accions de promoció del català a les empreses. Aquesta va ser la raó inicial del present estudi. Hem preguntat a les micro, petites i mitjanes empreses, i als autònoms, en quina llengua es comuniquen principalment, en tots els canals, i amb tots els públics. Hem tingut en compte també el factor territorial, i en aquest sentit hem dividit la mostra en cinc demarcacions: Barcelona, Tarragona, Girona, Lleida i Catalunya Central. D'aquesta manera hem aconseguit una radiografia més fidel i propera de l'ús del català en el teixit empresarial.

A les dades que trobareu en aquest document, que es poden qualificar d'optimistes o pessimistes segons com es miri, hi ha quelcom inherentment positiu: conèixer de prop l'ús real de la llengua permet enfocar molt millor les actuacions per fomentar-ne el coneixement i la utilització. I això significa treballar per la competitivitat de les empreses, perquè els donem eines per millorar la seva comunicació i la seva imatge. Per tant, per sumar valor.

Josep González

President de PIMEC

Introducció i metodologia

Per a la realització d'aquest estudi sobre la utilització de la llengua catalana a les empreses del nostre país, s'han fet 525 enquestes a empreses que ocupen uns 14.500 treballadors. Els enquestats han estat majorment empresaris assistents a actes organitzats per PIMEC (conferències, cursos de formació, etcètera) i, en menor mesura, entrevistes personals. Aquest nombre d'enquestes ens permet fer les afirmacions que realitzem per al conjunt d'empreses de Catalunya amb un marge d'error del 4,3 % i un interval de confiança del 95 %.

Els resultats s'analitzen de forma global per al conjunt de Catalunya (primer capítol), segons la dimensió de les empreses (treballadors autònoms, microempreses, petites empreses i mitjanes empreses¹) (segon capítol) i per la seva ubicació (Barcelona, Catalunya Central, Girona, Lleida i Tarragona) (tercer capítol). La diferenciació per dimensió respon al fet que l'estructura i dimensió de les empreses condicionen el tipus de comunicacions que realitzen, el material de què disposen i les capacitats i necessitats que tenen, també en l'àmbit lingüístic; mentre que la classificació territorial pretén analitzar les diferències que, per raons històriques, culturals, demogràfiques, territorials..., fan que la geografia catalana presenti regions diferenciades en molts aspectes, com l'ús de les llengües.

En les diverses preguntes de l'enquesta s'ha procedit a considerar tan sols les efectivament respostes, per tal que l'agregació de respostes es correspongui amb el 100 %. Això ha calgut fer-ho així perquè algunes de les enquestes només es responien parcialment.

En el cas de respostes excloents en què l'enquestat ha respost més d'una alternativa s'ha optat per considerar les diverses respostes i calcular els percentatges sobre el total de respostes per tal d'evitar haver de descartar-ne cap. D'altra banda, les respostes que eren incongruents s'han exclòs de la mostra.

La distribució de les 525 enquestes per dimensió d'empresa és la següent²:

Autònoms	85	16,3 %
Microempreses	132	25,3 %
Petites empreses:	180	34,5 %
Mitjanes empreses	125	23,9 %

1 Els autònoms són empreses sense assalariats, les microempreses tenen menys de 10 assalariats, les petites empreses tenen entre 10 i 49 assalariats i les mitjanes empreses, entre 50 i 249 assalariats.

2 La distribució real catalana segons l'Anuari de la PIME 2012 és: autònoms (55,57 %), microempreses (37,97 %), petites empreses (5,50 %) i mitjanes empreses (0,95 %).

Dades per ubicació de l'empresa³: Respostes disponibles 524

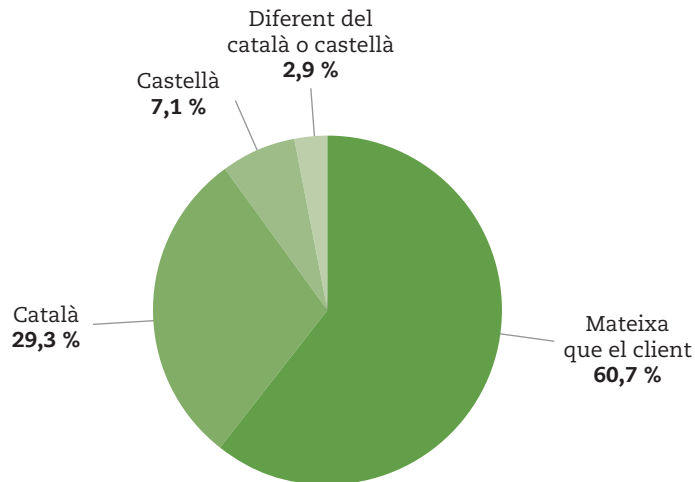
Barcelona	302	57,6 %
Catalunya Central	54	10,3 %
Girona	58	11,1 %
Lleida	50	9,5 %
Tarragona	60	11,5 %

³ La distribució real catalana és de Barcelona i la Catalunya central (75,3 %), Girona (9,8 %), Lleida (5,9 %) i Tarragona (9,0 %).

1. Resultats generals per Catalunya

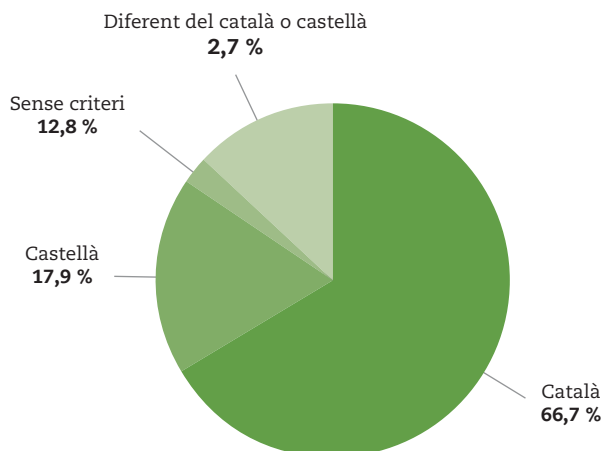
1.1. En quina llengua s'atén habitualment els clients? 525 respostes

Les empreses, en un 60,7 % dels casos utilitzen la mateixa llengua que el client i el 29,3 % utilitzen bàsicament el català, mentre que el 7,1 % responen sempre o gairebé sempre en castellà. Finalment, un 2,9 % fa servir habitualment una llengua diferent del català o el castellà.



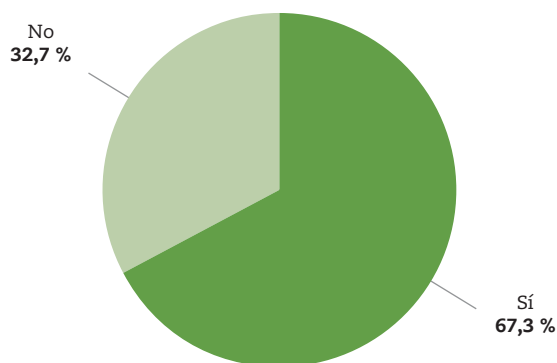
1.2. En quina llengua s'atén per telèfon en el primer contacte amb l'interlocutor? 519 respostes

A l'hora d'atendre les trucades s'utilitza el català en el 66,7 % dels casos, el 17,9 % fa servir el castellà i el 2,7 % emprava alguna llengua diferent. Per altra banda, el 12,8 % de les empreses no ha adoptat cap criteri lingüístic en aquesta matèria.



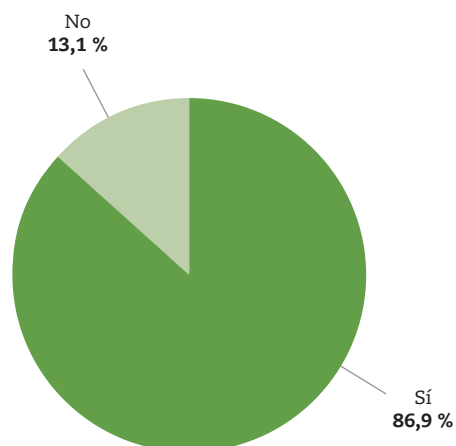
1.3. Les comunicacions escrites per als clients són almenys en català? 493 respostes

En un 67,3 % dels casos les comunicacions escrites amb els clients es fan, com a mínim, en català; mentre que el 32,7 % de les empreses catalanes no utilitza el català en aquestes comunicacions.



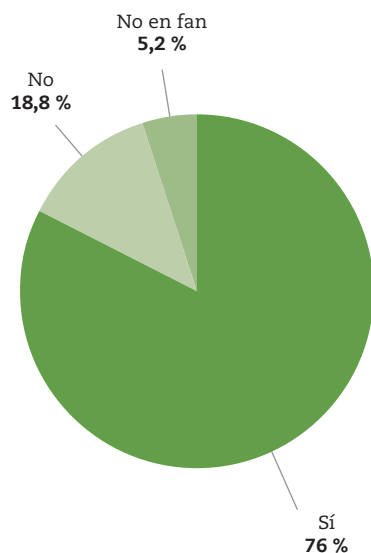
1.4. Les comunicacions escrites es fan en català si el client ho demana? 199 respostes

Aquesta pregunta la contesten relativament pocs empresaris (un 38 %). Tot i això, cal dir que el 86,9 % de les empreses estan disposades a fer les comunicacions en català si el client així ho sol·licita, mentre que el 13,1 % no ofereix aquesta possibilitat.



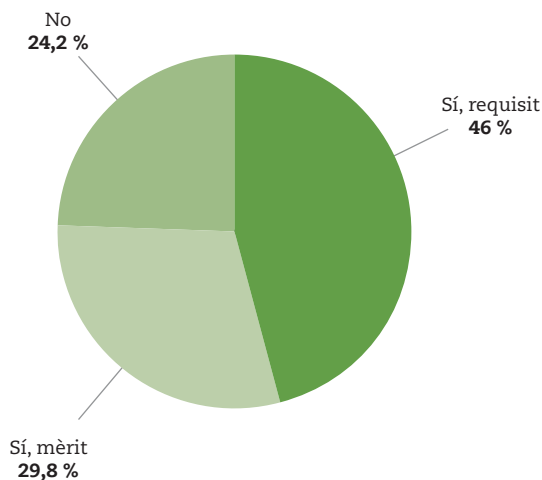
1.5. Les comunicacions escrites per als proveïdors de Catalunya són almenys en català? 496 respostes

Pel que fa a les comunicacions escrites adreçades als proveïdors, el 76 % de les empreses les fan, almenys, en català, mentre que el 18,8 % no utilitza aquesta llengua i el 5,2 % no fa comunicacions escrites per als proveïdors.



1.6. L'empresa valora el coneixement del català en la incorporació i la promoció del personal que ha d'atendre el públic? 513 respostes

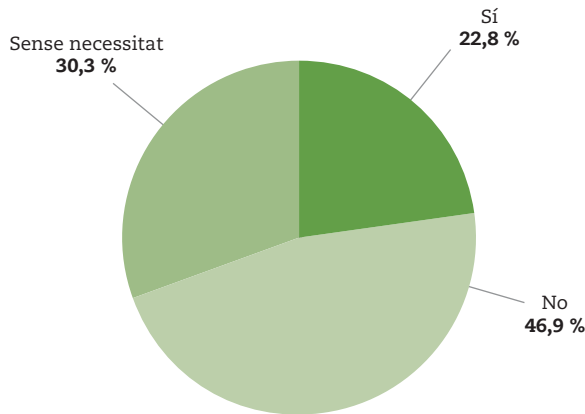
El 75,8 % de les empreses té en compte el català a l'hora d'incorporar i promoure el personal. Concretament, el 46 % considera el català com un requisit, mentre que el 29,8 % el té en compte únicament com a mèrit. Per altra banda, el 24,2 % de les empreses no considera el català durant els processos de selecció i promoció del personal.



1.7. L'empresa dóna facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?

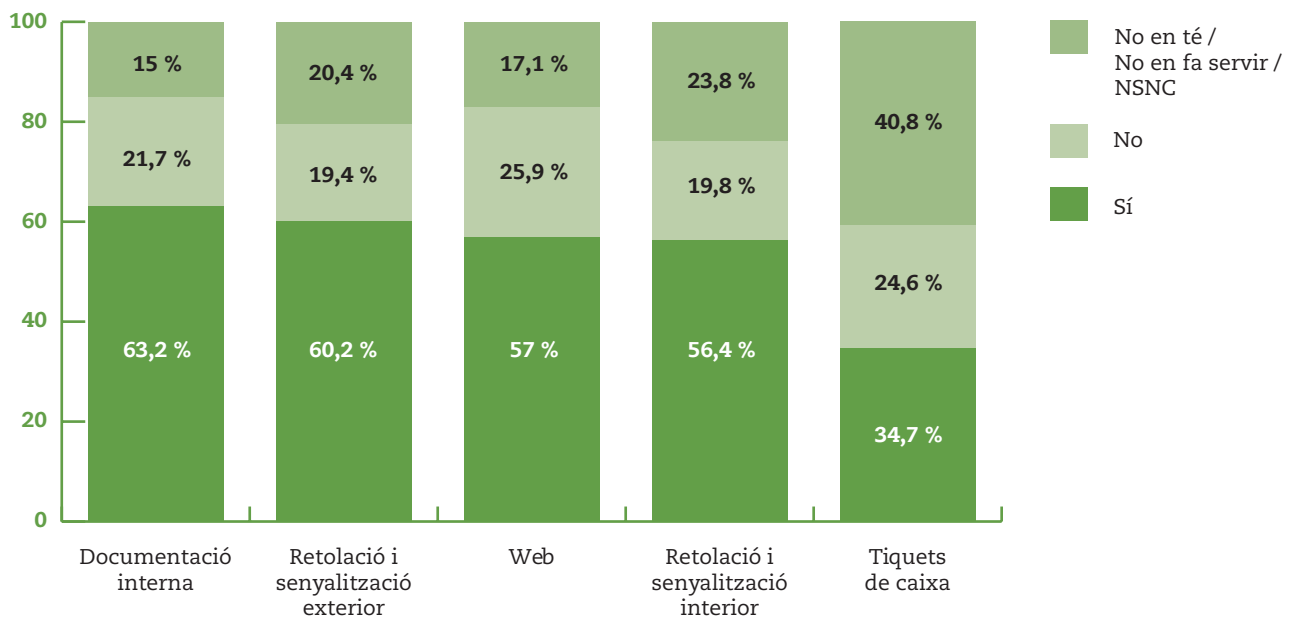
495 respostes

Pel que fa a l'aprenentatge o perfeccionament del català, el 22,8 % de les empreses dóna facilitats, el 46,9 % no en dóna i el 30,3 % considera que no disposa de personal amb necessitats de formació en aquest àmbit.

