



Micro, petita i mitjana
empresa de Catalunya

L'ÚS HABITUAL DEL CATALÀ A LES PIMES

Enquesta a socis de PIMEC 2024

Continguts

Introducció i metodologia	3
1. Característiques de la mostra	4
2. Resultats generals al conjunt de Catalunya	6
3. Resultats sectorials	13
3. Resultats per dimensió d'empresa	26
4. Resultats per ubicació	39
5. Comparativa amb l'enquesta de 2012 – 2023 - 2024	52
Annex 1. Qüestionari sobre l'ús del català a les pimes	58
Annex 2. Taula general	60

Introducció i metodologia

Aquest estudi analitza l'ús del català a les pimes de Catalunya, a partir d'un total de 674 formularis vàlids emplenats per empreses de diferents sectors, grandària i localització. L'enquesta s'ha portat a terme de forma telemàtica a partir d'un formulari electrònic que s'ha enviat als associats de PIMEC. El període de recepció de respostes ha estat la segona quinzena de maig i primera quinzena de juny de 2024. En el supòsit que la mostra hagués estat aleatòria, el marge d'error se situaria en el 3,77% amb un interval de confiança del 95%.

Al primer apartat, els resultats de l'estudi es presenten de forma global per al conjunt de Catalunya. En un segon apartat, els resultats apareixen segmentats per sector (primari, indústria, construcció, comerç, hoteleria i restauració i serveis), per grandària d'empresa, en funció del nombre d'ocupats: sense persones treballadores, microempreses (d'1 a 9 persones treballadores), petites empreses (de 10 a 49 persones treballadores) i mitjanes empreses (de 50 a 249 persones treballadores). En el tercer apartat els resultats es presenten en funció de la seva ubicació geogràfica. Les ubicacions tingudes en compte han estat: Barcelona ciutat, Catalunya Central (comarques de l'Anoia, el Bages, el Berguedà, el Moianès, Osona i el Solsonès), la resta de la província de Barcelona (comarques de l'Alt Penedès, el Baix Llobregat, el Maresme, el Vallès Occidental, el Vallès Oriental, el Garraf i el Barcelonès llevat de la ciutat de Barcelona) la resta perifèria de la ciutat de Barcelona), Girona, Lleida i Tarragona.

L'edició d'enguany introdueix un capítol amb d'anàlisi sectorial, el qual permet ampliar l'espectre analític i si hi ha diferències entre sectors a l'hora d'utilitzar el català. La diferenciació per grandària empresarial respon a la idea que les característiques i necessitats lingüístiques de les empreses varien en funció de la seva mida. D'altra banda, la classificació territorial permet analitzar les diferències que hi ha entre les diferents zones de Catalunya pel que fa a l'ús de la llengua, a causa de motius històrics, culturals, demogràfics i territorials.

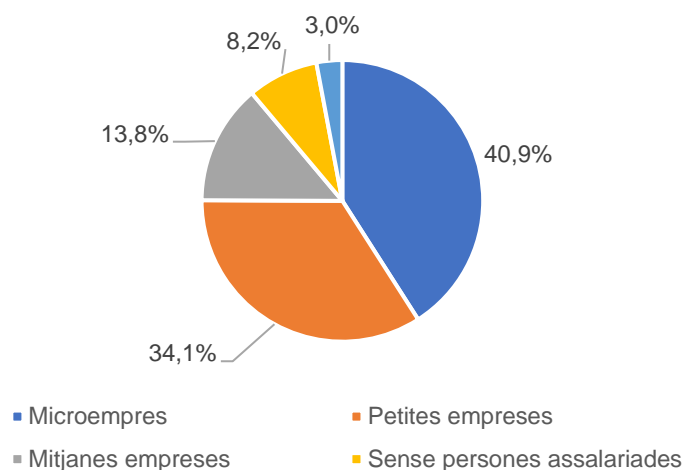
Finalment, en el darrer apartat es comparen els resultats obtinguts enguany amb els obtinguts en una enquesta similar, també portada a terme entre els associats de PIMEC el 2012 i al 2023.

Per garantir la fiabilitat dels resultats, s'ha tingut en compte només les respostes efectivament contestades per cada enquestat. En el cas que s'hagin donat respostes múltiples, és a dir, que l'enquestat hagi marcat més d'una opció, s'han considerat totes les respostes per calcular els percentatges. Les respostes incongruents, en canvi, s'han descartat de la mostra.

1. Característiques de la mostra

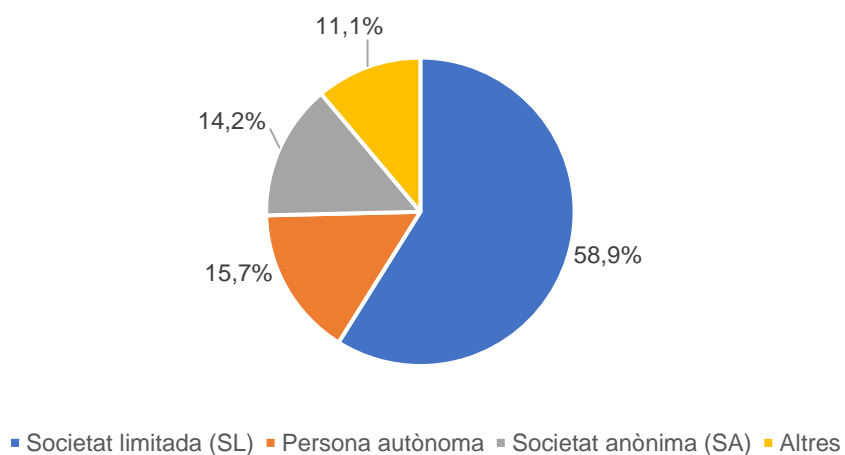
1.1 Persones treballadores a l'empresa

De les 674 empreses enquestades, el 40,9% són microempreses, el 34,1% petites empreses, el 13,8% mitjanes empreses i el 8,2% sense assalariats (autònoms).



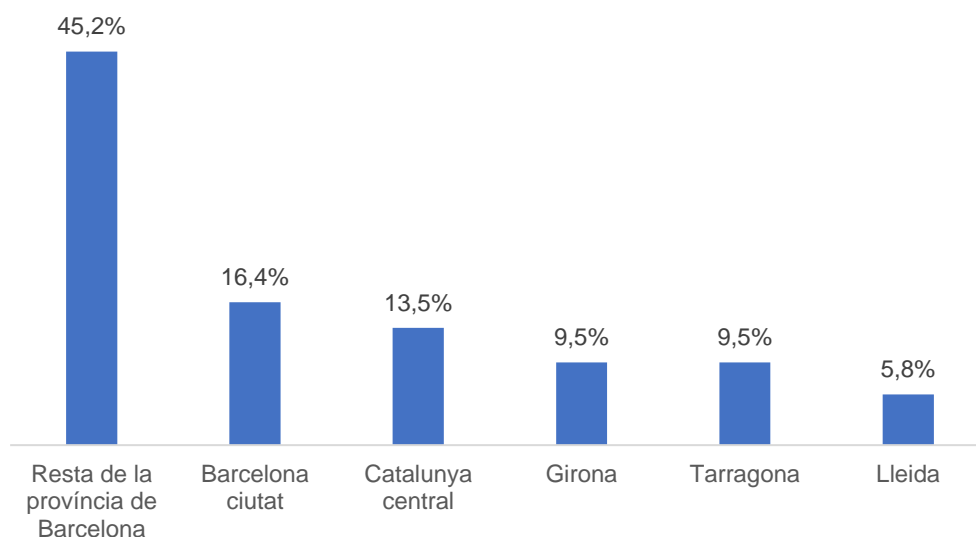
1.2 Forma jurídica de l'empresa

Pel que fa a la forma jurídica de les empreses, la majoria, un 59,9% de les empreses enquestades, són societats limitades. El 14,2% el conformen les societats anònimes, el 15,7% les persones autònomes i, per últim, un 11,1% de les empreses tenen altres formes jurídiques.



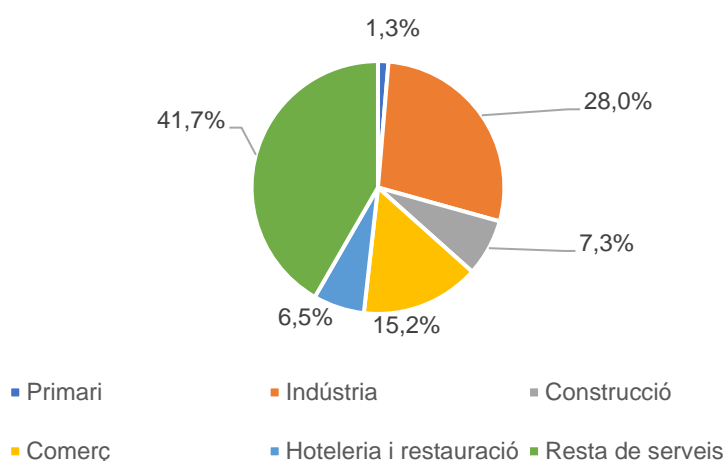
1.3 Ubicació de l'empresa

Respecte a la localització de les empreses enquestades, el 45,2% formen part de la província de Barcelona, de les quals, el 16,4% respecte al total se situen a la ciutat de Barcelona. El 13,5% són empreses que se situen a la Catalunya Central. El 9,5% a Girona, el 9,5% a Tarragona, el 5,8% a Lleida.



1.4 Sector d'activitat de l'empresa

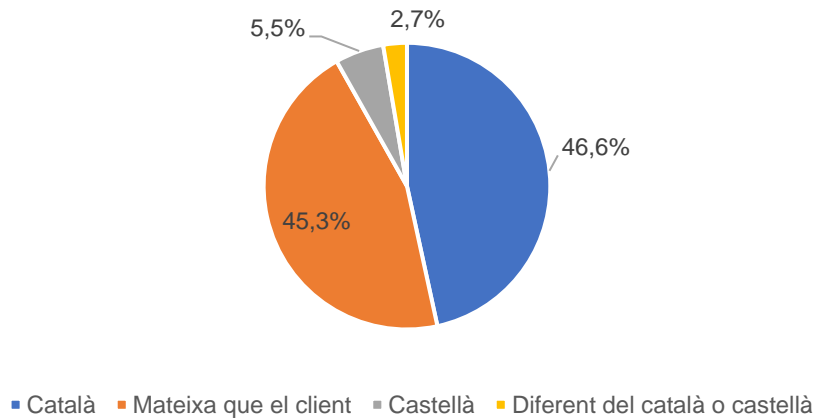
En matèria sectorial, la resta de serveis i la indústria són les activitats amb més participació, 41,7% i 28,0% respectivament. El sector amb més pes que els segueix és el comerç amb un 15,2%, seguit per la construcció amb un 7,3%, l'hoteleria i la restauració amb un 6,5%. En últim lloc, se situa el sector primari amb un 1,3%.



2. Resultats generals al conjunt de Catalunya

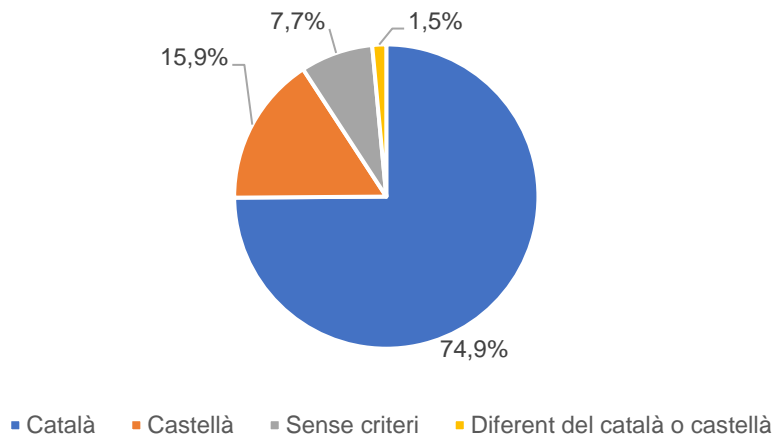
2.1 En quina llengua s'atén habitualment als clients?

A l'hora d'atendre a clients, el 46,6% de les empreses han declarat que ho fan en català i el 45,3% s'adapten a la mateixa llengua que el client. Només el 5,5% utilitza exclusivament el castellà i el 2,7% utilitza una llengua diferent del català i el castellà.



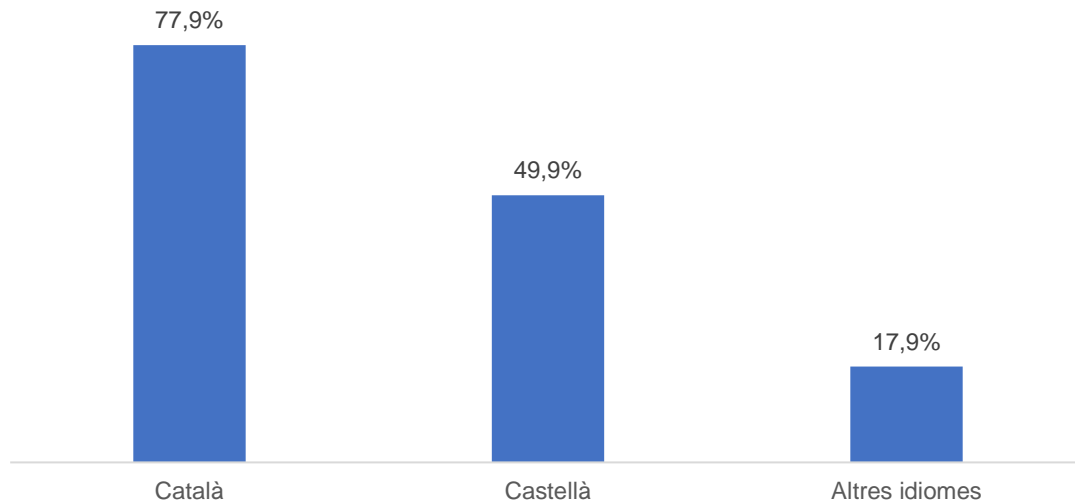
2.2 En quina llengua s'atén per telèfon en el primer contacte amb l'interlocutor?

Pel que fa al primer contacte per telèfon, el 74,9% de les empreses declaren que ho fan en català, el 15,9% ho fa en castellà, el 7,7% no tenen un criteri definit i l'1,5% ho fan en una llengua diferent del català i el castellà.