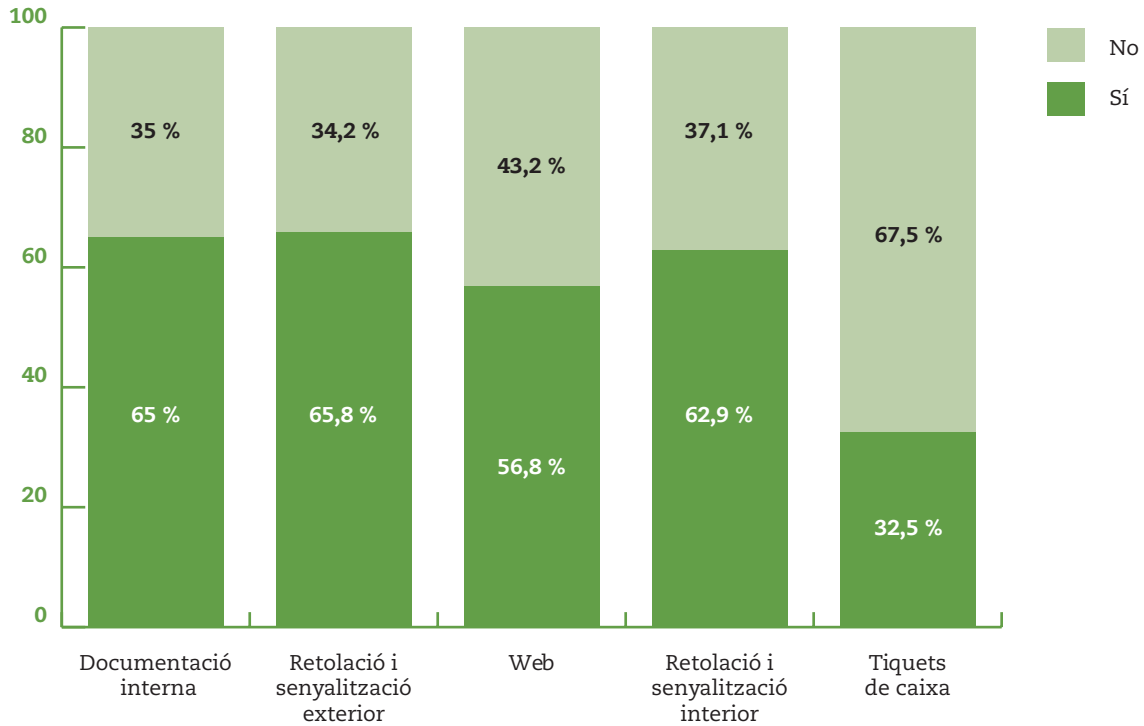


1.8. Quins dels següents materials i comunicacions de l'empresa són almenys en català?

En el conjunt de comunicacions i materials considerats, observem que la presència del català es troba entre el 30 % i el 65 %, mentre que la resta correspon a les empreses que no ho tenen en català, que no utilitzen aquests materials i comunicacions o que no responen la pregunta. Concretament, en aquests aspectes i ordenats de major a menor, el català és present en la documentació interna (63,2 %), la publicitat (62,1 %), la retolació exterior (60,2 %), les factures (58,1 %), els webs (57 %), la retolació interior (56,4 %), la documentació d'ofertes (55,4 %), els rebuts (53,3 %), les aplicacions informàtiques habituals (48,6 %), els catàlegs (48,29 %) i els tiquets de caixa (34,7 %).

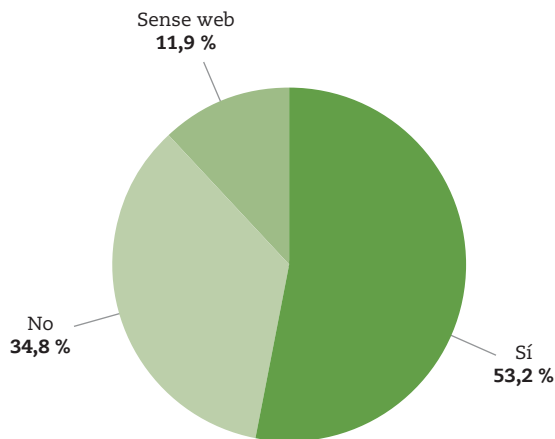


Si descartem les respostes nul·les, observem com la retolació exterior (65,8%), la documentació interna (65%), la publicitat (63,78%) i la retolació interior (62,9%) són en català en més del 60% dels casos; que les factures (54,3%), webs (56,8%), catàlegs (51%), rebuts (51,8%) i documentació d'ofertes (58,2%) s'hi troben en més de la meitat dels casos, i que els materials amb menys utilització del català són els tiquets i el programari informàtic, amb el 32,5% i el 44,4% dels casos respectivament.



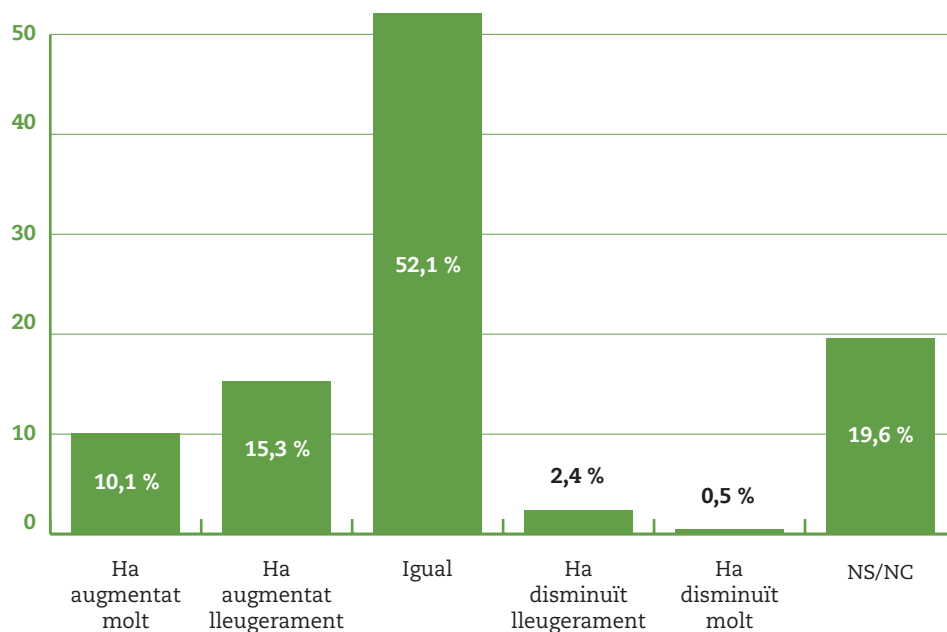
1.9. El web de l'empresa té versions en llengües diferents del català i del castellà? 494 respostes

El lloc web del 53,2% de les empreses està disponible en llengües diferents del català i el castellà, mentre que el 34,8% no ho està i l'11,9% d'empreses no té web.



1.10. Actualment, i respecte a fa tres o quatre anys enrere, creieu que l'ús de la llengua catalana a la vostra empresa ha augmentat o ha disminuït? 496 respostes

La percepció del català a l'empresa amb relació a tres o quatre anys enrere es considera força estable amb tendència a l'augment, ja que el 10,1 % considera que ha augmentat molt, el 15,3 % creu que ha augmentat lleugerament, el 52,1 % no observa diferències, el 2,4 % afirma que ha disminuït lleugerament i el 0,5 % creu que ha disminuït molt. Davant d'aquesta pregunta, el 19,6 % del total d'enquestats no es decanta per cap de les anteriors possibilitats.



Obviant les enquestes sense resposta a aquesta pregunta, la percepció és que el català ha augmentat molt en un 12,6 % dels casos, que ha augmentat lleugerament en el 19 %, que s'ha mantingut igual ho creuen un 64,7 % de les empreses, i les que consideren que ha disminuït es distribueixen en un 3 % (ho ha fet lleugerament) i un 0,6 % (ha disminuït molt).

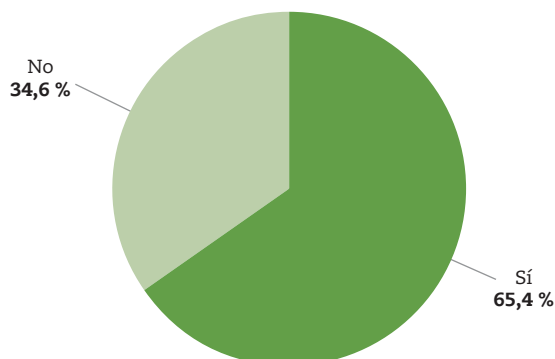
1.11. Ús del català a l'empresa i amb clients i proveïdors

L'ús general del català a les empreses catalanes, valorat entre 0 % i 100 % per cada una de les empreses és, de mitjana, del 69,7 %; és a dir, en el 30,3 % dels casos la llengua utilitzada és diferent del català. Pel que fa a l'ús del català de l'empresa amb l'exterior, podem dir que amb els clients catalanoparlants se situa en el 57,2 % i amb els proveïdors catalanoparlants és del 57,9 %. És a dir, de portes enfora, el català s'usa menys que en el si de la pròpia empresa; per tant, com a llengua habitual el català és més present en les comunicacions internes que en les externes, i les diferències entre clients i proveïdors són relativament reduïdes.



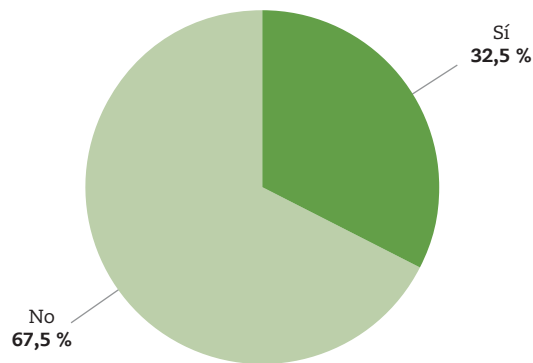
1.12. A la vostra empresa, creieu que utilitzar el català té avantatges? 480 respostes

El 65,4 % dels enquestats considera que l'ús del català a les seves empreses té avantatges, davant el 34,6 % que no ho creu.



1.13. Teniu interès a rebre informació sobre recursos lingüístics específics per a la vostra empresa? 454 respostes

El 32,5 % dels enquestats afirma que està interessat a rebre informació sobre recursos lingüístics específics, mentre que el 67,5 % no en vol rebre.



1.14. Conclusions sobre els resultats generals per Catalunya

A Catalunya, la llengua que es fa servir més per a les comunicacions internes (69,7 %), amb proveïdors (57,9 %) i clients (57,2 %) al conjunt de les pimes és el català. Dit això, es percep una certa flexibilitat a l'hora d'adaptar-se a cada situació i interlocutor, ja que la gran majoria d'empreses enquestades (60,7 %) emprava la mateixa llengua que els seus clients, el 86,9 % de les empreses que no utilitzen el català de forma habitual en les comunicacions escrites ho fan sempre que el client ho demani, i entre les empreses amb lloc web, el 60 % el té en alguna llengua diferent del català i castellà, encara que aquestes altres llengües tinguin un ús molt menor pel que fa a les comunicacions habituals. La presència del català també ronda el 55 % en el cas dels materials de comunicació exterior (catàlegs, ofertes, factures, publicitat, revistes, rètols exteriors, web i tiquets), tot i que en casos com els tiquets de compra el seu ús és menor.

El català és un element que cal tenir en compte a les empreses també en els processos de selecció, ja que el 46 % ho preveu com un requisit i el 29,8 % com a mèrit; a més del fet que el 22,8 % de les empreses dóna facilitats per a l'aprenentatge i perfeccionament d'aquesta llengua als seus treballadors. El 65,4 % dels enquestats considera que l'ús del català és un avantatge per a la seva empresa.

Pel que fa a l'evolució de la llengua a l'empresa, uns 2/3 consideren que l'ús del català no ha variat en els darrers anys, mentre que 1/3 han percebut un increment i no arriben al 4 % les que afirmen que la seva utilització ha disminuït en algun grau.

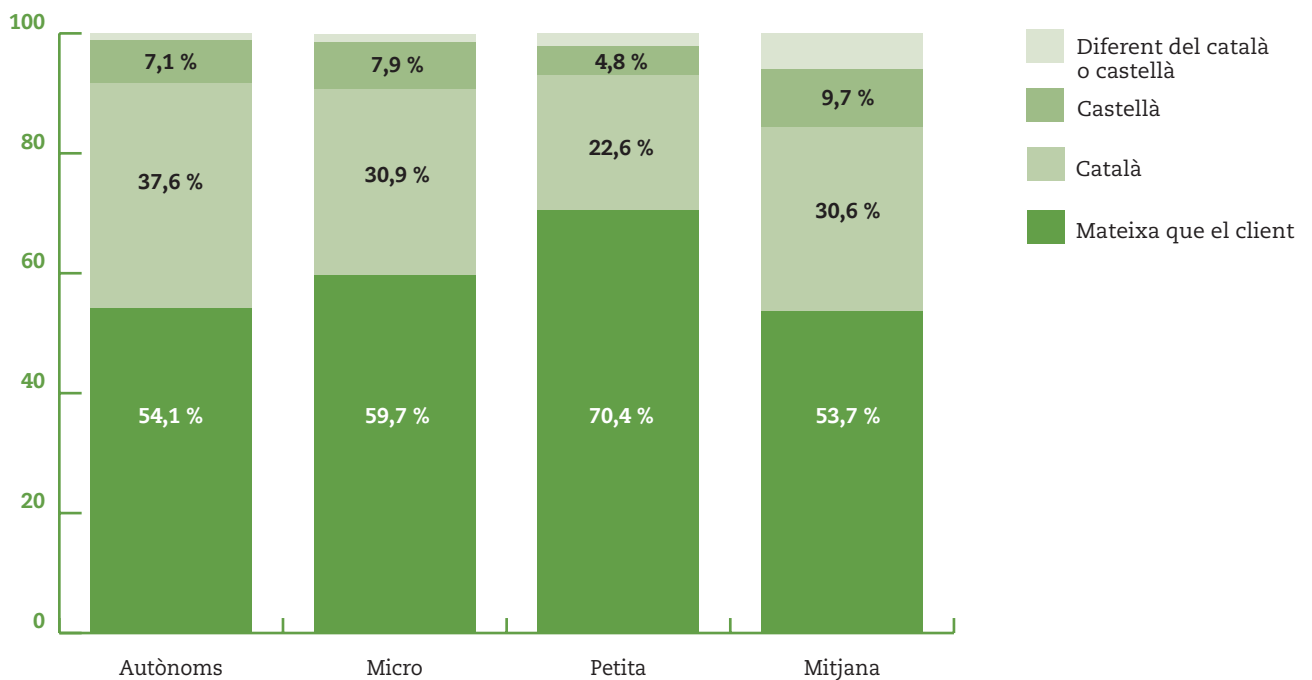
2. Resultats per dimensió d'empresa

En aquest apartat es diferencien els resultats segons la dimensió d'empresa:

Autònoms	Sense assalariats
Microempreses	Amb menys de 10 treballadors
Petites empreses	Entre 10 i 49 treballadors
Mitjanes empreses	Entre 50 i 249 treballadors

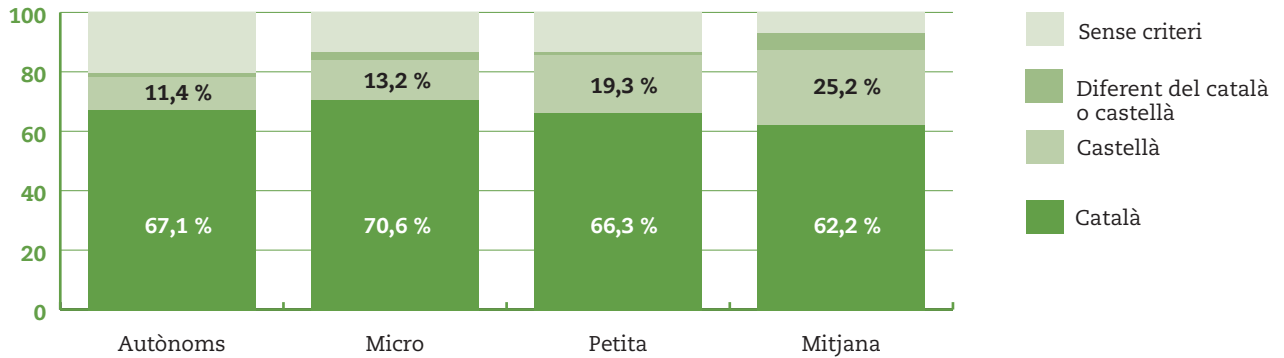
2.1. En quina llengua s'atén habitualment els clients?

Les empreses que de forma habitual utilitzen més el català a l'hora d'atendre els clients són els autònoms (37,6 %), seguides de les microempreses (30,9 %), les mitjanes empreses (30,6 %) i les petites empreses (22,6 %). D'altra banda, les que s'adapten a la llengua del client en cada cas en major grau són les petites (70,4 %), mentre que la resta de dimensions no arriben al 60 %. Les que fan servir més el castellà són les mitjanes, que també empren en major mesura llengües diferents del català o el castellà.



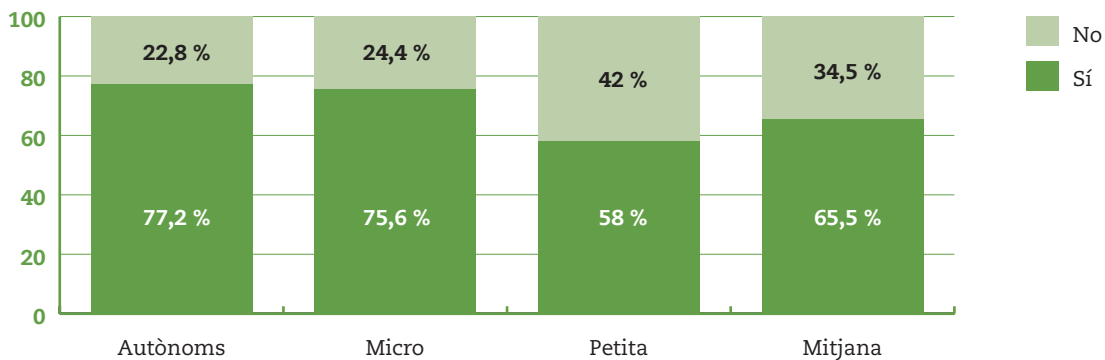
2.2. En quina llengua s'atén per telèfon en el primer contacte amb l'interlocutor?

Les microempreses són les que fan servir el català en major grau per respondre al telèfon (70,6 %), seguides dels autònoms (67,1 %), petites (66,3 %) i mitjanes empreses (62,2 %). Les mitjanes són les que empren de forma habitual el castellà en major grau (25,2 %), així com les que utilitzen més altres llengües. Els autònoms són el col·lectiu que en major mesura afirma no tenir un criteri establert per als primers contactes telefònics.



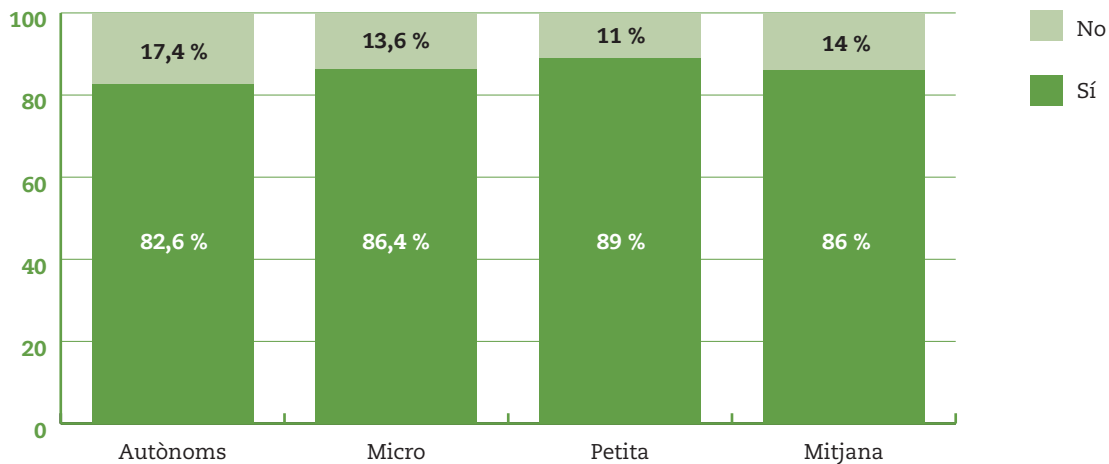
2.3. Les comunicacions escrites per als clients són almenys en català?

Les comunicacions escrites dels autònoms per als clients es fan en un 77,2 % dels casos en català, mentre que aquest percentatge és del 75,6 % en les microempreses, del 65,5 % a les mitjanes i del 58 % pel que fa a les petites empreses.



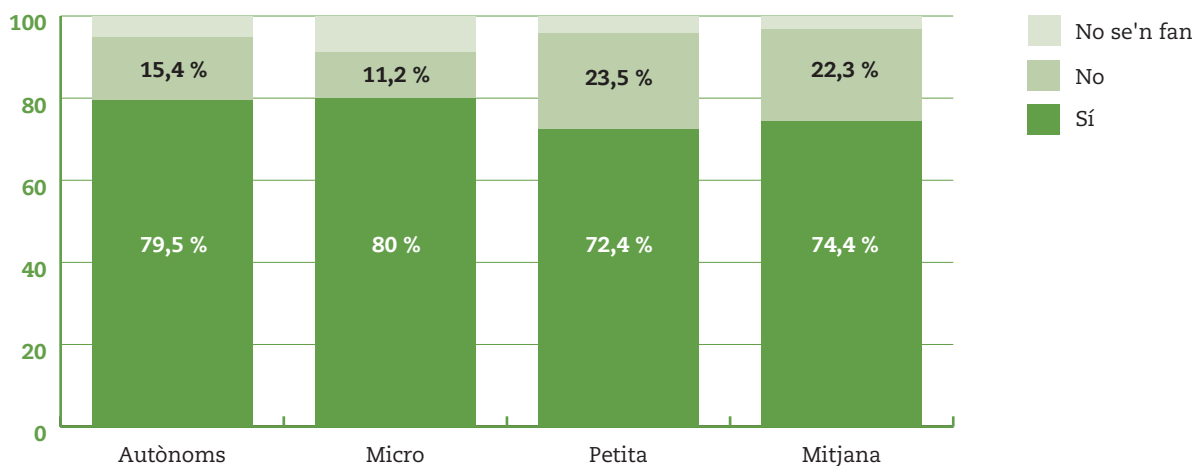
2.4. Les comunicacions escrites es fan en català si el client ho demana?

Partint del percentatge d'empreses que fan els seus comunicats en català de forma habitual, cal dir que en el cas que el client ho demani en català a les empreses que habitualment no ho fan, el 89 % de les petites empreses accedeixen a fer-ho en català, així com el 86,4 % de les microempreses, el 86 % de mitjanes empreses i el 82,6 % d'autònoms que no ho feien en aquesta llengua. És a dir, les que realitzen els seus comunicats en català de forma menys habitual són les més propenses a fer-ho en aquest idioma quan el client així ho sol·licita.



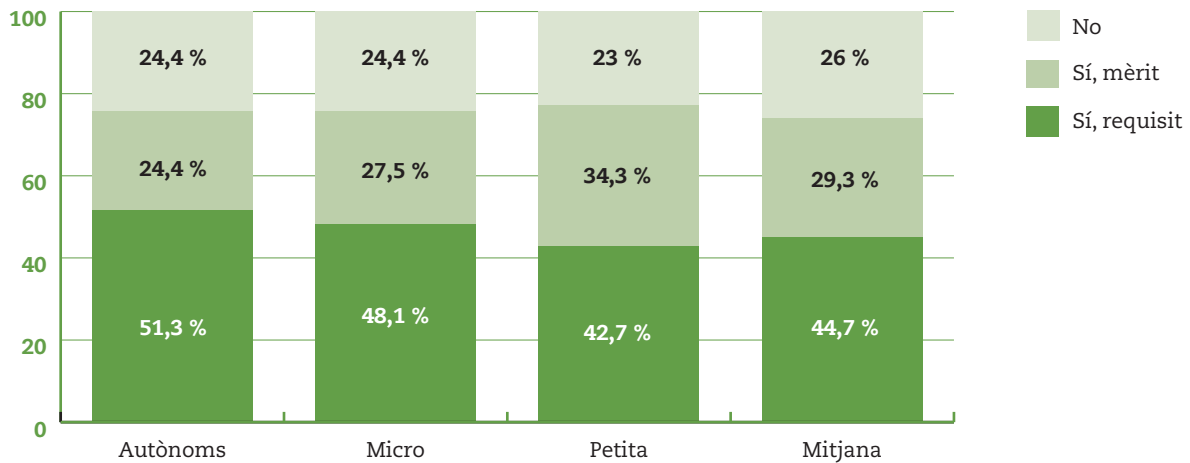
2.5. Les comunicacions escrites per als proveïdors de Catalunya són almenys en català?

Quant a les comunicacions amb els proveïdors, les microempreses són les que fan servir en major grau el català (80 %) seguides dels autònoms (79,5 %), mitjanes empreses (74,4 %) i petites empreses (72,4 %). A més, el percentatge de comunicats en català de les micro és encara relativament més elevat ja que és el col·lectiu d'empreses que declara en major proporció que no fa aquesta mena de comunicats.