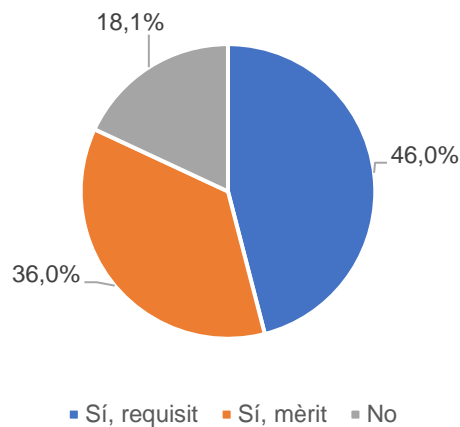
2.3 En quina llengua són les comunicacions escrites per als clients i/o proveïdors?¹

Quant a les comunicacions escrites per als clients/proveïdors, el 77,9% de les empreses ho fan en català, el 49,9% en castellà i el 17,9% en altres idiomes.



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

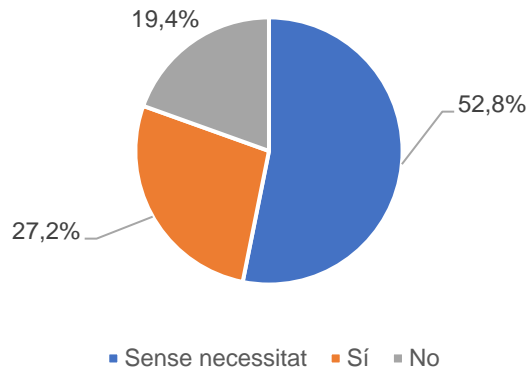
Quan es planteja la valoració que fa l'empresa respecte al coneixement del català en la incorporació de personal, el 46,0% ho plantegen com un requisit, el 36,0% com a mèrit i el 18,1% no ho valora.



¹ Respostes múltiples

2.5 L'empresa dona facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?

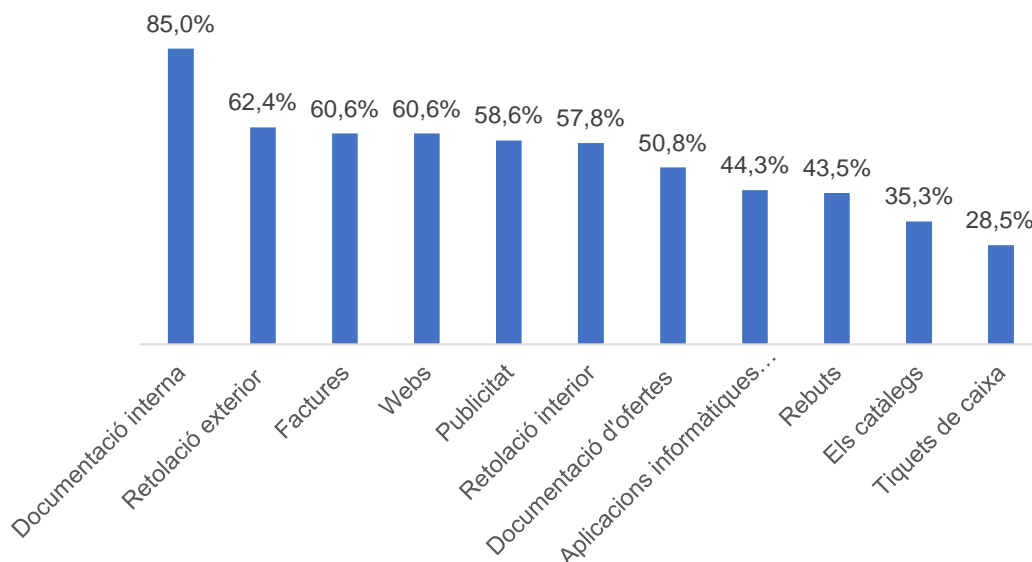
Un 27,2% de les empreses enquestades donen facilitats per l'aprenentatge i perfeccionament del català. No obstant això, 52,8% de les empreses no s'han trobat amb la necessitat i un 19,4% directament no ho fan.



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

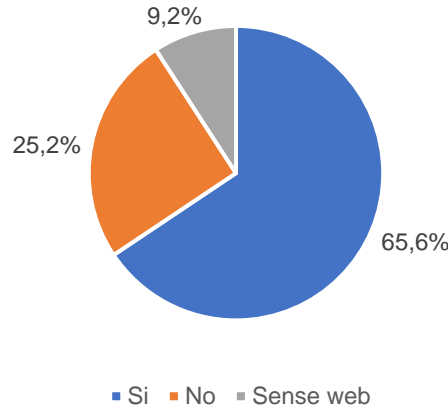
El 85,0% de les empreses enquestades utilitzen el català en la documentació interna, el 62% en la retolació exterior, el 60,6% en les factures, el 60,6% en les seves webs, el 58,6% en la publicitat, el 57,8 en la retolació interior i el 50,8% en documentació d'ofertes.

Per sota del 50% se situen les empreses declaren que utilitzen el català en les aplicacions informàtiques (44,3%), en els rebuts el (43,3%), en els catàlegs (35,3%) i en els tiquets de caixa (28,5%).



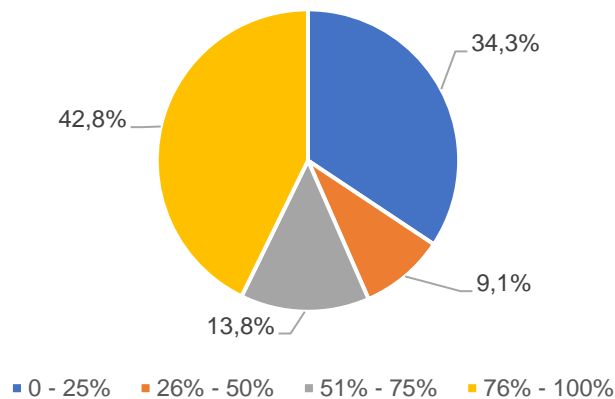
2.7 En el cas de tenir web, inclou el català com a idioma?

Específicament, en el cas dels portals web, el 65,6% de les empreses han respost que tenen els seus portals en català. El 25,2% de les empreses no tenen disponible els seus portals en català i el 9,2% no tenen web.



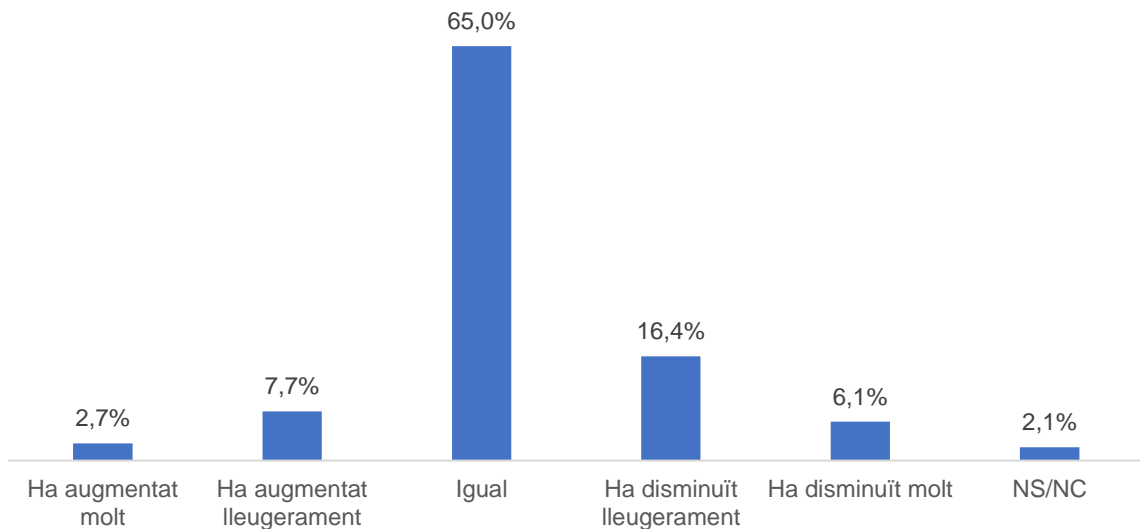
2.8 En el cas de fer ús de les xarxes socials, feu ús del català? En quin percentatge?

El 42,8% de les empreses fan ús del català en les xarxes socials al voltant del 76%-100% de les seves publicacions, contrastant amb el 34,3% d'empreses que només publiquen entre un 0%-25% en català. El 13,8% de les empreses publiquen entre el 51%-75% en català i el 9,1% de les empreses publiquen entre un 26%-50% en català.



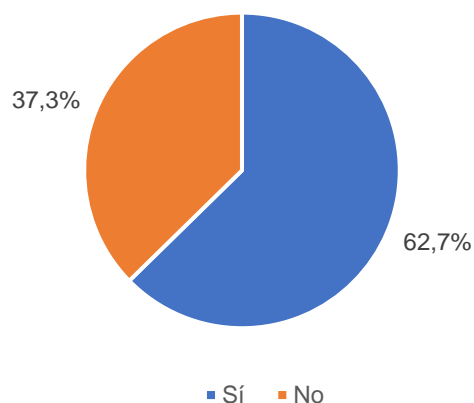
2.9 Actualment, i respecte a fa tres o quatre anys, creieu que l'ús de la llengua catalana a la vostra empresa ha augmentat o ha disminuït?

En resposta a si l'ús del català ha augmentat o disminuït, el 65,0% de les empreses enquestades afirmen que el seu ús es manté igual, en el 16,4% ha disminuït lleugerament, en el 7,7% ha augmentat lleugerament, el 6,1% afirma que ha disminuït molt, en el 2,7% ha augmentat molt i el 2,1% no sap/no contesta. Destaca, per tant, que una part significativa de les empreses percep una disminució en l'ús de la llengua (22,5% de les respostes), mentre que només un 10,4% considera que aquest ha augmentat.



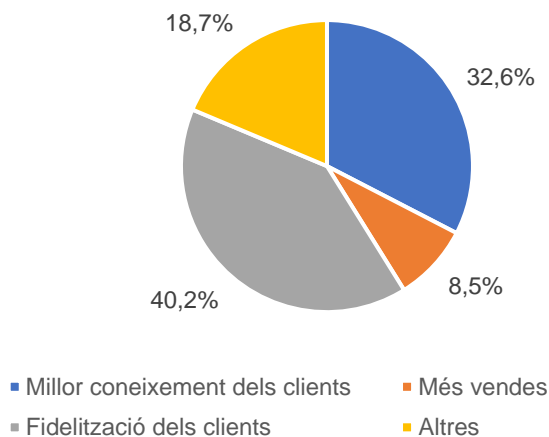
2.10 A la vostra empresa, creieu que utilitzar el català té avantatges?

El 62,7% de les empreses enquestades consideren que utilitzar el català té avantatges mentre que el 37,2% no.



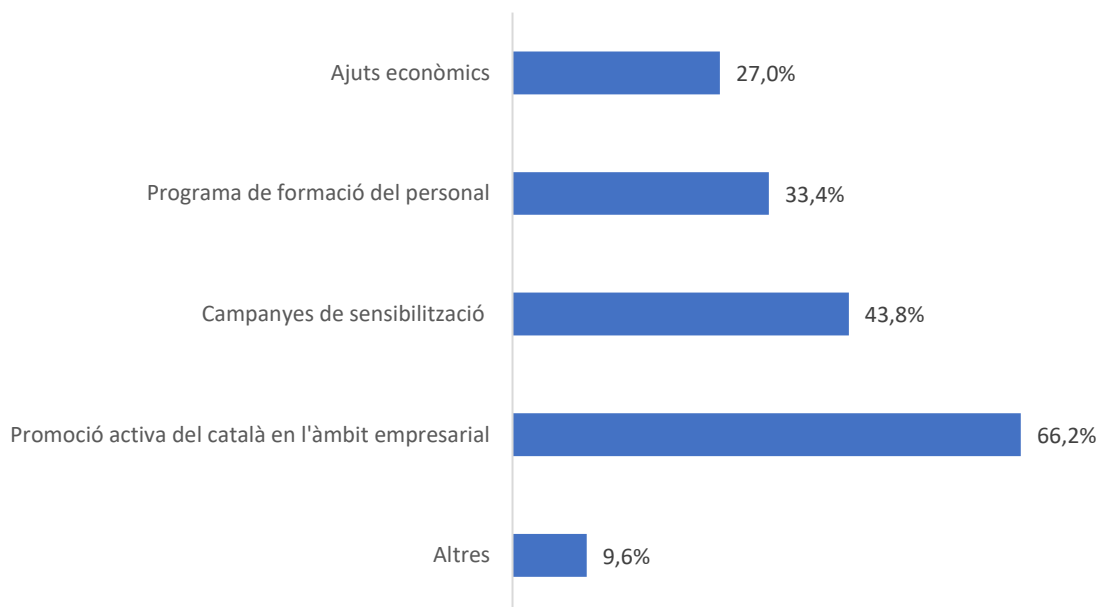
2.11 En cas afirmatiu, quins avantatges són?

El 40,2% creuen que és avantatjós per a fidelitzar clients, el 32,6% per a conèixer millor als clients, el 18,7% fa per “altres” raons i el 8,5% per a generar més vendes.



2.12 Quines mesures creus que serien més efectives per fomentar l'ús del català a les pimes?

La promoció activa del català és l'opció amb més suport, amb un 66,2%. Les campanyes de sensibilització tenen un suport del 43,8%, mentre que els programes de formació del personal compten amb un 33,4%. Els ajuts econòmics reben un 27,0% de suport. Finalment, un 9,6% de les persones enquestades donen suport a altres mesures no especificades.



Conclusions per al conjunt de Catalunya

Un gran nombre d'empreses a Catalunya utilitzen el català en les seves interaccions amb clients i proveïdors. El 46,6% de les empreses atenen els clients en català, mentre que el 45,3% s'adapten a la llengua del client. En el primer contacte telefònic, el 74,9% de les empreses utilitzen el català. Pel que fa a les comunicacions escrites, el 77,9% de les empreses les fan en català. En contrast, un percentatge menor d'empreses utilitza exclusivament el castellà o altres llengües.

El coneixement del català és valorat per moltes empreses a Catalunya en la contractació de personal, amb un 46,0% considerant-lo un requisit i un 36,0% com un mèrit. Tot i això, un 18,1% no el valora. Pel que fa a les facilitats per l'aprenentatge del català, el 27,2% de les empreses ofereixen suport, mentre que el 52,8% no ho consideren necessari i el 19,4% no ofereixen cap facilitat.