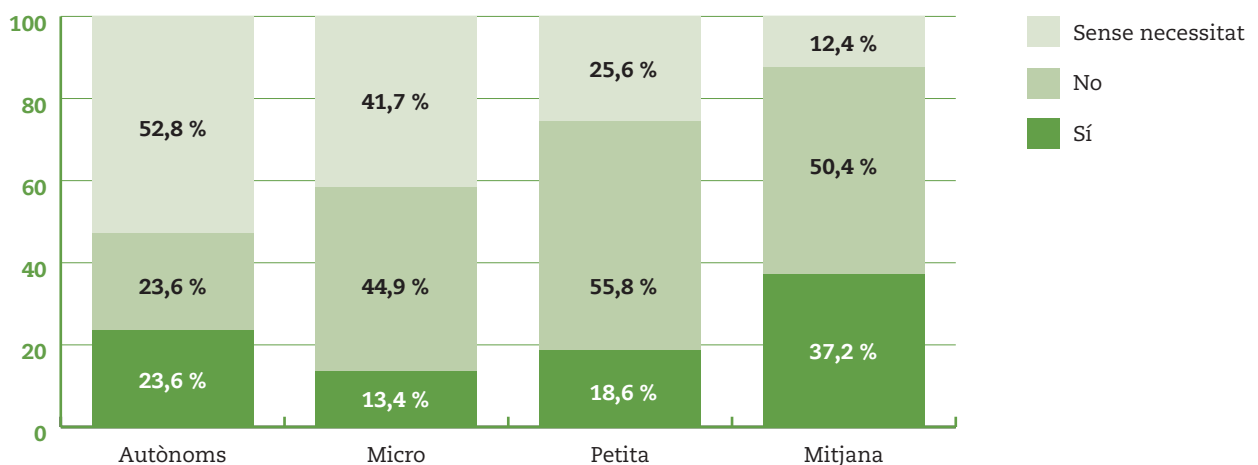
2.6. L'empresa valora el coneixement del català en la incorporació i la promoció del personal que ha d'atendre el públic?

A l'hora de contractar i promoure treballadors, les petites empreses són les que ho tenen més en compte (77 %), tot i ser la dimensió que menys ho preveu com un requisit (42,7 %), però la que més ho considera com a mèrit (34,3 %). Els autònoms són els que ho consideren un requisit en major grau (51,3 %) i les mitjanes empreses les que en més casos (26 %) no tenen en compte el català a l'hora d'incorporar treballadors.



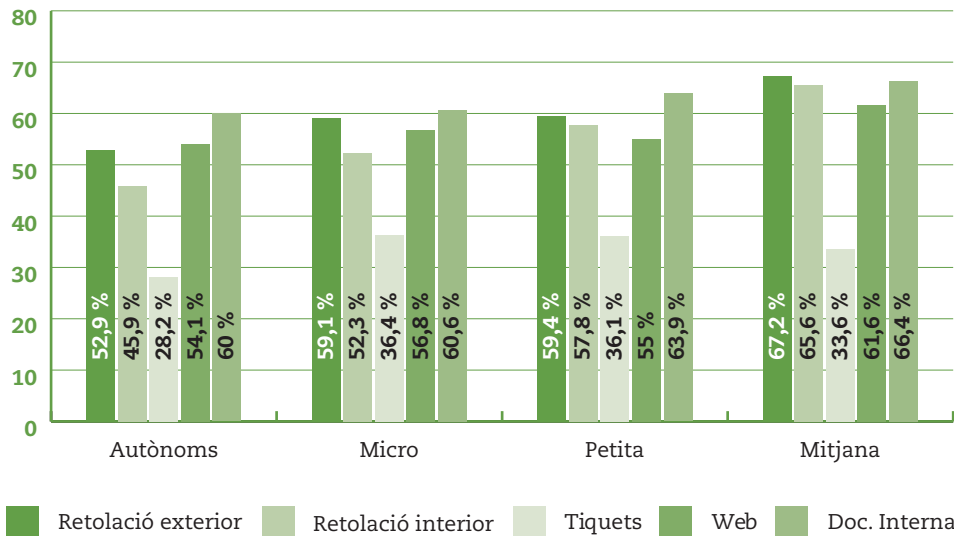
2.7. L'empresa dóna facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?

La dimensió d'empresa que dóna més facilitats als treballadors perquè aprenguin o perfeccionin el català és la mitjana empresa (37,2 %), que és la que en segon lloc afirma que no ho facilita (50,4 %) i la que en menor grau considera que existeixi aquesta necessitat (12,4 %). Per sota de les mitjanes empreses i pel que fa a facilitar l'aprenentatge o perfeccionament del català, tenim els autònoms (23,6 %), la petita empresa (18,6 %) i la microempresa (13,4 %). Al gràfic es veu clarament com la percepció de la necessitat que els treballadors aprenguin i/o perfeccionin el seu català augmenta amb la dimensió de l'empresa.



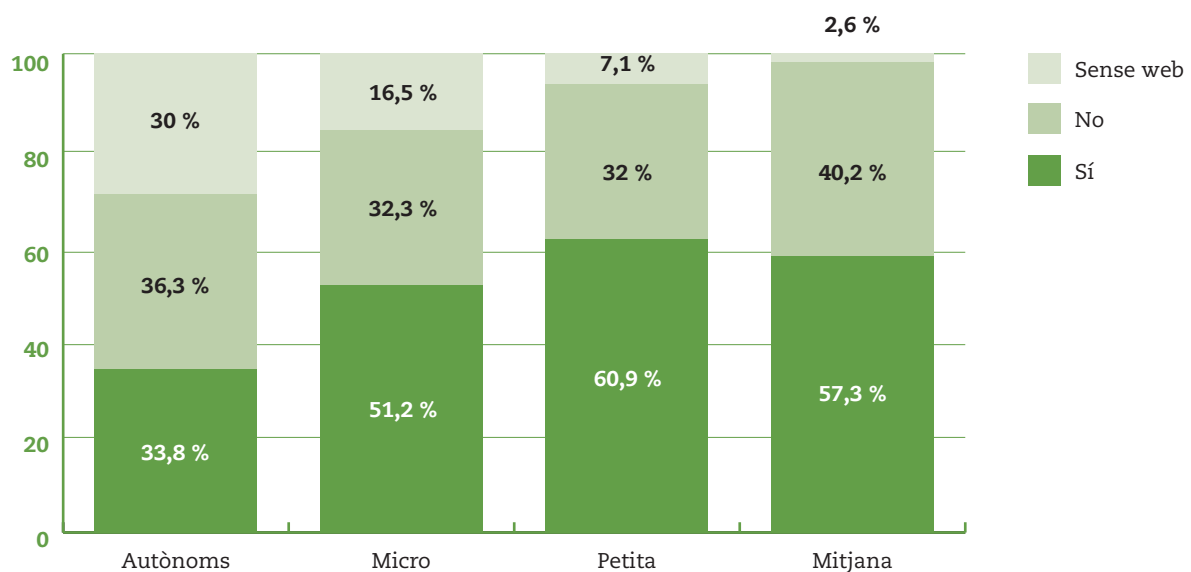
2.8. Quins dels següents materials i comunicacions de l'empresa són almenys en català?

Quant als principals materials i comunicacions de l'empresa, aquests són en català en major proporció a les mitjanes empreses pel que fa a la documentació interna, la retolació exterior i interior, i als llocs web. Les micro i petites empreses són les que tenen els tiquets en català en més casos, tot i que aquest és el suport on el català és menys present. Per contra, els autònoms són els que utilitzen menys el català en aquests materials i comunicacions.



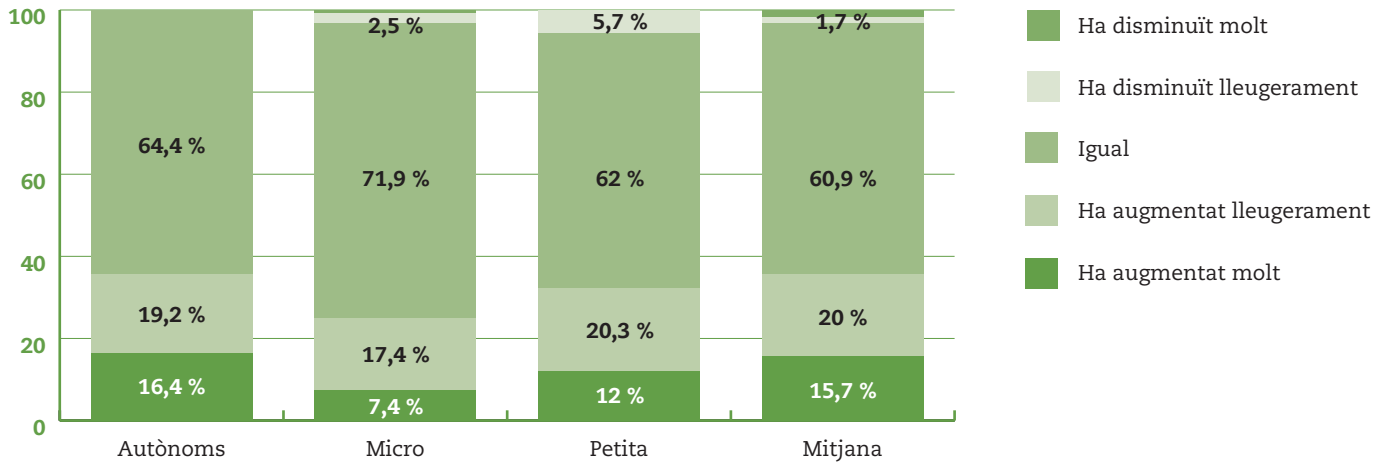
2.9. El web de l'empresa té versions en llengües diferents del català i del castellà?

En primer lloc, cal destacar que, com més grans són les empreses, més disposen de lloc web. Dit això, aquesta relació no es tradueix en els idiomes utilitzats ja que són les petites empreses les que en més casos disposen d'un lloc web en alguna llengua diferent del català i castellà, seguides de les mitjanes, totes elles a una certa distància dels autònoms, que són els que en tenen menys.



2.10. Actualment, i respecte a fa tres o quatre anys, creieu que l'ús de la llengua catalana a la vostra empresa ha augmentat o ha disminuït?

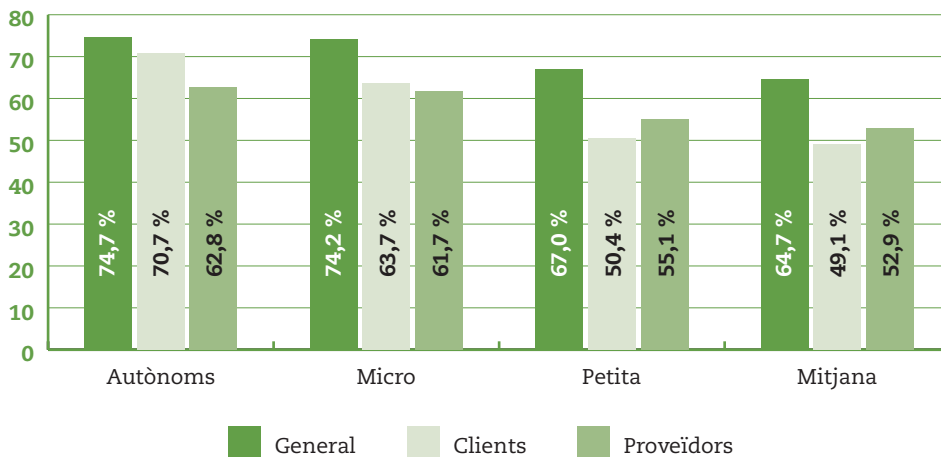
Entre les dimensions d'empresa també hi ha diferències en la percepció de l'evolució en l'ús del català. Així, les petites empreses, les mitjanes i els autònoms consideren que ha augmentat més. Les microempreses són les que han respost en més casos que no han observat canvis destacables. Per bé que en unes proporcions molt petites, la petita empresa és la que en major grau considera que l'ús del català ha disminuït lleugerament, mentre que les mitjanes empreses creuen que la reducció ha estat gran.



2.11. Ús del català a l'empresa i amb clients i proveïdors

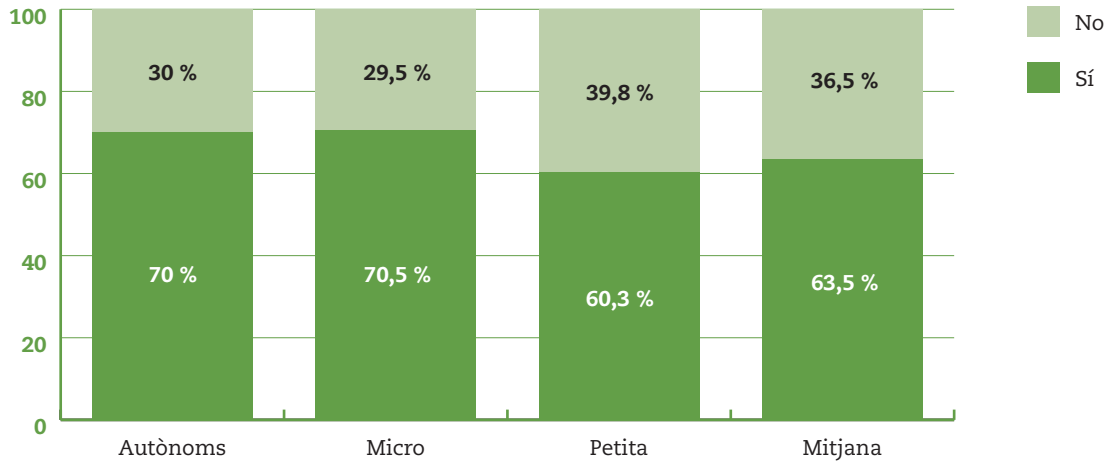
En totes les dimensions d'empresa considerades s'observa un major ús del català per a les comunicacions internes que per a les externes, i són els autònoms els que més tenen present el català per a les comunicacions generals a l'empresa (74,7 %), seguits de la microempresa (74,2 %), la petita (67 %) i la mitjana (64,7 %); és a dir, hi ha una relació inversa entre la dimensió de l'empresa i l'ús del català com a llengua d'ús general a l'empresa.

Aquesta relació ús-dimensió també es produeix per a les comunicacions externes, tant amb clients com amb proveïdors, tot i que mentre en el cas dels autònoms i microempreses el català es fa servir més amb clients que amb proveïdors, a les empreses petites i mitjanes s'utilitza més per a les compres que per a les vendes.



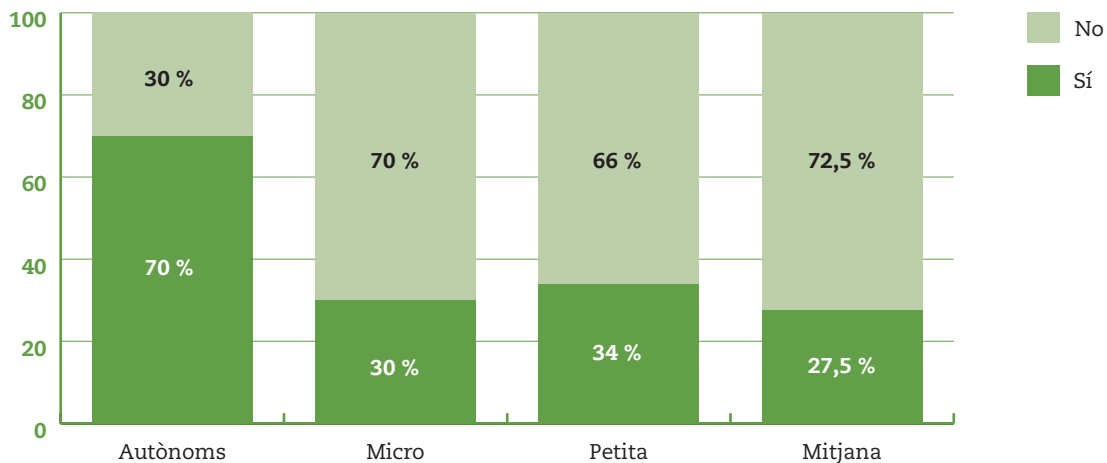
2.12. A la vostra empresa creieu que utilitzar el català té avantatges?

Les microempreses (70,5 %) i els autònoms (70 %) consideren l'ús del català com un avantatge en major grau que la petita empresa (60,3 %) i la mitjana empresa (63,5 %).



2.13. Teniu interès a rebre informació sobre recursos lingüístics específics per a la vostra empresa?

Els autònoms són la dimensió amb més necessitats i/o inquietuds per rebre informació de recursos lingüístics específics (70 %), mentre que la petita, micro i mitjana empresa han sol·licitat informació en un 34 %, un 30 % i un 27,5 % respectivament.



2.14. Conclusions sobre els resultats per dimensió de l'empresa

En analitzar l'ús del català per dimensió d'empresa s'observen molts matisos en funció de la pregunta concreta, però, a grans trets, podríem dir que l'ús habitual del català disminueix amb la dimensió de l'empresa, no així en el cas dels materials específics, que són en català de forma més generalitzada a mesura que la dimensió augmenta.

On més clarament s'observen aquestes diferències és en les comunicacions escrites per als clients (77,2 % i 75,6 % entre els autònoms i les microempreses, i 58 % i 65,5 % en les petites i mitjanes) o amb proveïdors (al voltant del 80 % a les microempreses i aquelles sense assalariats, i del 73 % entre les petites i mitjanes).

Pel que fa a l'ús general del català a l'empresa, també s'observen diferències relativament clares entre dimensions (74,4 % i 74,2 % per a les dues dimensions menors i 67 % i 64,7 % per a les majors), amb clients (70,7 % i 63,7 % davant el 50,4 % i 49,1 % pels mateixos col·lectius), o amb proveïdors (62,8 % els autònoms, 61,7 % les microempreses, 55,1 % les petites i 52,9 % les mitjanes). Passa el mateix en la consideració del català com un avantatge: és superior en les dues dimensions més petites (al voltant del 70 % en ambdós casos) que a les dues més grans (60,2 % i 63,5 % per a petites i mitjanes).

Tot i això, també cal tenir en compte que a l'atenció telefònica no hi ha una relació clara, tot i que les microempreses usen el català més que les mitjanes. Per contra, les mitjanes són les que afirmen donar més facilitats per aprendre o perfeccionar el català entre els seus empleats, seguides dels autònoms; són també aquests dos tipus d'empresa els que més materials tenen en català (mitjanes empreses) i els que menys (autònoms).

Finalment, pel que fa a la percepció de l'ús del català en termes històrics, autònoms i mitjanes són els col·lectius que creuen que ha augmentat més, mentre que les microempreses, les que creuen que ha augmentat menys.

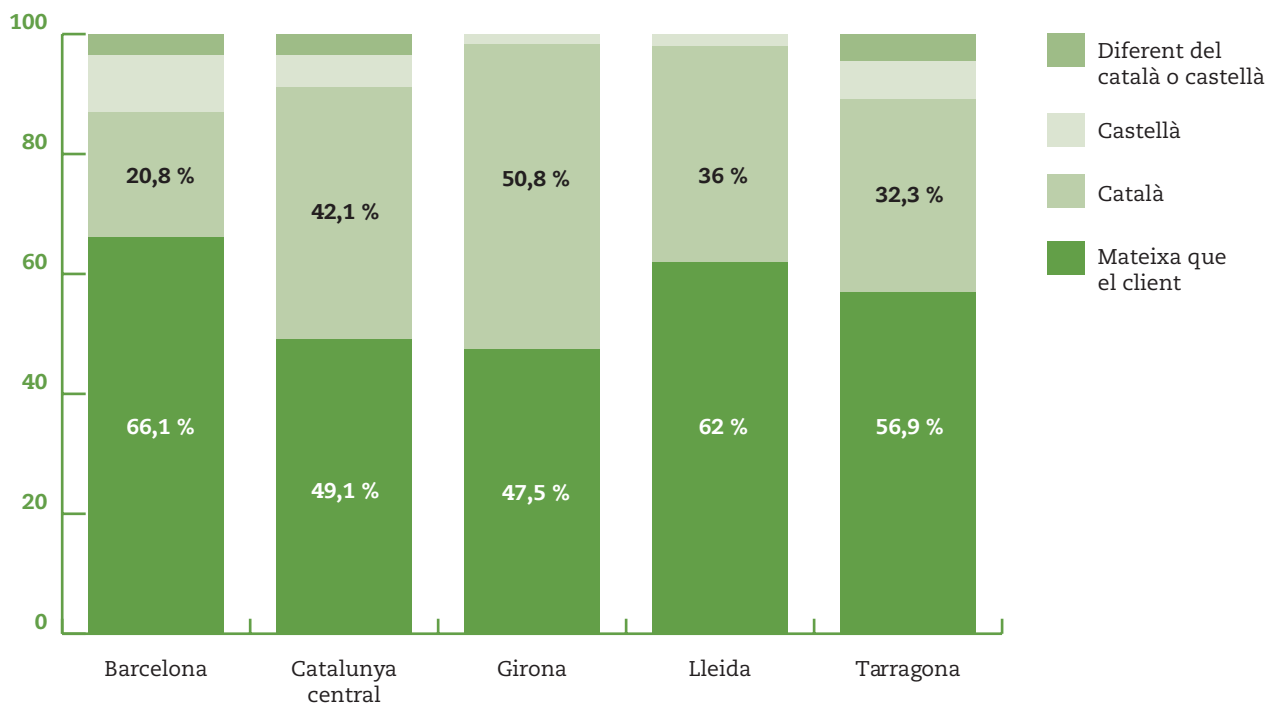
Del conjunt de resultats es desprèn que hi ha diferències notables entre les empreses en funció de la seva dimensió, però no s'entreu un patró clar en tots els aspectes analitzats.

3. Resultats per localització de l'empresa

A continuació es mostren els resultats desagregats per territoris. Concretament, s'hi inclouen les províncies de Girona, Lleida i Tarragona, i la de Barcelona, que es divideix entre Barcelona i Catalunya central.

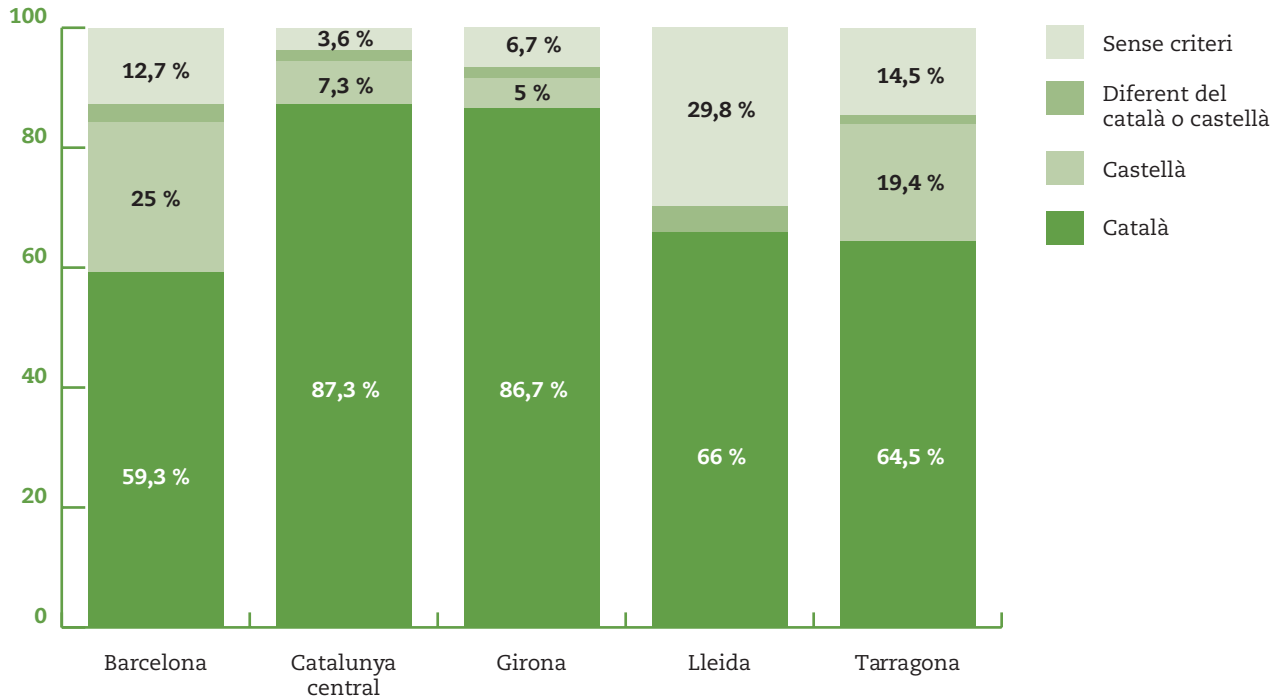
3.1. En quina llengua s'atén habitualment els clients?

La demarcació de Girona és la que utilitza el català per comunicar-se amb els clients de forma més generalitzada (50,8 %), mentre que a la Catalunya central (42,1 %), Lleida (36 %), Tarragona (32,3 %) i Barcelona (20,8 %) les empreses l'utilitzen menys. Les de Barcelona són les que s'adapten més al client en aquest sentit (66,1 %) i les que utilitzen més el castellà (9,6 %). A Girona és on menys s'utilitza el castellà (1,6 %) i on s'empra la mateixa llengua que el client en cada cas (47,5 %). Pel que fa a llengües diferents del català o el castellà, Tarragona és la demarcació que més n'utilitza, mentre que cap empresa enquestada de Girona i Lleida fa servir altres llengües.



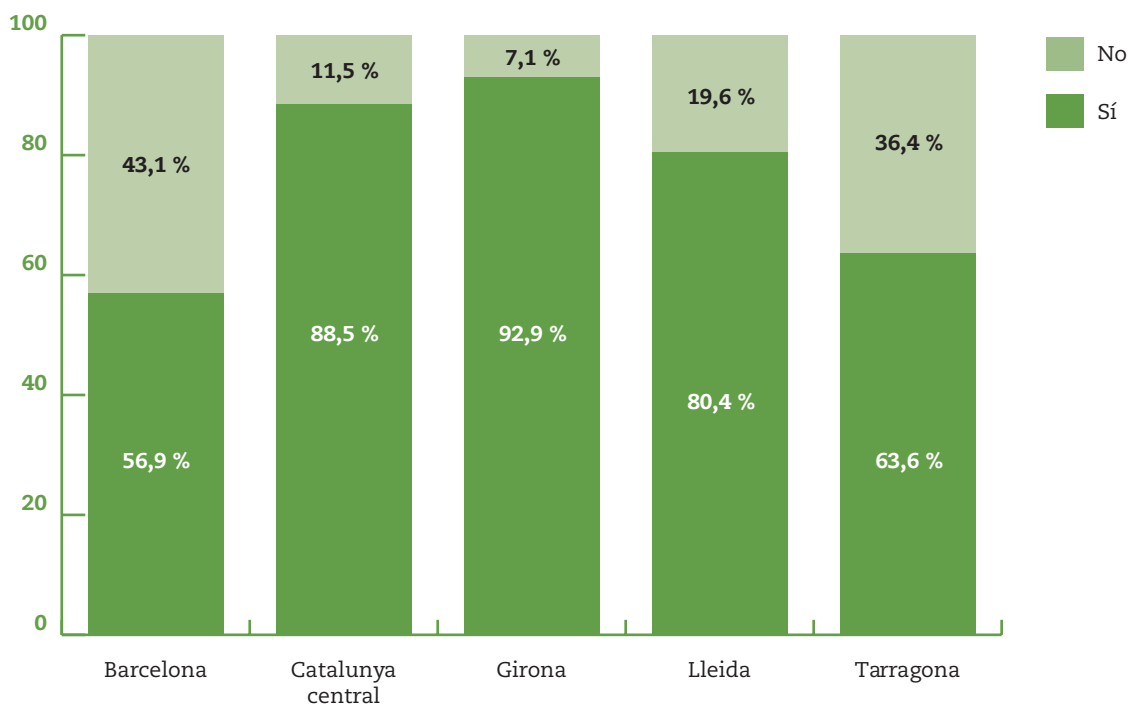
3.2. En quina llengua s'atén per telèfon en el primer contacte amb l'interlocutor?