El 85,0% l'utilitzen en la documentació interna, el 62% en la retolació exterior, i més del 60% en factures, webs i publicitat. En canvi, el seu ús és menor en aplicacions informàtiques, rebuts, catàlegs i tiquets de caixa. El 65,6% de les empreses tenen els seus portals web en català, mentre que el 42,8% fan la majoria de les seves publicacions a les xarxes socials en aquesta llengua.

La majoria de les empreses mantenen l'ús del català sense canvis significatius, amb un 65,0% indicant estabilitat. Hi ha més empreses que perceben una reducció en l'ús del català (22,5%) que empreses perceben un increment (10,4%). Pel que fa als avantatges percebuts, el 62,7% considera que utilitzar el català és beneficiós, especialment per a la fidelització de clients (40,2%) i per comprendre millor els clients (32,6%).

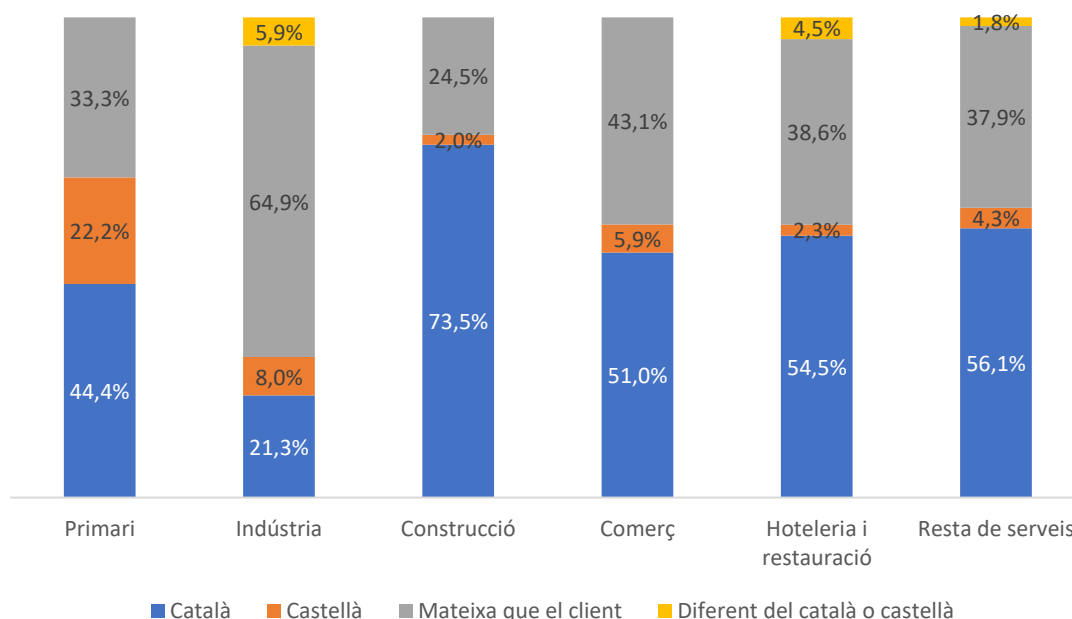
3. Resultats sectorials

3.1 En quina llengua s'atén habitualment els clients?

En matèria de l'ús habitual del català, existeixen clares diferències segons el sector que s'analitza. Per una banda, els sectors que en més del 50% dels enquestats utilitzen el català de manera habitual son el comerç² (51,0%), la construcció (72,5%), la hoteleria i restauració (54,5%) i la resta dels serveis (56,1%). Per sota del 50% es troba la indústria, amb el 21,3% i el primari amb el 44,4%.

La segona categoria amb percentatges més elevats és aquella on els enquestats afirmen que utilitzen la mateixa llengua que el client. En el sector primari ho fan un 33,3% dels enquestats, a la indústria la majoria amb un total del 64,9%, a la construcció el 24,5%, al comerç un 43,1%, a la hoteleria i restauració el 38,6% i a la resta dels serveis un 37,9%.

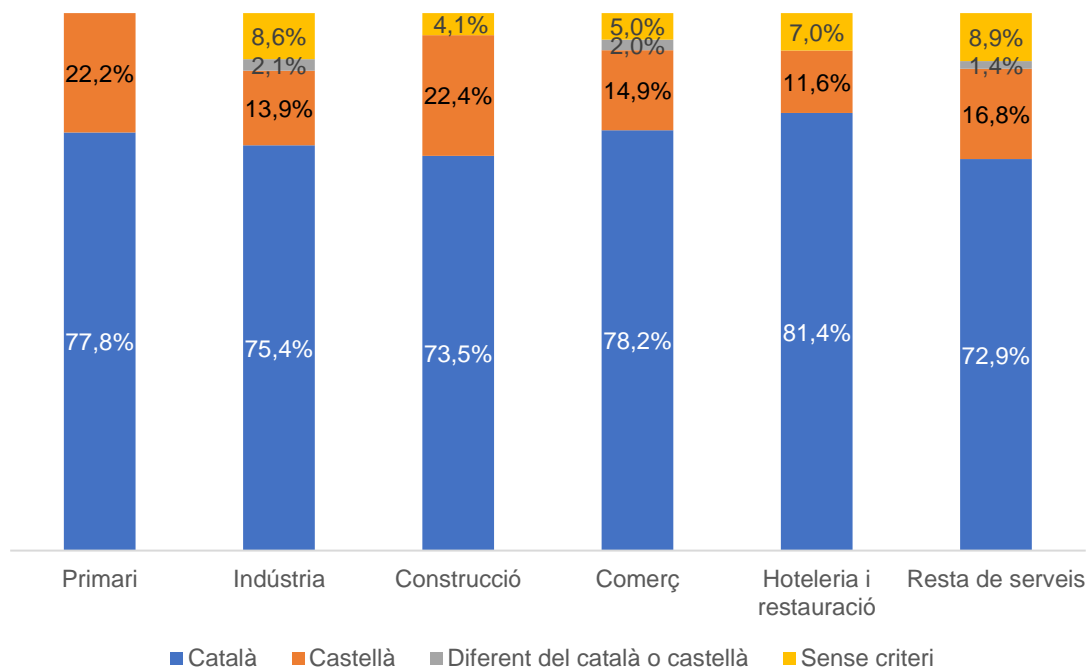
On l'ús més habitual és el castellà és al sector primari, amb un 22,2% dels enquestats. La resta de sectors no superen el 8% dels enquestats. Per últim, només la indústria, l'hoteleria i restauració i la resta de serveis utilitzen una llengua diferent del català o del castellà, amb un 5,9%, 4,5% i 1,8% respectivament.



² Cal tenir en compte que el sector comerç inclou els seus subsectors en un sentit ampli: comerç minorista, majorista, etc.

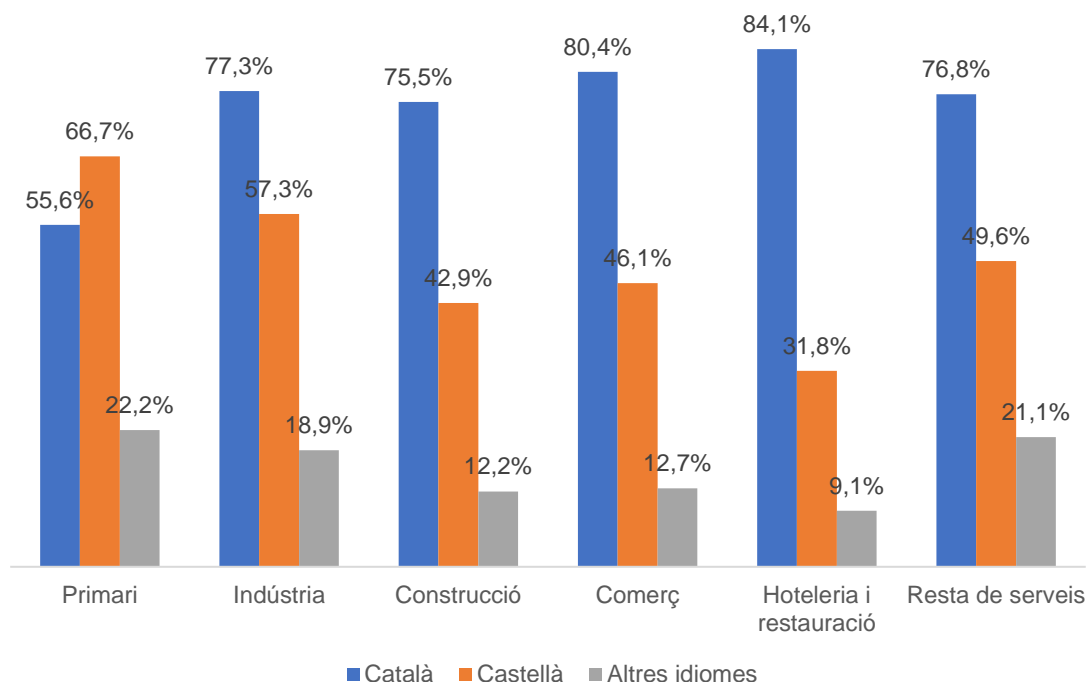
3.2 En quina llengua s'atén per telèfon en el primer contacte amb l'interlocutor?

Respecte a la llengua amb la qual s'atén per telèfon, a tots els sectors predomina el català amb valors sempre per sobre del 72% mentre que l'ús del castellà no supera valors de més del 25%. El sector primari, la construcció l'hoteleria i restauració afirmen utilitzar únicament el català o el castellà. La indústria utilitza llengües diferents del català i el castellà en un 2,1%, el comerç en un 2,0% i la resta de serveis en un 1,4%. A la indústria, el 8,6% no aplica cap criteri, a la construcció el 4,1%, al comerç el 5,0%, a l'hoteleria i restauració el 7,0% i a la resta de serveis el 8,9%.



3.3 En quina llengua són les comunicacions escrites per als clients i/o proveïdors?³

En el cas de les comunicacions escrites amb els clients i/o proveïdors, només el sector primari utilitza més el castellà que el català amb un 66,7% i 55,6% respectivament. El sector que més ús del català fa és el de l'hoteleria i restauració, amb un 84,1%, seguit del comerç (80,4%), de la indústria, amb un 77,3% i la resta de serveis 76,8%. Seguit del primari, la indústria és el sector que més ús del castellà fa mentre que a la resta de sectors se situen per sota del 50%. El sector que més ús fa d'altres idiomes és el primari, amb un 22,2%.

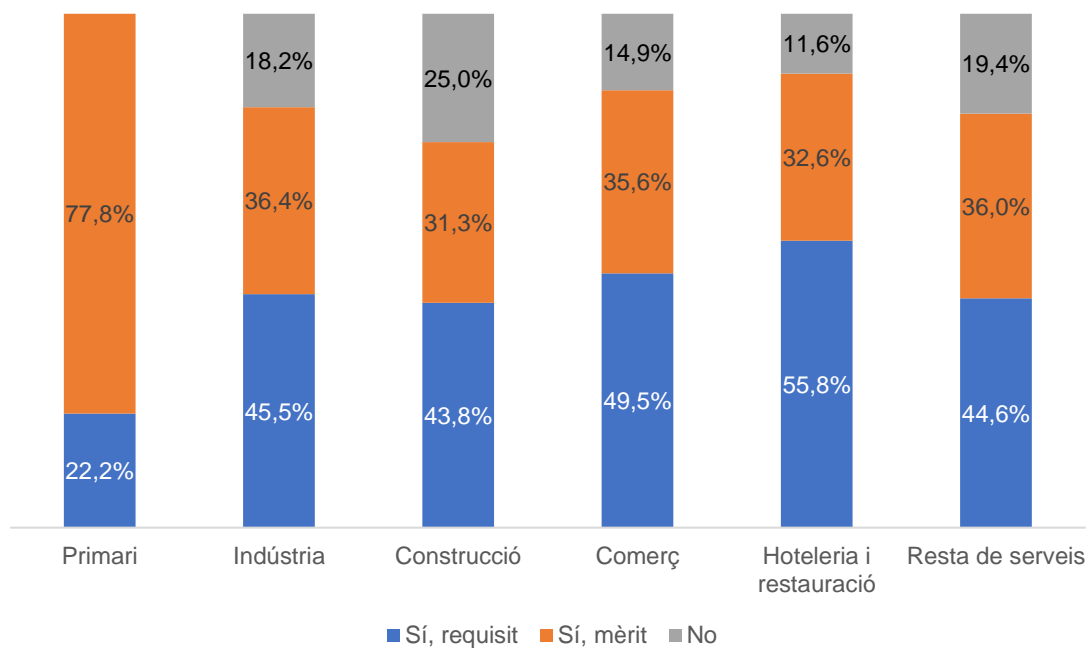


³ Resposta múltiple

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

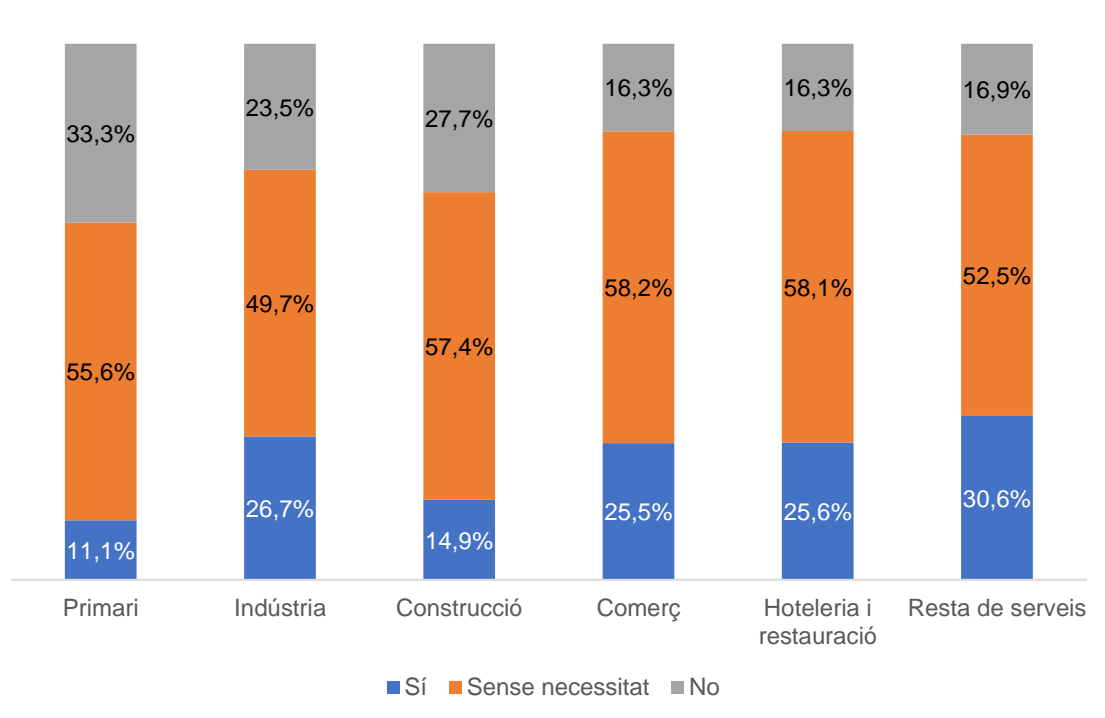
Respecte a si les empreses valoren el coneixement del català en la incorporació de personal s'observa com la distribució és bastant similar a tots els sectors, excepte al primari que en tots els casos valoren el coneixement del català. La indústria ho pren com a requisit en un 45,5%, la construcció en un 43,8%, en el comerç ho consideren en un 49,5%, a l'hoteleria i restauració en un 55,8% i a la resta dels serveis en un 44,6%. És en aquells sectors on més activitats de cara al públic hi ha on es pren en major mesura el català com a requisit.