En matèria d'atenció telefònica, el català és la llengua més utilitzada, especialment a la Catalunya central (87,3 %) i a Girona (86,7 %), mentre que a Lleida, Tarragona i Barcelona s'utilitza el català en el 66 %, el 64,5 % i el 59,3 % dels casos respectivament. On s'utilitza més el castellà és a Barcelona (25 %). A Lleida cap empresa enquestada afirma utilitzar el castellà de forma habitual; és on més empreses empren llengües diferents del català i el castellà (4,3 %) i més empreses declaren no tenir un criteri establert per respondre les trucades (30 %).



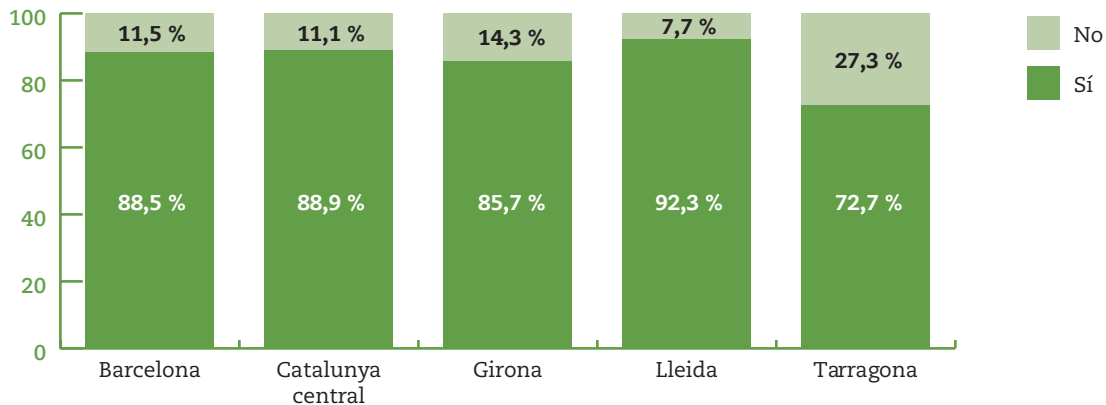
3.3. Les comunicacions escrites per als clients són almenys en català?

El 92,9 % de les empreses gironines fan les seves comunicacions escrites per als clients almenys en català. Aquest percentatge és del 88,5 % a la Catalunya central, del 80,4 % a Lleida, del 63,6 % a Tarragona i del 56,9 % a Barcelona.



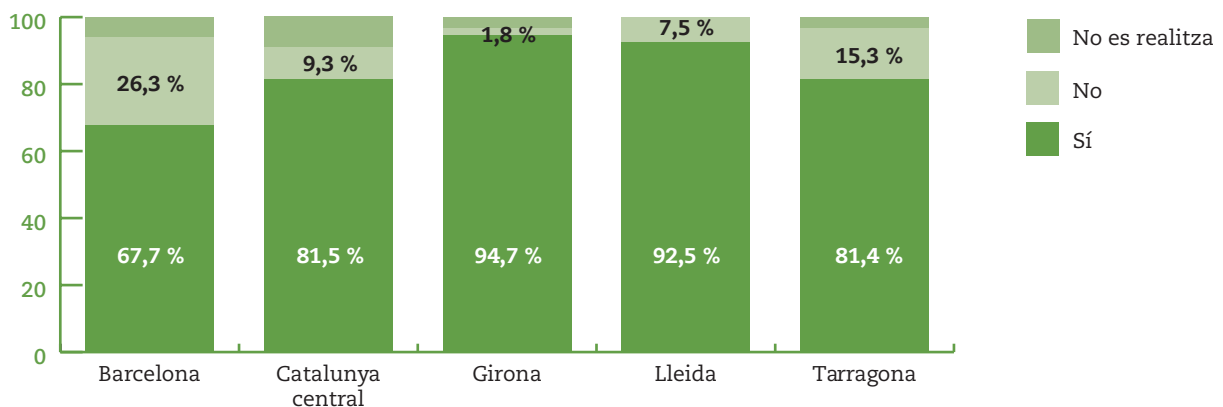
3.4. Les comunicacions escrites es fan en català si el client ho demana?

Entre les empreses que no fan les comunicacions escrites en català de forma habitual, el 92,3 % a Lleida, 88,9 % a la Catalunya central, 88,5 % a Barcelona, 85,7 % a Girona i 72,7 % a Tarragona ho fan en català si el client així ho demana. D'aquesta manera, i a diferència del que passa per dimensions d'empresa, no hi ha una relació entre les empreses que utilitzen el català en aquest àmbit de forma habitual i les que ho fan si es demana.



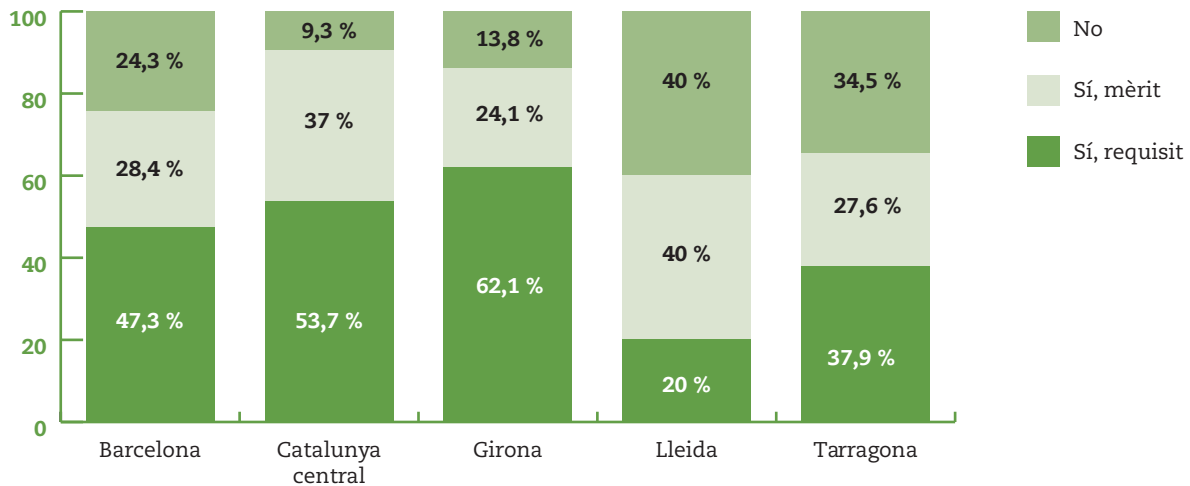
3.5. Les comunicacions escrites per als proveïdors de Catalunya són almenys en català?

Quant a les comunicacions escrites als proveïdors, a Girona es fan almenys en català en el 94,7 % dels casos, a Lleida el 92,5 % de les empreses, a la Catalunya central el 81,5 %, a Tarragona el 81,4 % i a Barcelona, en el 67,7 % dels casos.



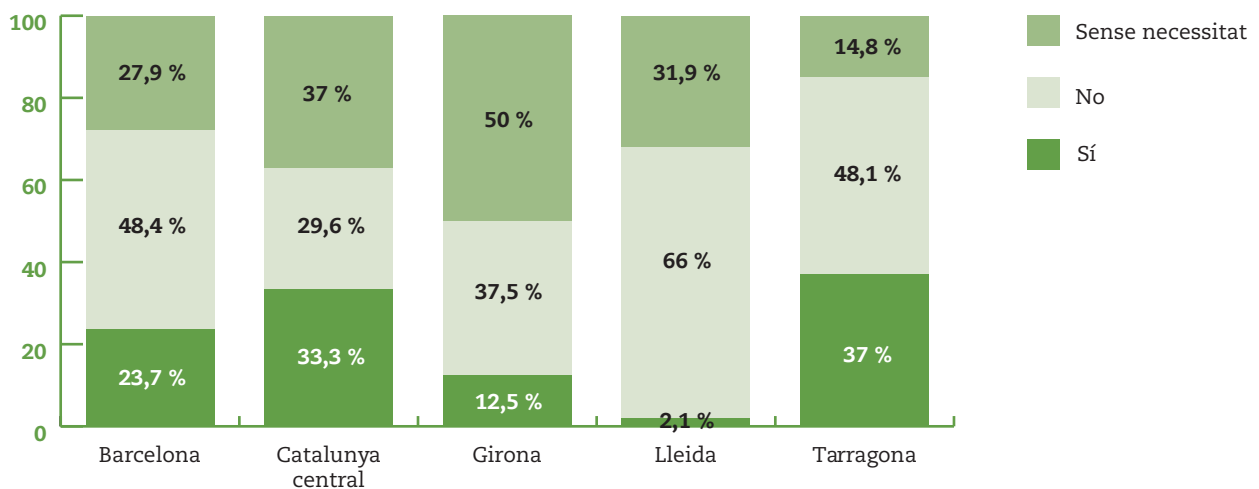
3.6. L'empresa valora el coneixement del català en la incorporació i la promoció del personal que ha d'atendre el públic?

El català es valora en la incorporació i promoció de personal en el 90,7 % de les empreses de la Catalunya central i en el 86,2 % a Girona; és més un mèrit en el primer cas i un requisit en el segon. Per contra, a Lleida és on es valora menys (60 %) i on té menys consideració de requisit. A Barcelona i Tarragona es valora en el 75,7 % i en el 65,5 % de les empreses enquestades, respectivament.



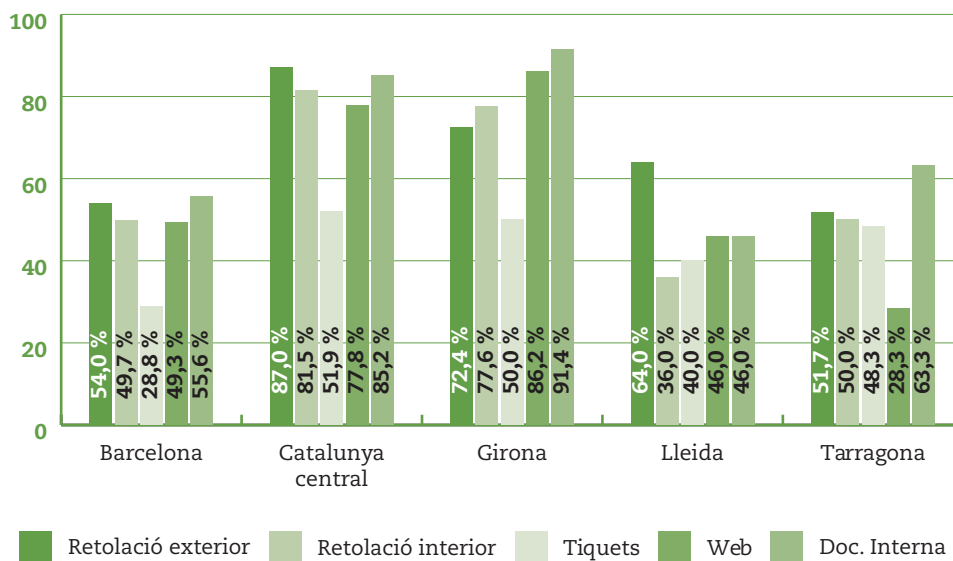
3.7. L'empresa dóna facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?

Lleida és clarament la demarcació que menys facilitats dóna, mentre que Tarragona és on les empreses afirmen donar-ne més, en part perquè és on menys enquestats diuen que no hi ha necessitat de fer-ho. A Girona és on menys necessitats d'aprenentatge o perfeccionament es detecten.



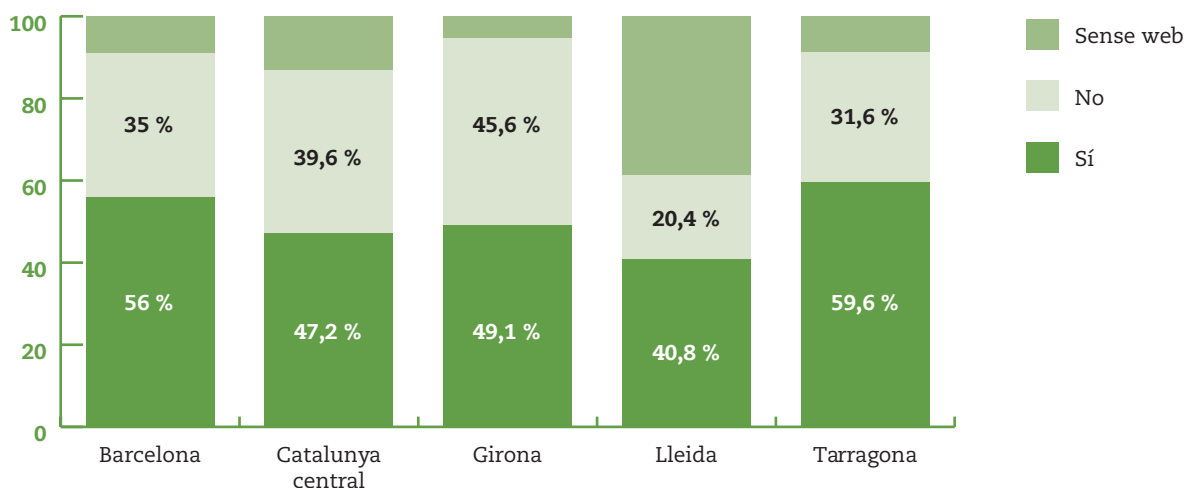
3.8. Quins dels següents materials i comunicacions de l'empresa són almenys en català?

A la Catalunya central i a Girona és on clarament més materials són almenys en català. A diferència de l'anàlisi per dimensions, no s'observa un patró clar pel que fa als materials que en major grau estan disponibles en català en cada un dels territoris, alternant-se la retolació exterior (Catalunya central i Lleida) amb la documentació interna (Barcelona, Girona i Tarragona). Pel que fa al material amb menys presència del català, hi ha els tiquets (Barcelona, Catalunya central i Girona), la retolació interior (Lleida) i els llocs web (Tarragona). Amb tot, els percentatges oscil·len de manera molt àmplia, des del 30 % fins al 90 % aproximadament.



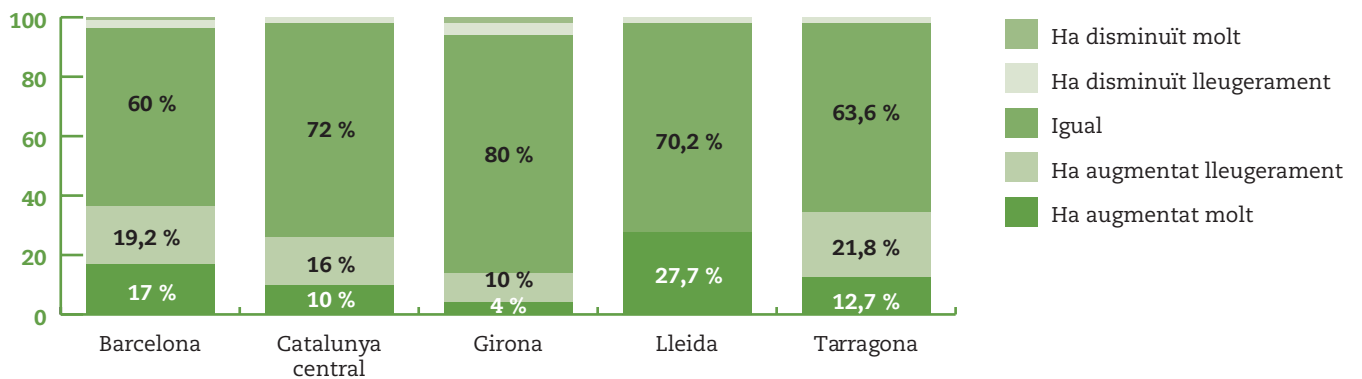
3.9. El web de l'empresa té versions en llengües diferents del català i del castellà?

Pel que fa als llocs web, Lleida destaca pel fet que és el territori on menys empreses declaren tenir lloc web (38,8 %).



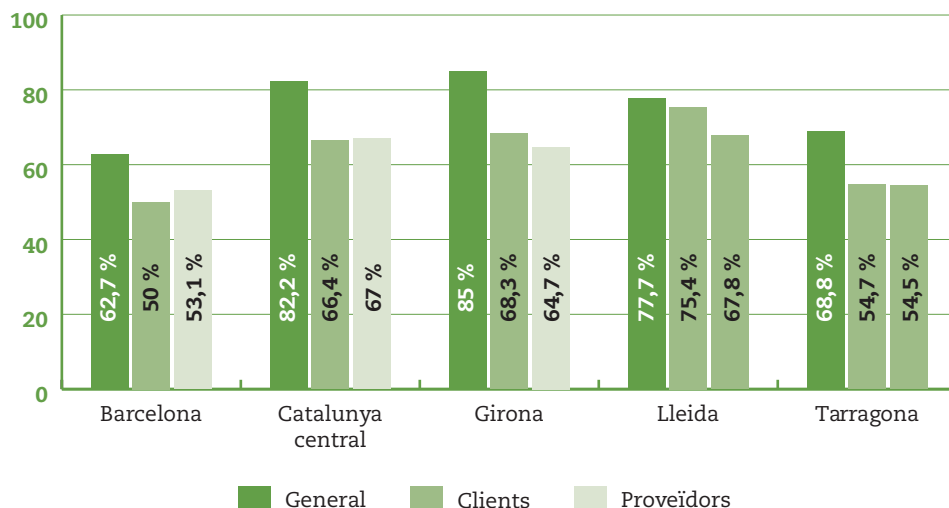
3.10. Actualment, i respecte a fa tres o quatre anys, creieu que l'ús de la llengua catalana a la vostra empresa ha augmentat o ha disminuït?

A Barcelona és on més empreses creuen que l'ús del català ha augmentat (33,8 %) i on més intensament ho ha fet (18 %), mentre que a Girona és on menys empreses consideren que ha augmentat l'ús de la llengua (12,5 %). Girona també és la demarcació on més empreses han declarat no percebre canvis (71,4 %) i on més ha disminuït (1,8 %, dels quals un terç afirma que ha disminuït molt). Tarragona és la segona demarcació on més variació es percep i la segona on més ha augmentat l'ús del català. Les empreses de la Catalunya central i Lleida tenen percepcions similars, amb un increment més intens a la primera que a la segona.



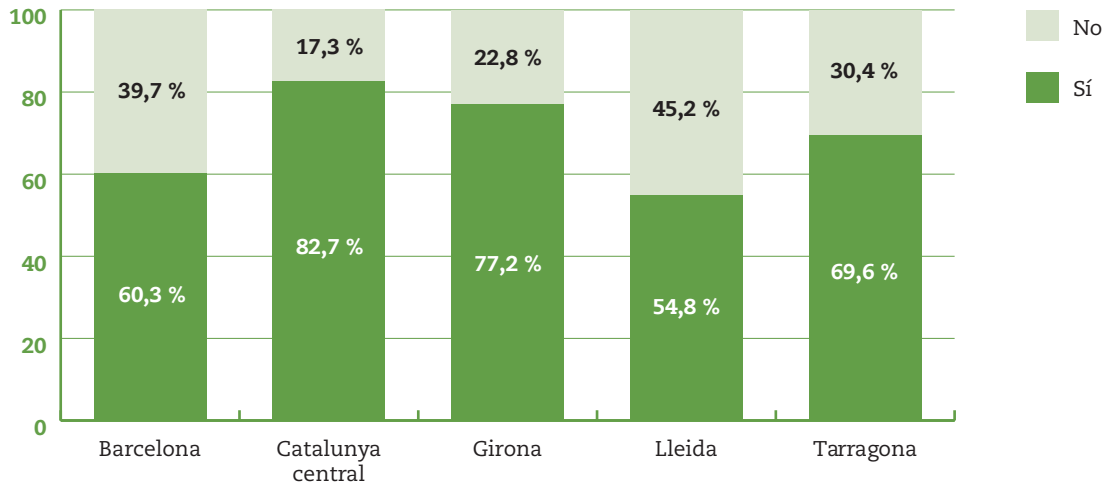
3.11. Ús del català a l'empresa i amb clients i proveïdors

L'ús general del català a les empreses és superior en les comunicacions internes que en les externes per a tots els territoris considerats: a Girona és del 85 %, a la Catalunya central del 82,2 %, a Lleida del 77,7 %, a Tarragona del 68,8 % i a Barcelona del 62,7 %. Pel que fa a les comunicacions externes, mentre que a Barcelona s'utilitza més el català amb proveïdors que amb clients, a la resta de territoris es fa servir més per a les vendes que per a les compres.



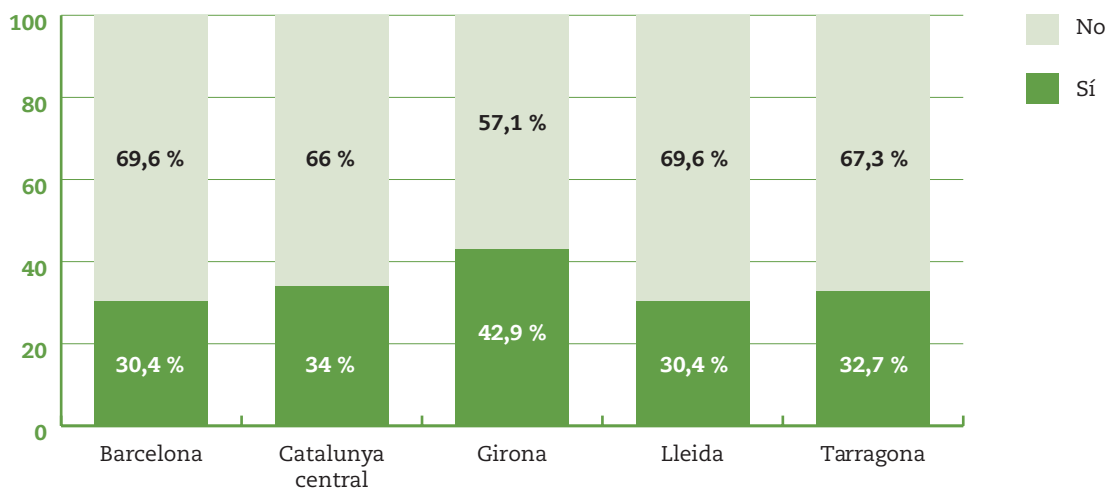
3.12. A la vostra empresa, creieu que utilitzar el català té avantatges?

L'ús del català es considera un avantatge a la majoria d'empreses de tot el territori. Aquest percentatge és del 82,7 % a la Catalunya central, del 77,2 % a Girona, del 69,6 % a Tarragona, del 60,3 % a Barcelona i del 54,8 % a Lleida.



3.13. Teniu interès a rebre informació sobre recursos lingüístics específics per a la vostra empresa?

L'interès per rebre informació sobre recursos lingüístics específics és relativament més elevat a Girona (42,9 %) que a la resta de territoris, on oscil·la entre el 30 % i el 34 %.



3.14. Conclusions sobre els resultats per localització de l'empresa

En l'àmbit territorial, l'ús del català té dues àrees clarament diferenciades. Per una banda, la Catalunya central i les comarques gironines, on el català es fa servir més que no pas a les demarcacions de Barcelona, Lleida i Tarragona. No obstant això, en analitzar les preguntes amb més detall s'observen algunes excepcions a aquesta regla.

Pel que fa a les comunicacions escrites per als clients, a la Catalunya central, Girona i Lleida l'ús del català supera el 80 %, mentre que a Barcelona i Tarragona està al voltant del 60 %. Les comunicacions escrites als proveïdors són en català en un 81,5 %, un 94,7 %, un 92,5 % i un 81,4 % a Catalunya central, Girona, Lleida i Tarragona respectivament, a Barcelona ho són només del 67,7 %.

Pel que fa a l'ús general del català, la Catalunya central i Girona són els territoris on més importància té aquesta llengua (82,2 % i 85 % respectivament), seguits de Lleida (77,7 %) Tarragona (68,8 %) i Barcelona (62,7 %). Per contra, on el català s'utilitza més amb clients i proveïdors és a Lleida (75,4 % i 67,8 % amb clients i proveïdors respectivament), mentre que els altres territoris presenten valors lleugerament inferiors, i a Barcelona és on menys s'usa el català amb tots dos grups d'interlocutors.

El català es té en compte en les contractacions i promocions en la majoria d'empreses, però a la Catalunya central (90,7 %) i Girona (86,2 %) molt més que a Barcelona (75,7 %), Lleida (60 %) o Tarragona (65,5 %). De la mateixa manera, el català és considerat un avantatge en major grau a la Catalunya central (82,7 %) i Girona (77,2 %) que a Barcelona (60,3 %), Lleida (54,8 %) o Tarragona (69,6 %).

Quant a la llengua d'ús telefònic, el patró és el mateix, amb la Catalunya central i Girona amb uns valors superiors (al voltant del 87 % en ambdós casos) que no pas Barcelona (59,3 %), Lleida (66 %) o Tarragona (64,5 %).

I els mateixos dos grups es poden fer si analitzem la presència del català en els materials de comunicació, ja que en tots els casos la Catalunya central i Girona presenten valors superiors a les altres tres demarcacions, tot i que amb percentatges més o menys alts en funció del material considerat.

La preponderància del català en aquests dos territoris pot comportar que, en termes dinàmics, es percebi un major ús del català a Barcelona i Tarragona que no pas als altres territoris, especialment a Girona, que és on es percep un increment menor. Precisament és a Barcelona i Tarragona on més importància tenen tant el castellà com altres llengües. Així com a Tarragona és on més empreses afirmen que fomenten l'aprenentatge del català (37 %), seguit de la Catalunya central (33,3 %) i Barcelona (23,7 %), a Girona i Lleida els valors disminueixen fins al 12,5 % i 2,1 % respectivament. Tot i això, el baix percentatge de Girona en aquest indicador s'explica, en part, perquè la meitat d'empreses afirmen no tenir necessitat en aquest àmbit, ja que registra el valor més alt entre les demarcacions.