Pel que fa a prendre-ho com a mèrit, la majoria de sectors ho fan al voltant del 30%-35%, excepte en el sector primari que ho fa en el 77,8% dels casos. El sector que menys ho té en compte es el de la construcció (25,0%), seguit de la resta de serveis amb un 19,4%.



3.5 L'empresa dona facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?

Quan es qüestiona si l'empresa dona facilitats als treballadors per millorar els coneixements del català, el sector que més ho fa són la resta de serveis amb un 30,6%, la hoteleria i restauració i el comerç amb un 25,6% i 25,5% respectivament i la indústria, amb un 26,7%. La majoria de les empreses de cada sector no es troben amb necessitat de fer-ho, amb valors al voltant del 50% i 60%. De les empreses que declaren no fer-ho, les del sector primari són les que en més proporció ho fan (33,3%), seguit de la construcció (27,7%) i la indústria (23,5%).

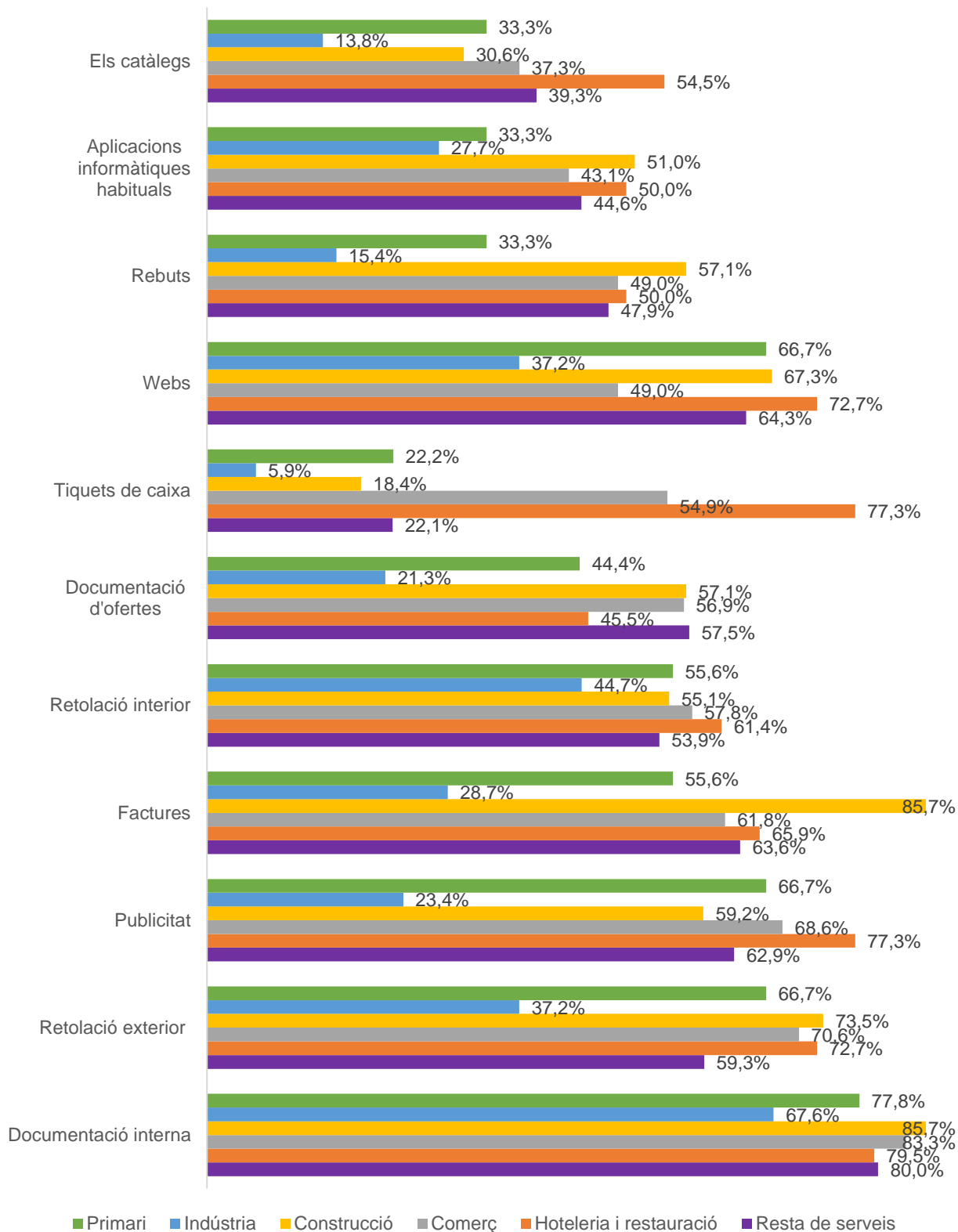


3.6 Quins dels següents materials i comunicacions de l'empresa són almenys en català?

De forma general, la indústria és el sector que presenta els valors més baixos a totes les categories. Amb tot, la documentació interna presenta valors entre el 67% i 86% depenent del sector, sent la construcció amb el registre més alt (85,7%) i la indústria amb el més baix (67,6%).

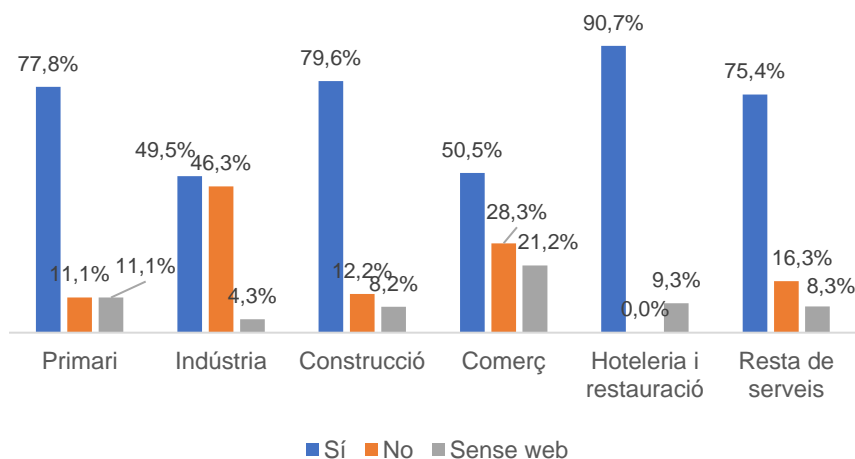
Destaquen les factures i tiquets de caixa on sobresurten de la resta de sectors la construcció en el primer cas (85,7%) i l'hoteleria i la restauració en el segon (77,3%).

Els catàlegs és la categoria amb uns registres més baixos al voltant del 35%, amb la construcció amb el registre més alt (54,5%) i la indústria amb el més baix (13,8%).



3.7 En el cas de tenir web, inclou el català com a idioma?

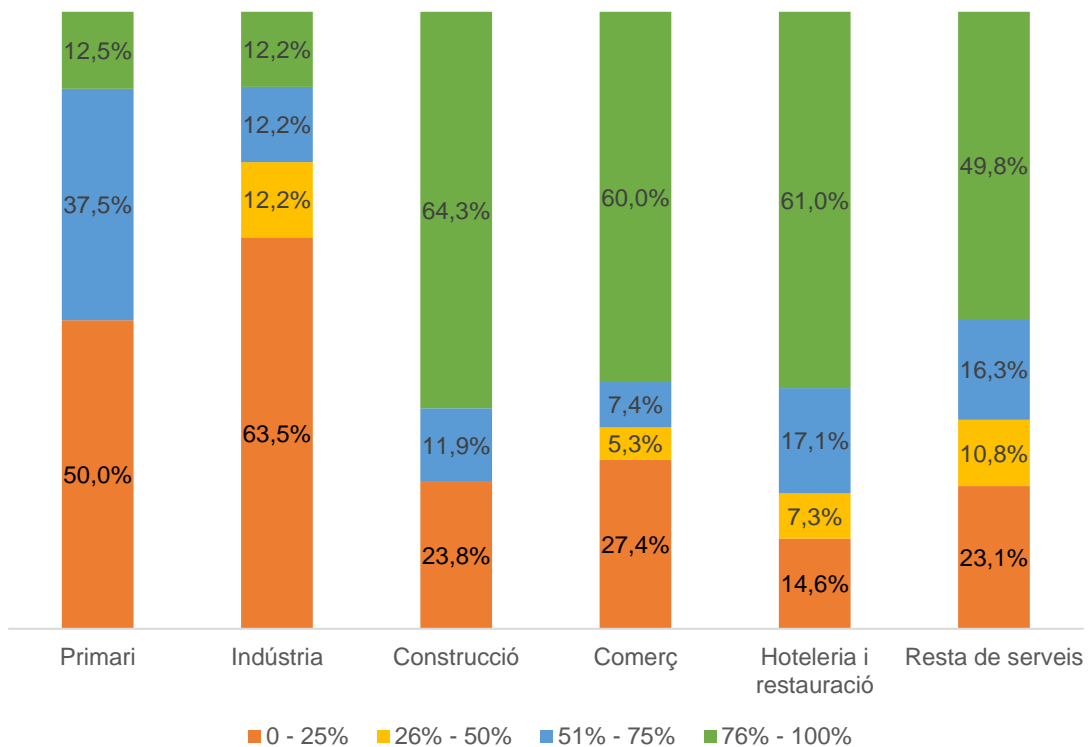
El sector amb un major percentatge d'empreses amb pàgines web que incorporen el català és el de l'hoteleria i restauració (90,7%), seguit de la construcció, amb un 79,6%, del sector primari (77,8%), de la resta de serveis (75,4%), i del comerç (50,5%). De les empreses que tenen web, no inclouen el català en el 46,3% de les empreses de la indústria, en el 28,3% de les del sector del comerç, en el 16,3% de la resta de serveis, en el 12,2% a la construcció, i en l'11,1% del primari i en cap empresa de l'hoteleria i restauració.



3.8 En el cas de fer ús de les xarxes socials, feu ús del català? En quin percentatge?

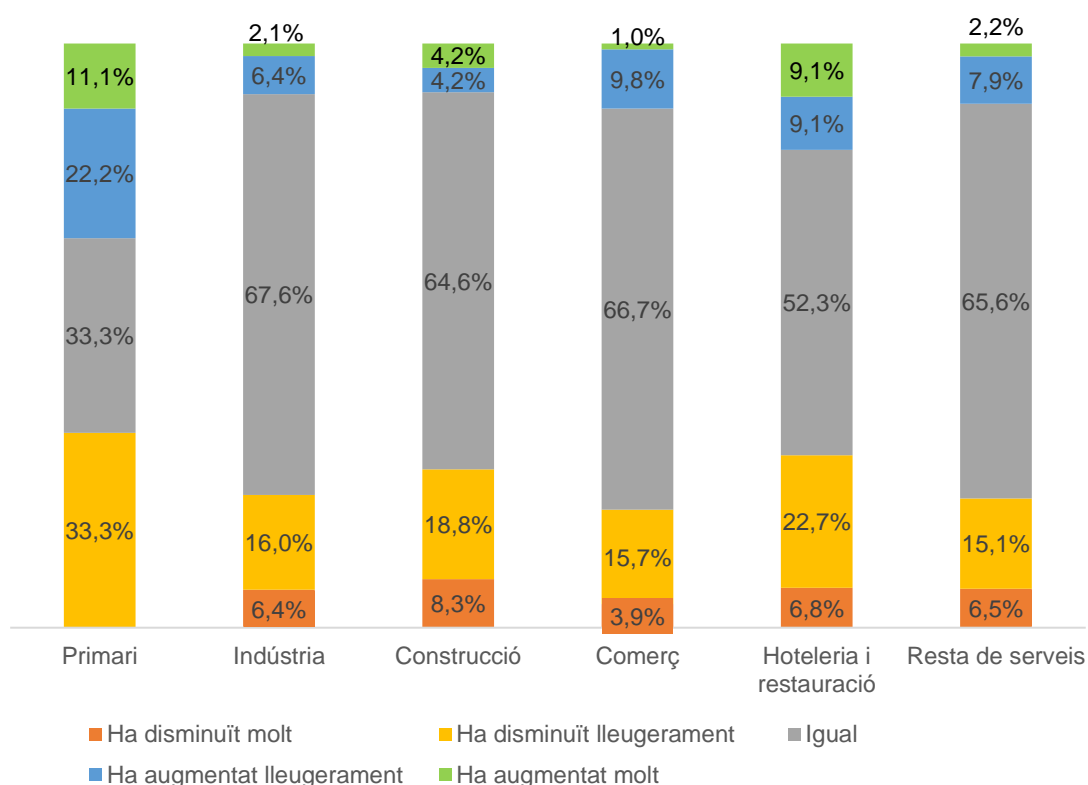
Responent a l'ús del català en les xarxes socials, existeixen grans diferències entre sectors. El sector primari i la indústria són els sectors que menys ús fan de les xarxes socials en català, amb el 50% i 63,5% de les empreses que ho fan entre un 0%-25%

En sentit contrari, el 64,3% de la construcció utilitza el català entre un 76%-100%, al comerç un 60%, a l'hoteleria i restauració un 61,0% i la resta de serveis un 49,8%.



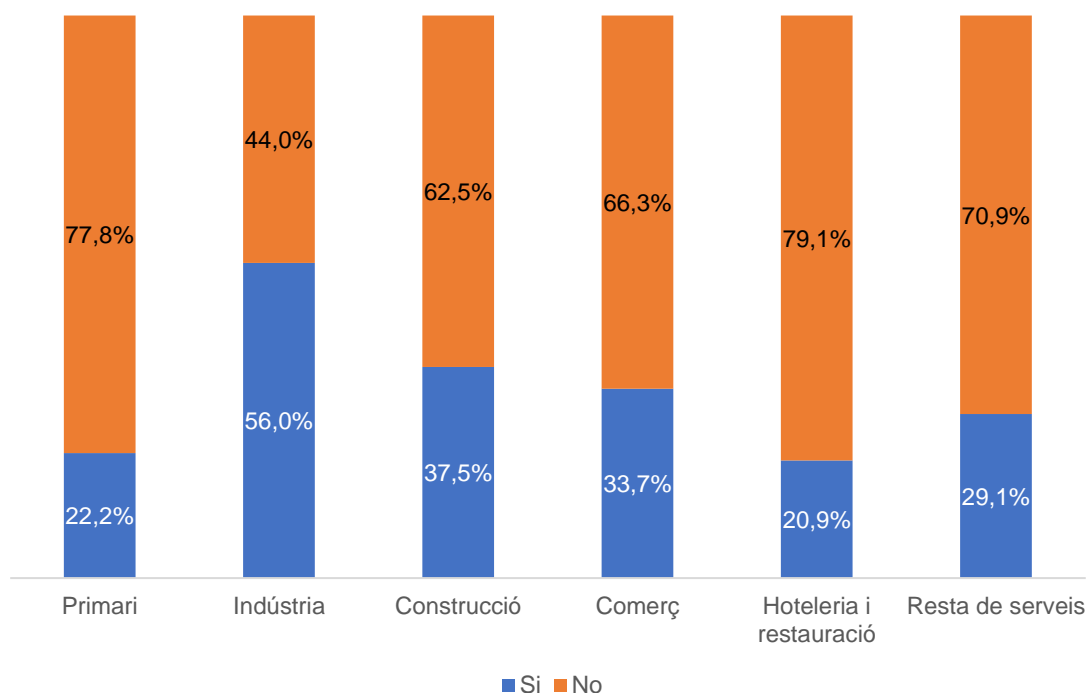
3.9 Actualment, i respecte a fa tres o quatre anys, creieu que l'ús de la llengua catalana a la vostra empresa ha augmentat o ha disminuït?

Respecte a si ha augmentat l'ús del català en les empreses, la majoria de sectors, consideren que es manté igual, amb totals entre el 50% i el 67%, excepte al primari, que només el 33,3% de les empreses consideren que segueix igual. No obstant això, al primari contrasta també el fet que és el sector on hi ha més empreses amb la percepció que l'ús del català ha augmentat molt (11,1%). A tots els sectors hi ha una percepció major que l'ús del català ha disminuït vers la percepció que ha augmentat. Només al sector primari les proporcions són les mateixes.



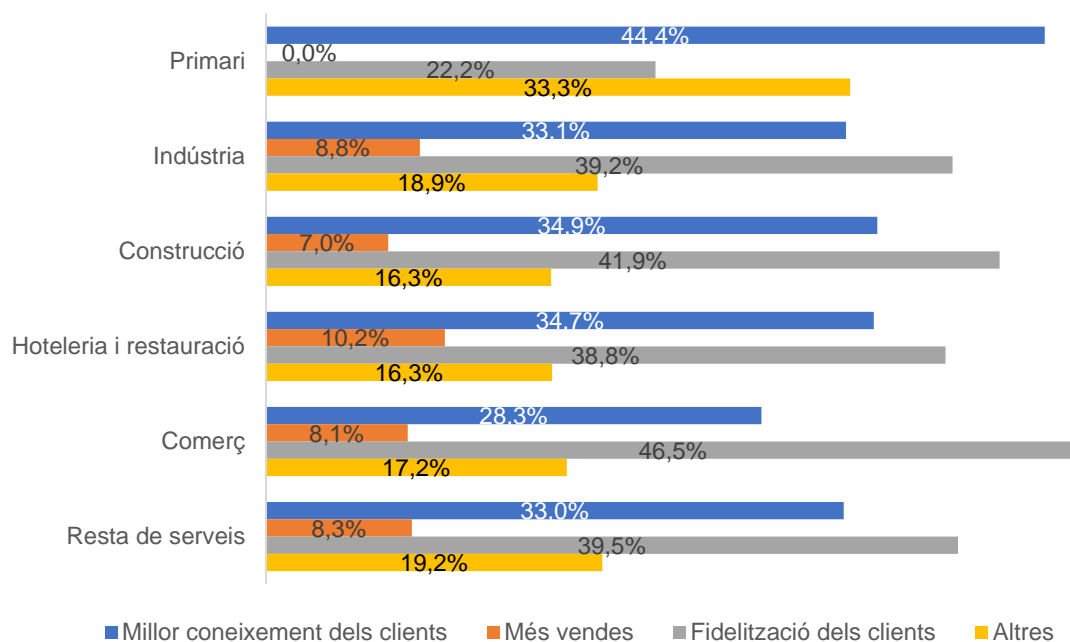
3.10 A l'empresa, creieu que utilitzar el català té avantatges?

Des de la perspectiva sectorial, només les empreses industrials declaren que el català presenta avantatges per sobre del 50%. La resta de sectors no observen, de manera majoritària, que els aportí algun tipus d'avantatge, amb valors entre el 60% i 80%. L'hoteleria i restauració és el sector que menys avantatges hi troba, amb un 79,1% de les empreses que han respost negativament.



3.11 En cas afirmatiu, quins avantatges són?

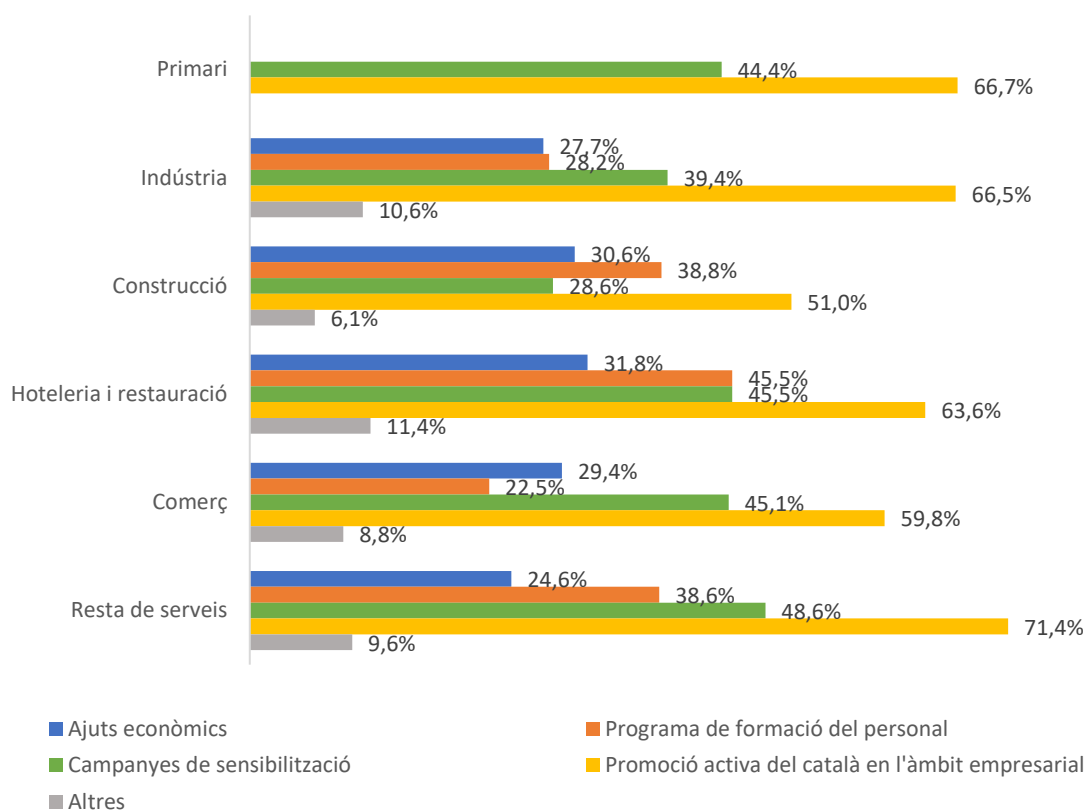
Per a la majoria dels sectors, els principals avantatges són el millor coneixement dels clients i la fidelització dels clients. La fidelització dels clients és el benefici més destacat en tots els sectors, especialment en el comerç (46,5%). El coneixement dels clients també és valorat altament, particularment en el sector primari (44,4%). Els augments en les vendes són més prominents en el sector de l'hoteleria i restauració (10,2%), mentre que en el sector primari no hi ha cap augment (0,0%). Altres beneficis són més destacats en el sector primari (33,3%).



2.12 Quines mesures creus que serien més efectives per fomentar l'ús del català a les pimes?

En general, la promoció activa del català és la mesura amb més suport en tots els sectors, destacant especialment en la resta de serveis amb un 71,4%. Els programes de formació del personal i les campanyes de sensibilització també reben un suport significatiu, especialment en el sector primari i serveis.

Els ajuts econòmics, tot i tenir menys suport en comparació amb les altres mesures, encara són considerats importants en sectors com la construcció i l'hoteleria i restauració. A la indústria, la promoció activa del català compta amb un 66,5% de suport, mentre que les campanyes de sensibilització arriben al 39,4%. A l'hoteleria i restauració, la promoció activa del català també són ben valorada amb un 63,6%, mentre que les campanyes de sensibilització i els programes de formació del personal reben al voltant d'un 45% de suport.



Conclusions de l'anàlisi sectorial

L'ús del català varia segons el sector. En sectors com la construcció (72,5%), hoteleria i restauració (54,5%) i altres serveis (56,1%), més del 50% dels enquestats usen el català habitualment, mentre que en la indústria només el 21,3% ho fa. La llengua dels clients és predominant a la indústria (64,9%) i el comerç (43,1%). El castellà és més comú al sector primari (22,2%). Respecte a la comunicació amb els clients/proveïdors, tots els sectors se situen per sobre del 70% en termes d'ús del català excepte el sector primari.

El català predomina en les comunicacions telefòniques, amb valors superiors al 72% en tots els sectors. En les comunicacions escrites, el sector primari utilitza més el castellà, mentre que l'hoteleria i restauració lidera en l'ús del català (67,3%). La valoració del coneixement del català per a la contractació és més alta en sectors amb activitats de cara al públic. La indústria és el sector amb valors més baixos en gairebé totes les categories.

La documentació interna és el material comunicatiu que més ús generalitzat del català té als diferents sectors (al voltant del 80%). L'ús del català en xarxes socials varia, sent més baix en el sector primari i la indústria. La majoria dels sectors considera que l'ús del català es manté igual. Així i tot, a tots els sectors hi ha una percepció major que l'ús del català ha disminuït vers la percepció que ha augmentat. Només al sector primari les proporcions són les mateixes.

Els avantatges de l'ús del català inclouen un millor coneixement i fidelització dels clients, especialment en el comerç (46,5%) i el sector primari (44,4%). Augments en les vendes es veuen principalment en hoteleria i restauració (10,2%).

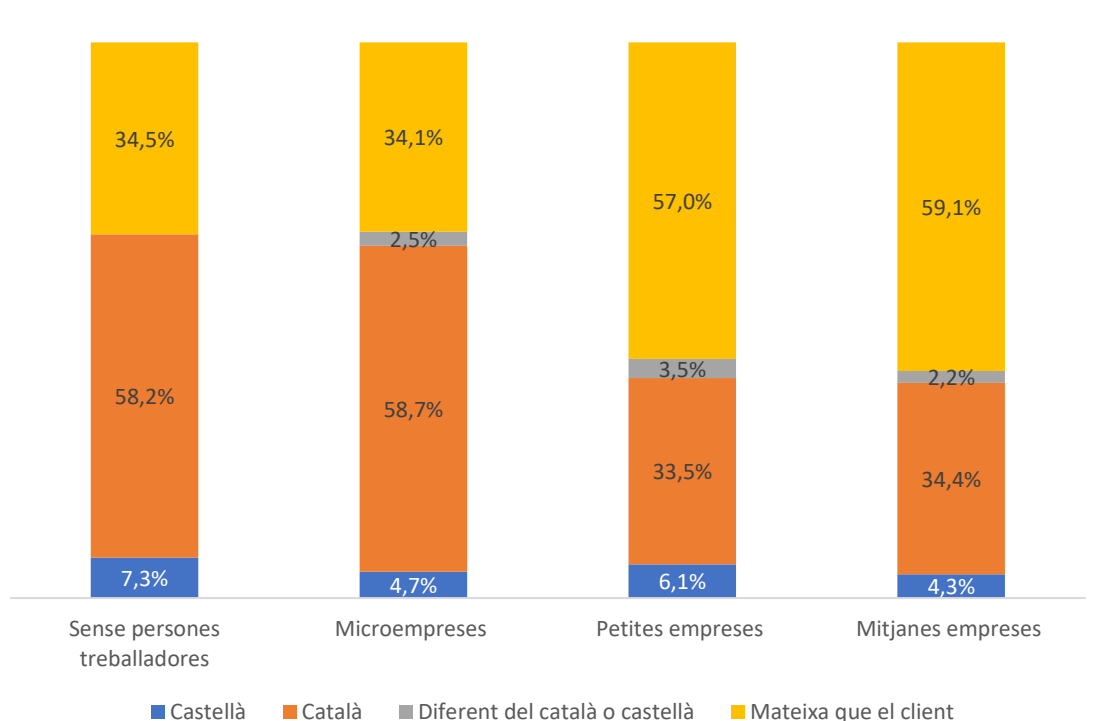
3. Resultats per dimensió d'empresa

3.1 En quina llengua s'atén habitualment els clients?

En matèria de l'ús habitual del català, existeix una correlació inversa entre l'ús del català i la grandària empresarial.