4. Conclusions de l'estudi

El català és la llengua d'ús habitual a les empreses catalanes, tant pel que fa a les comunicacions verbals com escrites, i tant dins de la mateixa empresa com amb clients i proveïdors. El català és la llengua utilitzada habitualment en dos terços de les atencions telefòniques i en les comunicacions escrites amb els clients, i de tres quartes parts de les comunicacions realitzades amb proveïdors. També superior al 75 % és el nombre d'empreses que valoren el català a l'hora d'incorporar o promoure els seus empleats. Pel que fa a les comunicacions i els materials específics, la presència d'aquesta llengua es redueix lleugerament, i se situa al voltant del 50 % de mitjana. Quant a l'ús general del català, aquest se situa en el 70 % a les empreses i en el 57 % amb clients i proveïdors. També és superior al 75 % la proporció d'empreses catalanes que consideren l'ús del català com un avantatge. Tot i aquest ús elevat i l'interès de les empreses en la seva utilització a tots els àmbits, únicament el 32,5 % dels enquestats han demanat rebre informació sobre recursos específics en aquesta matèria.

Segons la dimensió de l'empresa, podríem dir que l'ús general del català és superior a les microempreses i treballadors autònoms, mentre que les petites i mitjanes disposen de més materials en català. Les pimes més grans també són les que utilitzen més les llengües diferents del català i castellà, mentre que les més petites en valoren més l'ús com a avantatge i com a requisit per a les contractacions.

D'altra banda, si avaluem els resultats territorialment observem com les demarcacions de Catalunya central i Girona utilitzen el català en major grau que Barcelona, Lleida i Tarragona en pràcticament tots els elements considerats.

Annex 1. Questionari sobre l'ús del català a les pimes

1. Dimensió de la vostra empresa:

- Autònom
- Microempresa (fins a 9 treballadors)
- Petita empresa (fins a 50 treballadors)
- Mitjana empresa (fins a 250 treballadors)

2. Ubicació de l'empresa/centre de treball:

Poble/ciutat:

Comarca:

Província:

Atenció al client

3. En quina llengua parleu habitualment amb els clients que ateneu?

- En la mateixa llengua del client
- Sempre o gairebé sempre en català
- Sempre o gairebé sempre en castellà
- En una llengua diferent del català i del castellà

4. En quina llengua s'atén per telèfon en el primer contacte amb l'interlocutor?

- S'atén en català
- S'atén en castellà
- S'atén en una llengua diferent del català i del castellà
- No s'ha adoptat cap criteri lingüístic

5. Les comunicacions escrites per als clients són almenys en català?

- Sí (passeu a la pregunta 7)
- No

6. (Només si la pregunta 5 = No) Es fan en català si el client ho demana?

- Sí
- No

7. Les comunicacions escrites per als proveïdors de Catalunya són almenys en català?

- Sí
- No
- No en fa

8. Observacions sobre l'atenció al client:

Valoració de la llengua catalana a l'empresa

9. L'empresa valora el coneixement del català en la incorporació i la promoció del personal que ha d'atendre el públic?

- Sí, com a requisit
- Sí, com a mèrit
- No es té en compte

10. L'empresa dóna facilitats (amb finançament o amb temps a càrrec de l'empresa) als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?

- Sí
- No
- No disposa de personal amb necessitats de formació

11. Observacions sobre la valoració de la llengua catalana a l'empresa:

Altres materials de l'empresa

12. Quins dels següents materials i comunicacions de l'empresa són almenys en català?

Sí	No	No en té/no ho fa servir	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	a) Publicitat
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	b) Factures
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	c) Web
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d) Retolació i senyalització exterior
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	e) Catàlegs
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	f) Rebutts
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	g) Documentació interna
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	h) Documents amb ofertes de serveis
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	i) Tiquets de caixa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	j) Aplicacions informàtiques habituals
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	k) Retolació i senyalització interior

13. Observacions sobre altres materials de l'empresa:

Altres qüestions d'interès

14. El web de l'empresa té versions en llengües diferents del català i del castellà?

- Sí
- No
- No té web

15. Actualment, i respecte de fa tres o quatre anys enrere, creieu que l'ús de la llengua catalana a la vostra empresa ha augmentat o disminuït?

- Ha augmentat molt
- Ha augmentat lleugerament
- S'ha mantingut igual
- Ha disminuït lleugerament
- Ha disminuït molt
- No ho sap / No contesta

16. Quin creieu que és l'ús general del català a la vostra empresa? %**17. Del total de clients, quin percentatge aproximat de persones és catalanoparlant? %****18. Del total de proveïdors, quin percentatge aproximat de persones és catalanoparlant? %****19. A la vostra empresa creieu que utilitzar el català té avantatges?**

- Sí
- No

20. Teniu interès a rebre informació sobre recursos lingüístics específics per a la vostra empresa?

- Sí ----> Correu-e de contacte:
- No

Aquest qüestionari forma part de les actuacions que realitzen la PIMEC i la Direcció General de Política Lingüística del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya. L'objectiu és conèixer les necessitats lingüístiques de les pimes i preveure actuacions per respondre a aquestes necessitats.

21. Altres observacions:

Moltes gràcies per emplenar l'enquesta. Si us plau, retorneu-la al personal de PIMEC del centre on estigueu fent el curs, o a qual-sevol seu o delegació de la patronal.

Annex 2. Taula de respostes

	Total	Ubicació					Dimensió			
	Total Catalunya	Barcelona	Catalunya central	Girona	Lleida	Tarragona	Autònoms	Micro	Petita	Mitjana
Llengua habitual amb els clients										
Mateixa que el client	60,7 %	66,1 %	49,1 %	47,5 %	62,0 %	56,9 %	54,1 %	59,7 %	70,4 %	53,7 %
Català	29,3 %	20,8 %	42,1 %	50,8 %	36,0 %	32,3 %	37,6 %	30,9 %	22,6 %	30,6 %
Castellà	7,1 %	9,6 %	5,3 %	1,6 %	2,0 %	6,2 %	7,1 %	7,9 %	4,8 %	9,7 %
Diferent del català o castellà	2,9 %	3,5 %	3,5 %	0,0 %	0,0 %	4,6 %	1,2 %	1,4 %	2,2 %	6,0 %
Llengua d'atenció telefònica										
Català	66,7 %	59,3 %	87,3 %	86,7 %	66,0 %	64,5 %	67,1 %	70,6 %	66,3 %	62,2 %
Castellà	17,9 %	25,0 %	7,3 %	5,0 %	0,0 %	19,4 %	11,4 %	13,2 %	19,3 %	25,2 %
Diferent del català o castellà	2,7 %	3,0 %	1,8 %	1,7 %	4,3 %	1,6 %	1,3 %	2,9 %	1,1 %	5,5 %
Sense criteri	12,8 %	12,7 %	3,6 %	6,7 %	29,8 %	14,5 %	20,3 %	13,2 %	13,3 %	7,1 %
Comunicacions escrites per als clients en català										
Sí	67,3 %	56,9 %	88,5 %	92,9 %	80,4 %	63,6 %	77,2 %	75,6 %	58,0 %	65,5 %
No	32,7 %	43,1 %	11,5 %	7,1 %	19,6 %	36,4 %	22,8 %	24,4 %	42,0 %	34,5 %
En català si ho demanen										
Sí	86,9 %	88,5 %	88,9 %	85,7 %	92,3 %	72,7 %	82,6 %	86,4 %	89,0 %	86,0 %
No	13,1 %	11,5 %	11,1 %	14,3 %	7,7 %	27,3 %	17,4 %	13,6 %	11,0 %	14,0 %
Comunicacions escrites per als proveïdors en català										
Sí	76,0 %	67,7 %	81,5 %	94,7 %	92,5 %	81,4 %	79,5 %	80,0 %	72,4 %	74,4 %
No	18,8 %	26,3 %	9,3 %	1,8 %	7,5 %	15,3 %	15,4 %	11,2 %	23,5 %	22,3 %
No en fan	5,2 %	6,0 %	9,3 %	3,5 %	0,0 %	3,4 %	5,1 %	8,8 %	4,1 %	3,3 %
Valoració del català en la incorporació i promoció										
Sí, requisit	46,0 %	47,3 %	53,7 %	62,1 %	20,0 %	37,9 %	51,3 %	48,1 %	42,7 %	44,7 %
Sí, mèrit	29,8 %	28,4 %	37,0 %	24,1 %	40,0 %	27,6 %	24,4 %	27,5 %	34,3 %	29,3 %
No	24,2 %	24,3 %	9,3 %	13,8 %	40,0 %	34,5 %	24,4 %	24,4 %	23,0 %	26,0 %
Facilitats per a l'aprenentatge										
Sí	22,8 %	23,7 %	33,3 %	12,5 %	2,1 %	37,0 %	23,6 %	13,4 %	18,6 %	37,2 %
No	46,9 %	48,4 %	29,6 %	37,5 %	66,0 %	48,1 %	23,6 %	44,9 %	55,8 %	50,4 %
Sense necessitat	30,3 %	27,9 %	37,0 %	50,0 %	31,9 %	14,8 %	52,8 %	41,7 %	25,6 %	12,4 %

Annex 2. Taula de respostes

	Total	Ubicació					Dimensió			
	Total Catalunya	Barcelona	Catalunya central	Girona	Lleida	Tarragona	Autònoms	Micro	Petita	Mitjana
Materials en català	54,3 %	45,9 %	76,4 %	78,4%	51,8 %	55,2 %	52,1 %	55,5 %	52,0 %	57,2 %
Catàlegs	48,2 %	44,7 %	64,8 %	65,5 %	32,0 %	68,3 %	44,7 %	46,2 %	45,0 %	56,0 %
Documentació interna	63,2 %	55,6 %	85,2 %	91,4 %	46,0 %	63,3 %	60,0 %	60,6 %	63,9 %	66,4 %
Documentació d'ofertes	55,4 %	48,7 %	70,4 %	86,2 %	36,0 %	61,7 %	60,0 %	53,8 %	53,9 %	56,0 %
Factures	58,1 %	43,0 %	87,0 %	84,5 %	86,0 %	60,0 %	64,7 %	65,9 %	52,2 %	53,6 %
Informàtica	48,6 %	38,1 %	66,7 %	75,9 %	60,0 %	58,3 %	42,4 %	54,5 %	46,1 %	49,6 %
Publicitat	62,1 %	52,6 %	83,3 %	82,8 %	74,0 %	58,3 %	64,7 %	69,7 %	53,9 %	64,0 %
Rebutts	53,3 %	40,1 %	85,2 %	89,7 %	50,0 %	58,3 %	55,3 %	55,3 %	48,9 %	55,2 %
Retolació exterior	60,2 %	54,0 %	87,0 %	72,4 %	64,0 %	51,7 %	52,9 %	59,1 %	59,4 %	67,2 %
Retolació interior	56,4 %	49,7 %	81,5 %	77,6 %	36,0 %	50,0 %	45,9 %	52,3 %	57,8 %	65,6 %
Tiquets	34,7 %	28,8 %	51,9 %	50,0 %	40,0 %	48,3 %	28,2 %	36,4 %	36,1 %	33,6 %
Web	57,0 %	49,3 %	77,8 %	86,2 %	46,0 %	28,3 %	54,1 %	56,8 %	55,0 %	61,6 %
Web en versions diferents al català o castellà										
Sí	53,2 %	56,0 %	47,2 %	49,1 %	40,8 %	59,6 %	33,8 %	51,2 %	60,9 %	57,3 %
No	34,8 %	35,0 %	39,6 %	45,6 %	20,4 %	31,6 %	36,3 %	32,3 %	32,0 %	40,2 %
Sense web	11,9 %	9,0 %	13,2 %	5,3 %	38,8 %	8,8 %	30,0 %	16,5 %	7,1 %	2,6 %
Evolució de l'ús del català										
Ha augmentat molt	10,1 %	15,8 %	9,8 %	3,6 %	0,0 %	11,7 %	14,6 %	4,3 %	11,4 %	14,3 %
Ha augmentat lleugerament	15,3 %	18,0 %	15,7 %	8,9 %	10,0 %	20,0 %	17,1 %	10,1 %	19,3 %	18,3 %
Igual	52,1 %	56,0 %	70,6 %	71,4 %	25,4 %	58,3 %	57,3 %	42,0 %	59,0 %	55,6 %
Ha disminuït lleugerament	2,4 %	2,8 %	2,0 %	3,6 %	0,8 %	1,7 %	0,0 %	1,4 %	5,4 %	1,6 %
Ha disminuït molt	0,5 %	0,7 %	0,0 %	1,8 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,5 %	0,0 %	1,6 %
No ho sap / no contesta	19,6 %	6,7 %	2,0 %	10,7 %	63,8 %	8,3 %	11,0 %	41,5 %	4,8 %	8,7 %
Ús del català										
General	69,7 %	62,7 %	82,2 %	85,0 %	77,7 %	68,8 %	74,7 %	74,2 %	67,0 %	64,7 %
Clients	57,2 %	50,0 %	66,4 %	68,3 %	75,4 %	54,7 %	70,7 %	63,7 %	50,4 %	49,1 %
Proveïdors	57,9 %	53,1 %	67,0 %	64,7 %	67,8 %	54,5 %	62,8 %	61,7 %	55,1 %	52,9 %
El català com a avantatge										
Sí	65,4 %	60,3 %	82,7 %	77,2 %	54,8 %	69,6 %	70,0 %	70,5 %	60,2 %	63,5 %
No	34,6 %	39,7 %	17,3 %	22,8 %	45,2 %	30,4 %	30,0 %	29,5 %	39,8 %	36,5 %