El 58,2% de les empreses sense persones treballadores atenen habitualment en català, el 34,5% en la mateixa llengua que el client i el 7,4% en castellà. Un 58,7% de les microempreses atenen en català, un 34,1% atenen en la mateixa llengua que el client, un 4,7% ho fan en castellà i un 2,5% ho fan en una llengua diferent del català i el castellà.

Les petites empreses prioritzen la mateixa llengua que el client en un 57,0%, utilitzen el català en un 33,5% i el 8,7% ho fan en castellà i l'1,8% ho fan en una llengua diferent del català i el castellà. Les mitjanes empreses també prioritzen la llengua del client amb un 59,1%, atenen en català un 34,4%, en castellà un 4,3% i un 2,2% ho fan en una llengua diferent del català i el castellà.

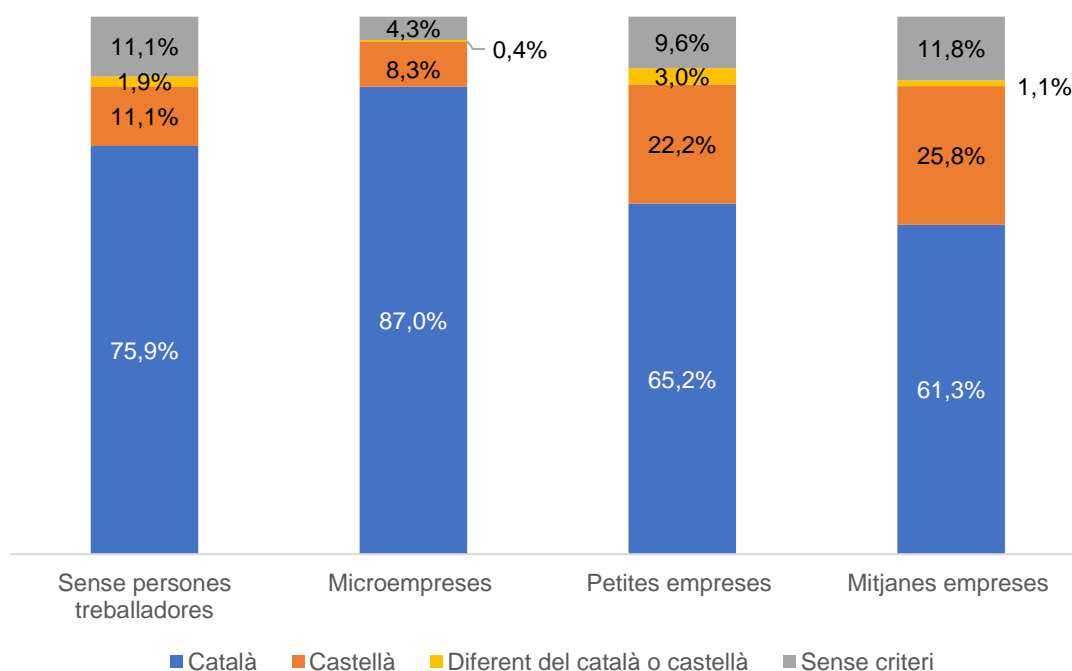


3.2 En quina llengua s'atén per telèfon en el primer contacte amb l'interlocutor?

Respecte als contactes telefònics, les empreses que més usen el català són les que no tenen assalariats i les microempreses, amb un 75,9% i 87,0% respectivament. Les petites empreses emprenen el català en un 65,2% i les mitjanes en un 61,3%.

De manera inversa, com més grans són les empreses, més ús del castellà fan: les empreses sense persones treballadores ho fan en un 11,1%, les microempreses un 8,3%, les petites empreses en un 22,2% i les mitjanes empreses en un 25,8%.

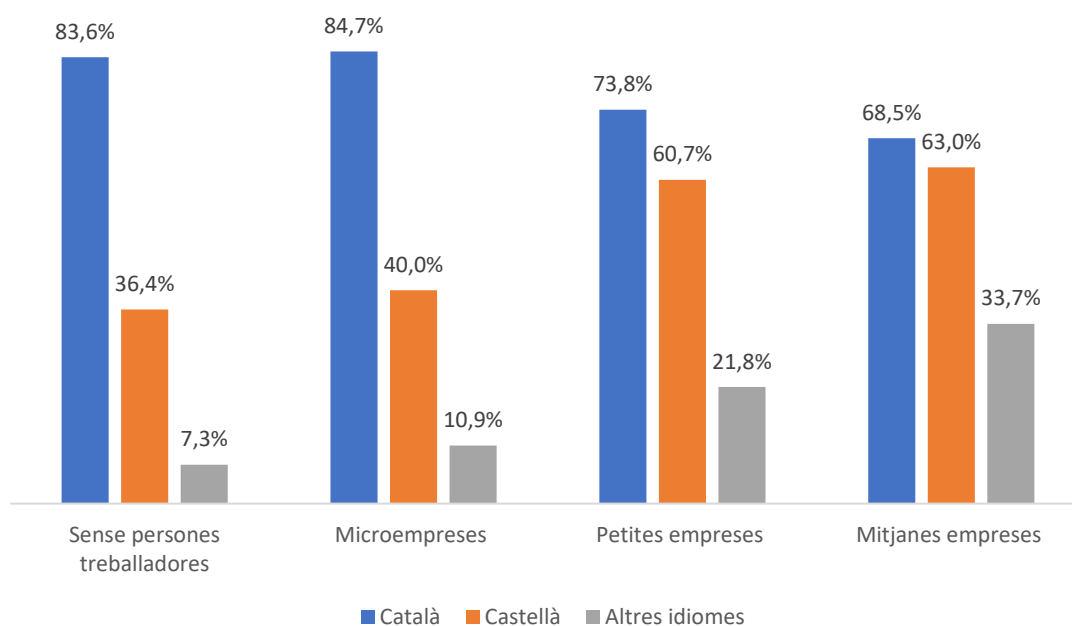
Tanmateix, empreses sense assalariats i les petites empreses són les que més utilitzen una llengua diferent del català i el castellà (1,9% i 3,0% respectivament). Respecte a la definició d'un criteri, les mitjanes empreses presenten un volum de l'11,8%, les petites del 9,6%, les microempreses del 4,3% i l'11,1% de les empreses sense assalariats no té un criteri definit.



3.3 En quina llengua són les comunicacions escrites per als clients i/o proveïdors?⁴

El gràfic il·lustra la distribució de l'ús del català, el castellà i altres idiomes en empreses segons la seva mida. En el cas de les empreses sense treballadors, el català és la llengua predominant, amb un 83,6%, seguit pel castellà (36,4%) i altres idiomes (7,3%). En les microempreses, l'ús del català creix lleugerament fins al 84,7%, mentre que el castellà augmenta al 40,0% i altres idiomes al 10,9%. Les petites empreses presenten una disminució en l'ús del català (73,8%) i un increment notable del castellà (60,7%) i altres idiomes (21,8%). En les mitjanes empreses, l'ús del català continua baixant fins al 68,5%, mentre que el castellà puja al 63,0% i altres idiomes arriben al 33,7%.

La tendència general mostra que, a mesura que creix la mida de l'empresa, l'ús del català amb proveïdors disminueix, mentre que el castellà i altres idiomes guanyen protagonisme.

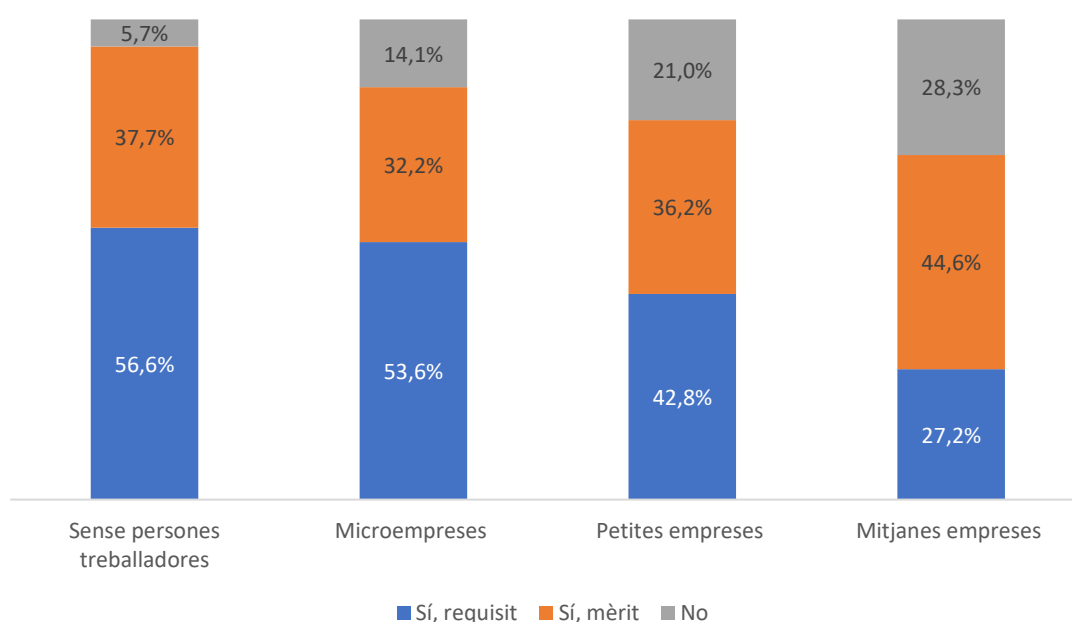


⁴ Resposta múltiple

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

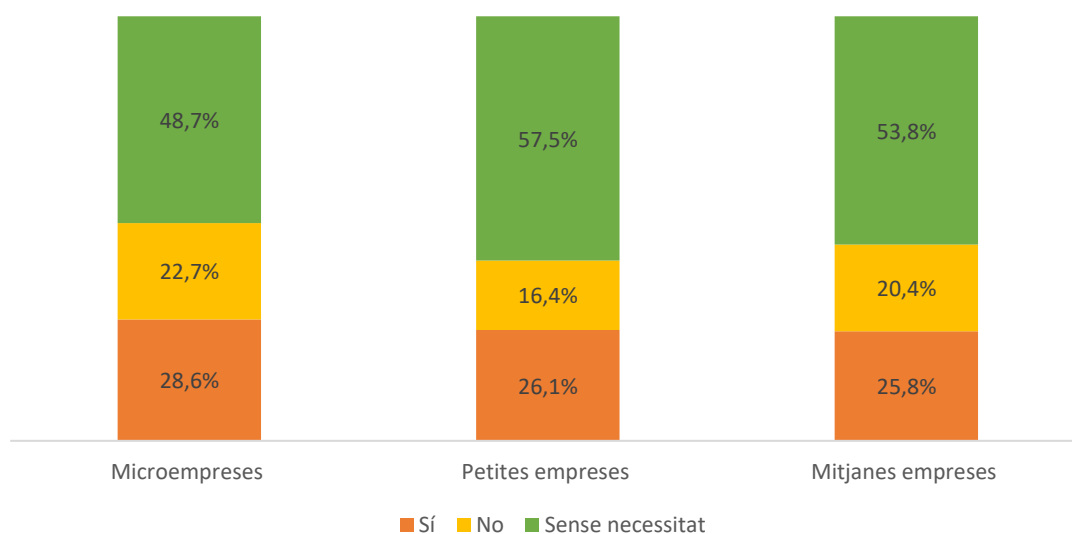
Les empreses sense assalariats i les microempreses consideren majoritàriament que el coneixement del català és un requisit per contractar i promocionar treballadors (56,6% i 53,6% respectivament). Les petites empreses ho consideren en un 42,8% i les mitjanes empreses en un 27,2%. En termes de requisit, per tant, el percentatge d'empreses que ho demanen disminueix a mesura que augmenta la grandària de l'empresa. En sentit contrari, les empreses que ho reconeixen com a mèrit augmenten el seu percentatge a mesura que incrementa la grandària.

No obstant això, on es veu més clarament una correlació entre grandària i valoració del coneixement del català és en les respostes negatives. Mentre les empreses sense persones treballadores només el 5,7% no ho valoren, les microempreses ho fan en un 14,1%, les petites empreses en un 21,0% i les mitjanes empreses en un 28,3%.



3.5 L'empresa dona facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?

En la majoria dels trams segons grandària empresarial, superen el 50% les empreses que afirmen no tenir necessitat per donar facilitats per aprendre o perfeccionar el català. Només les microempreses se situen per sota del 50%, amb un 48,7%. De les que declaren que sí que ho fan, les microempreses en un 28,6%. El 22,7% de les microempreses declaren no fer-ho, les mitjanes en un 20,4%, les petites en un 16,4% i les que no tenen persones assalariades, en un 12,7%.

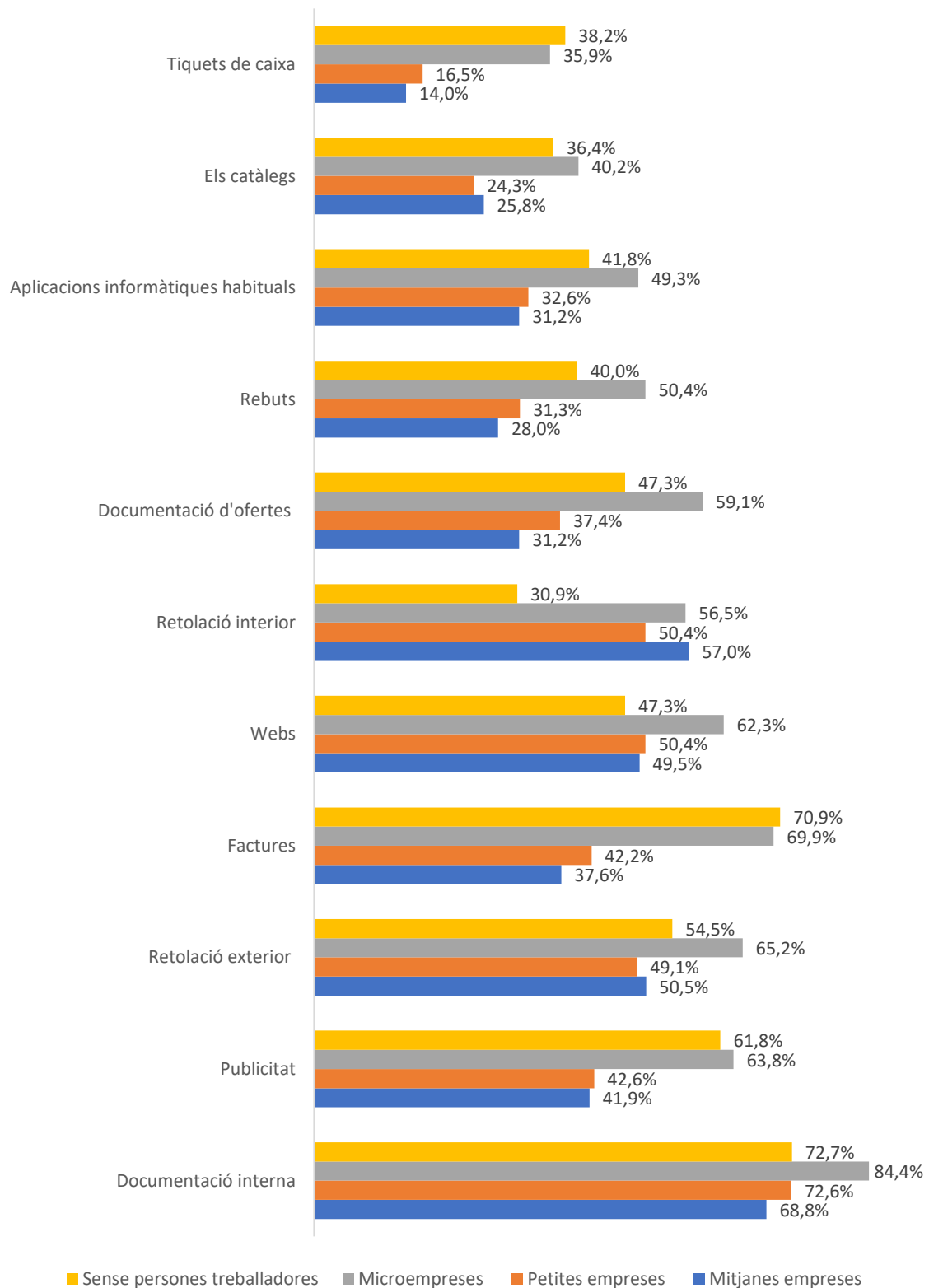


3.6 Quins dels següents materials i comunicacions de l'empresa són almenys en català?

La documentació interna de les empreses és el material comunicatiu en què més s'utilitza el català amb valors al voltant del 65% i 85%. Per contra, els tiquets de caixa se situen en valors al voltant del 14%-16,5% (petites i mitjanes empreses) i del 35%-39% en les empreses sense persones treballadores i microempreses.

D'altra banda, les empreses sense persones treballadores i les microempreses són les que més ús del català fan en els seus materials comunicatius, especialment en aquells elements que, en termes mitjans entre tipus d'empresa, tenen un ús menor del català (tiquets de caixa, catàlegs rebuts i documentació d'ofertes i factures).

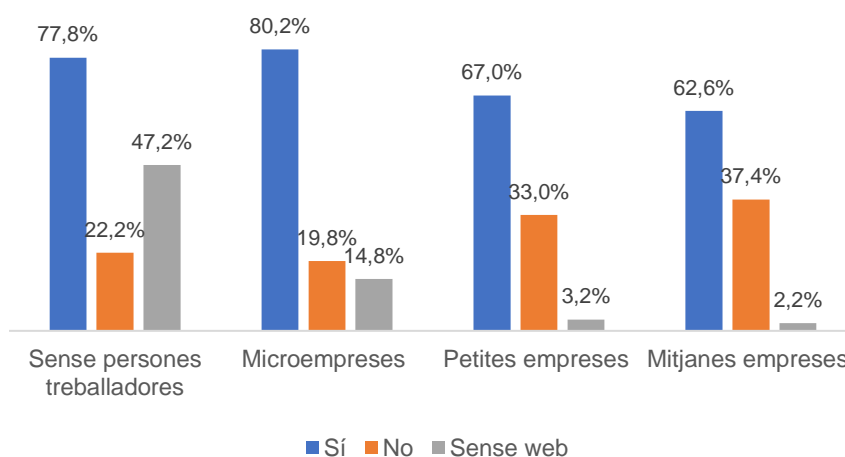
Així i tot, retolació interior i exterior, les webs, la publicitat i la documentació interna se situen, en termes mitjans, al voltant i per sobre del 50%, en especial en el cas de les empreses sense persones assalariades i microempreses.



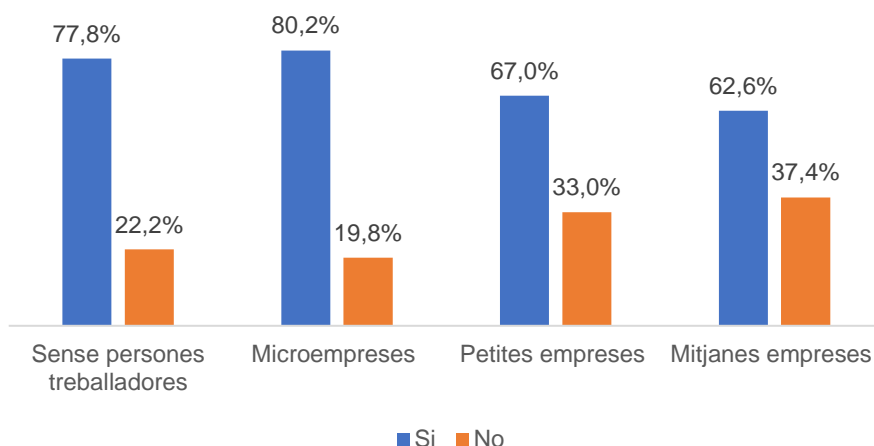
3.7 En el cas de tenir web, inclou el català com a idioma?

La documentació interna de les empreses és el material comunicatiu en què més s'utilitza el català amb valors al voltant del 65% i 85%. Per contra, els tiquets de caixa se situen en valors hi ha una relació estreta entre grandària d'empresa i el fet de disposar de pàgina web.

Així, el 47,2% d'empreses sense persones treballadores i el 14,8% de les microempreses no tenen pàgina web, a força distància de les petites empreses i de les mitjanes empreses que no en disposen (3,2% i 1,2%, respectivament). Per esmenar aquest efecte que provoca desviacions tornem a calcular només tenint en compte les empreses que disposen de pàgina web.



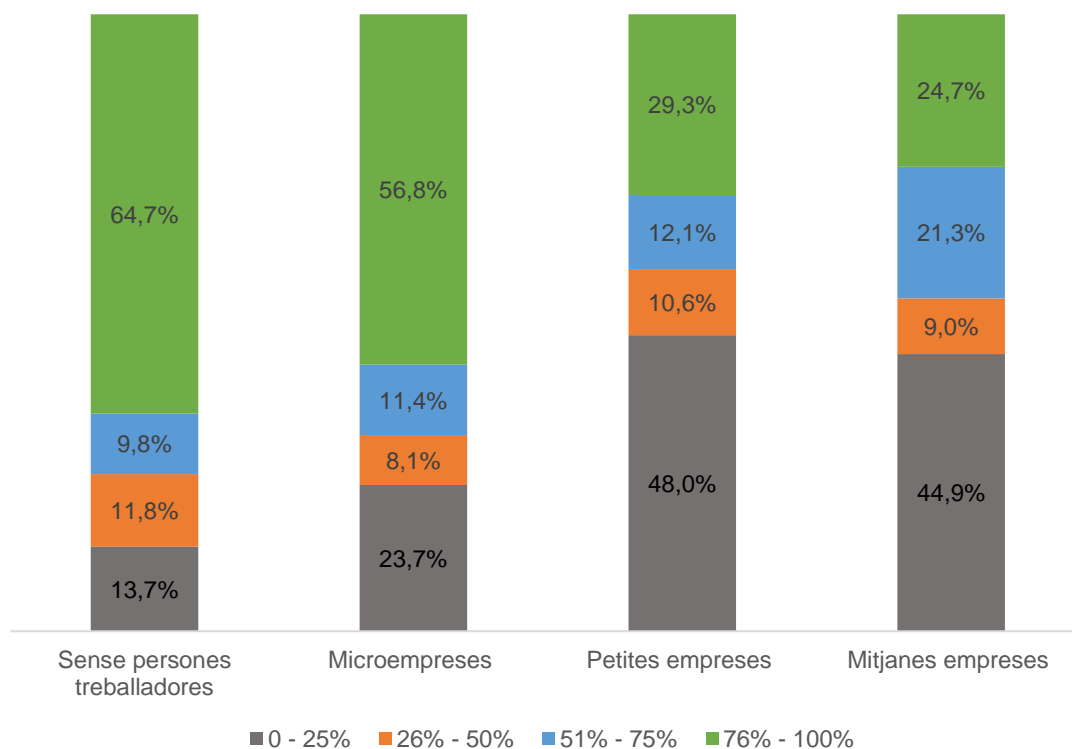
Els resultats mostren que la presència del català és més elevada a les pàgines web de les empreses de més reduïda dimensió, 77,8% a les que no tenen persones treballadores i 80,2% a les microempreses davant el 67,0% i 62,6% registrat a les petites empreses i mitjanes empreses.



3.8 En el cas de fer ús de les xarxes socials, feu ús del català? En quin percentatge?

Responent a l'ús del català en les xarxes socials, a mesura que augmenta la grandària empresarial disminueixen els continguts publicats en català.

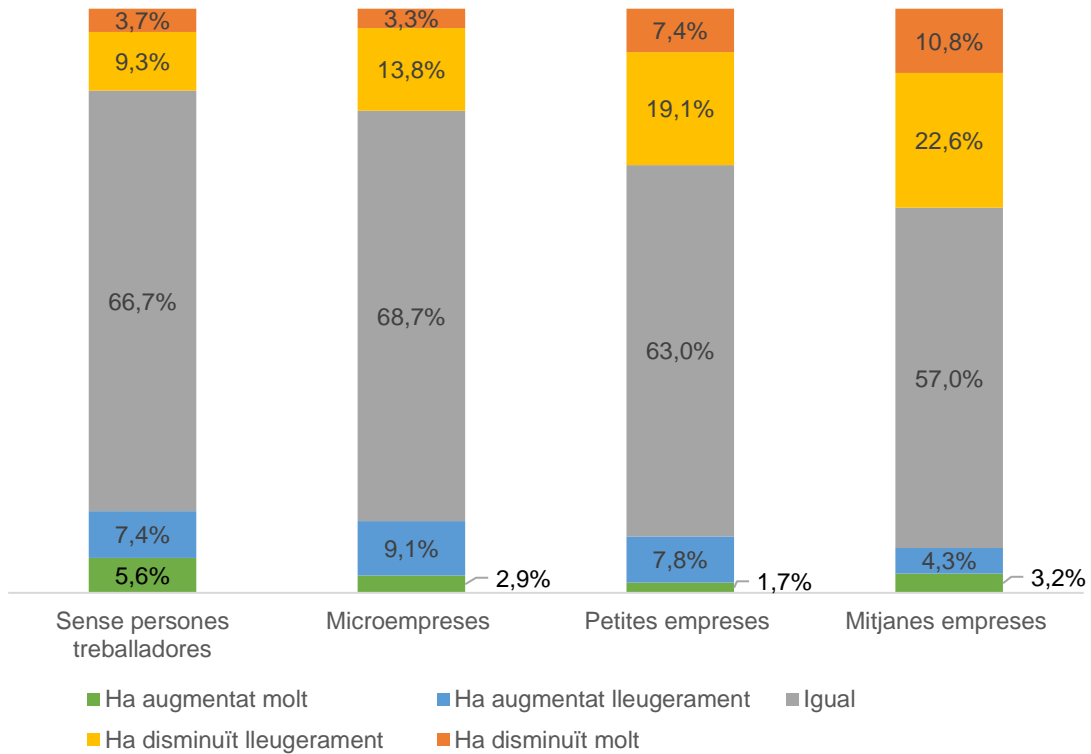
El 64,7% de les empreses sense persones treballadores i el 56,8% de les petites empreses ho fan en català en un 76-100%, mentre que el 48,0% i 44,9% de les petites empreses i mitjanes empreses ho fan en un 0%-25%.



3.9 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?

Respecte a si ha augmentat l'ús del català en les empreses, la majoria, amb independència de la seva grandària consideren que es manté igual, amb totals entre el 55% i 70%.

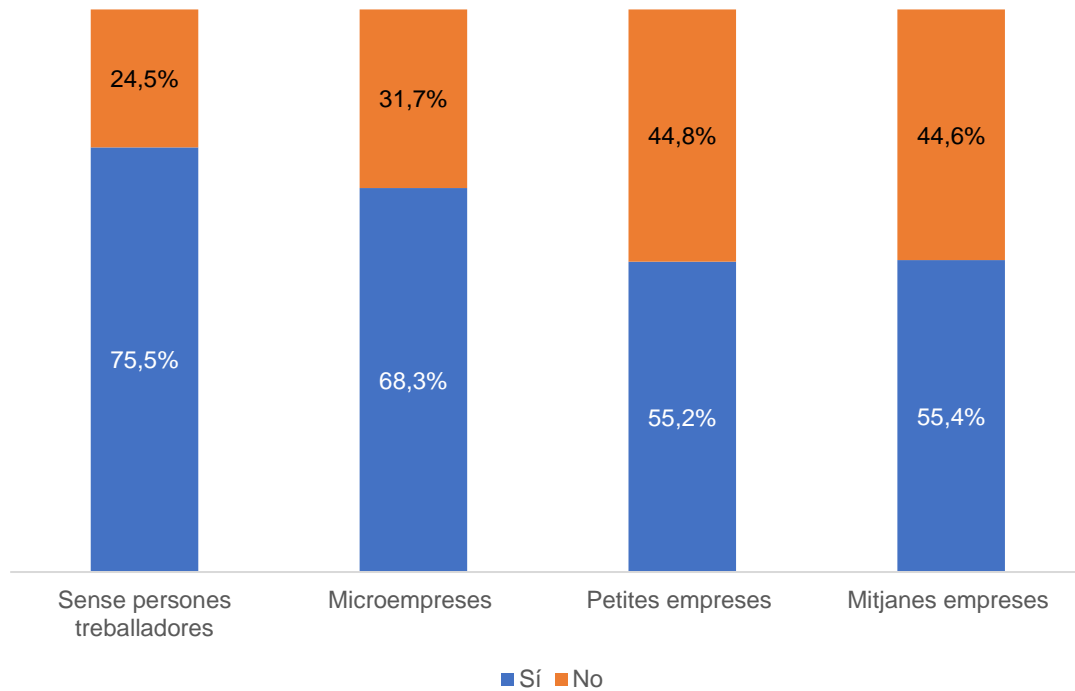
Igualment, a mesura que la grandària de l'empresa augmenta, més gran és la percepció de l'ús del català més baix ara que fa uns anys, amb les mitjanes empreses mostrant una disminució lleugera del seu ús en un 22,6%.



3.10 A l'empresa, creieu que utilitzar el català té avantatges?

Com més petita és l'empresa, major és la percepció d'avantatges d'utilitzar el català en la seva empresa.

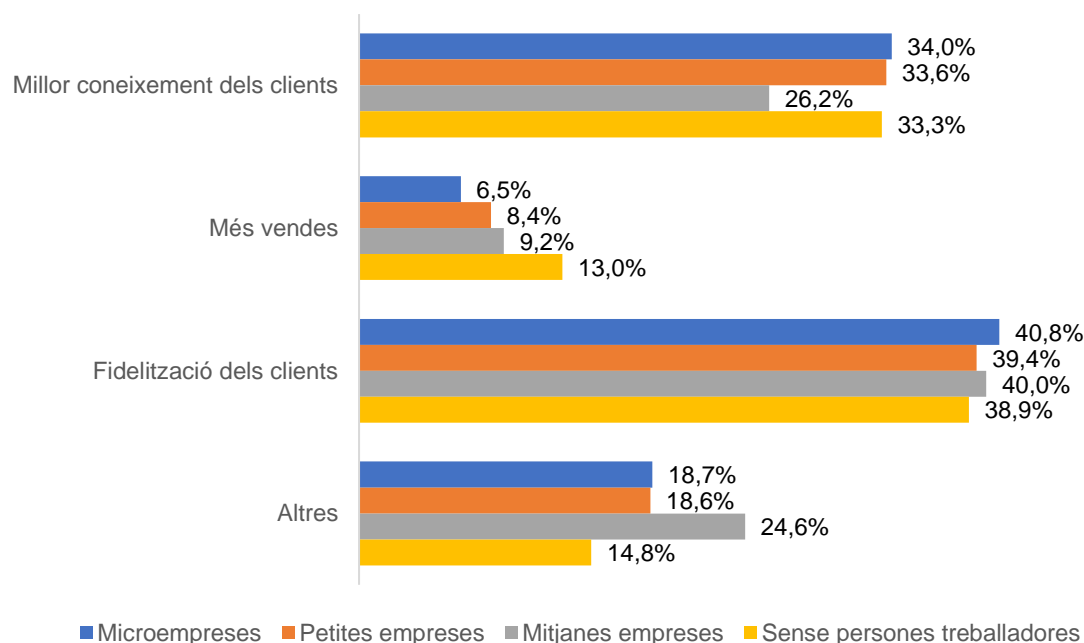
El 75,5% de les empreses sense persones treballadores ho consideren avantatjós, en el cas de les microempreses el 68,3, les petites un 55,2% i les mitjanes 55,4%.



3.11 En cas afirmatiu, quins avantatges són?

Les microempreses i les petites empreses valoren especialment el millor coneixement dels clients, amb un 34,0% i un 33,6% respectivament, mentre que les mitjanes empreses ho valoren menys, amb un 26,2%. Pel que fa a l'augment de vendes, les empreses sense persones treballadores perceben aquest benefici amb un 13,0%, seguides de les mitjanes empreses (9,2%), petites empreses (8,4%) i microempreses (6,5%).

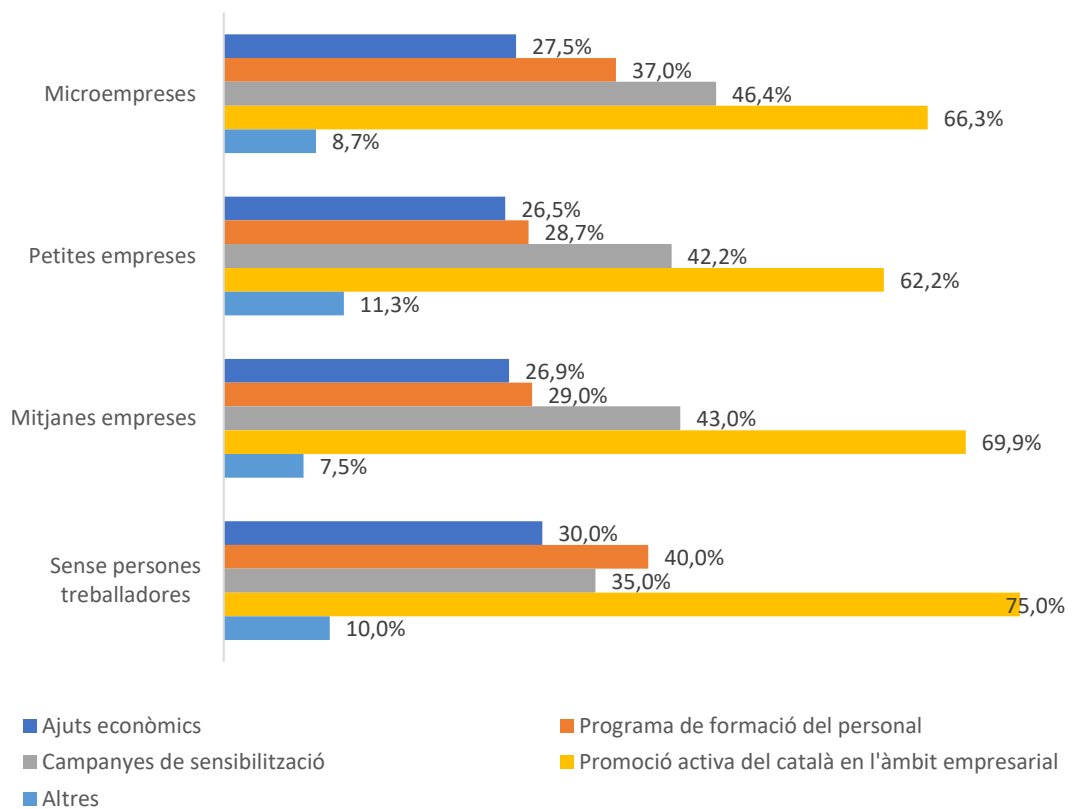
La fidelització dels clients és vista com un benefici significatiu per les microempreses (40,8%), petites empreses (39,4%) i mitjanes empreses (40,0%), amb percentatges molt similars. Pel que fa a la categoria d'altres beneficis, les empreses sense persones treballadores són les que més valoren aquesta opció (24,6%), seguides de les microempreses (18,7%), petites empreses (18,6%) i mitjanes empreses (14,8%). En resum, el millor coneixement dels clients i la fidelització dels clients són considerats els beneficis més importants per la majoria de tipus d'empreses.



2.12 Quines mesures creus que serien més efectives per fomentar l'ús del català a les pimes?

La promoció activa del català és la mesura amb més suport en tots els tipus d'empreses, destacant especialment en les empreses sense persones treballadores amb un 75% i en les mitjanes empreses amb un 69,9%.

Les campanyes de sensibilització i els programes de formació del personal també reben un suport significatiu, sobretot en microempreses i petites empreses. Els ajuts econòmics tenen un suport menor, però encara important, mentre que la categoria d'altres beneficis és la que rep menys suport en general.



Conclusions per grandària empresarial

L'ús del català en les empreses decreix a mesura que augmenta la seva mida. Les empreses sense treballadors i les microempreses utilitzen més el català per atendre clients (58,2% i 58,7% respectivament) en comparació amb les petites i mitjanes empreses, que prioritzen la llengua del client i el castellà. Les comunicacions escrites amb clients/proveïdors presenten la mateixa tendència.

En els contactes telefònics, el català és predominant en les empreses més petites, però el castellà guanya presència en les més grans. Pel que fa al coneixement del català com a requisit laboral, és més valorat en empreses petites, disminuint a mesura que l'empresa creix.

La documentació interna és majoritàriament en català en totes les empreses, però els tiquets de caixa i altres materials mostren menys ús del català, amb les empreses més petites destacant en l'ús del català.

Les pàgines web de les empreses petites tenen més presència del català, igual que les xarxes socials.

La percepció d'avantatges d'utilitzar el català és més alta en empreses petites, especialment en la fidelització dels clients i el millor coneixement d'aquests. Les empreses petites també perceben més avantatges en l'ús del català en comparació amb les empreses més grans.

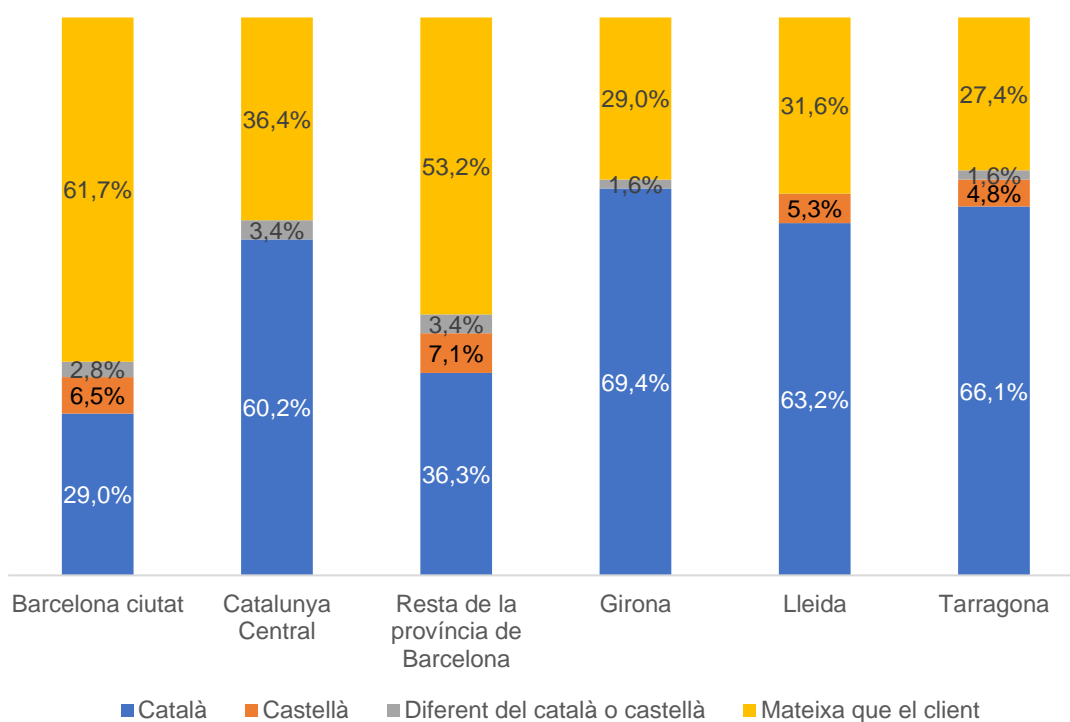
La promoció activa del català és la mesura amb més suport en tots els tipus d'empreses, destacant especialment en les empreses sense persones treballadores amb un 75% i en les mitjanes empreses amb un 69,9%.

4. Resultats per ubicació

4.1 En quina llengua s'atén habitualment als clients?

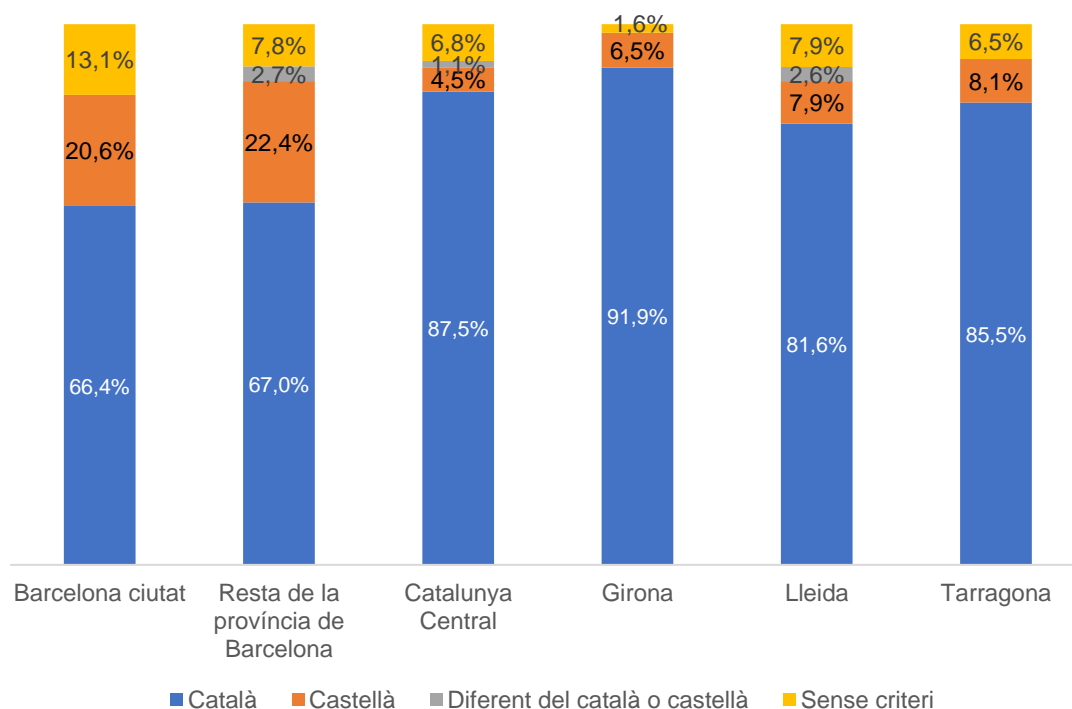
El català és la llengua predominant per atendre els clients en la majoria de les demarcacions. La proporció de serveis donats en la mateixa llengua que el client és també significativa, mentre que el castellà i altres llengües tenen una presència menor.

El català és la llengua predominant per atendre els clients a totes les regions. Barcelona presenta un registre del 29,0% dels serveis es donen en català, el 6,5% en castellà, el 2,8% en altres llengües, i el 61,7% en la mateixa llengua que el client. A la Catalunya Central, el 60,2% en català, el 36,4% en la llengua del client, i el 3,4% en altres llengües. A Girona, el 69,4% en català, el 29,0% en la llengua del client, i l'1,6% en castellà. A Lleida, el 63,2% en català, el 31,6% en la llengua del client, i el 5,3% en castellà. A la resta de Barcelona, el 53,2% en català, el 19,6% en la llengua del client, el 9,3% en altres llengües, i el 7,1% en castellà. A Tarragona, el 66,1% en català, el 27,4% en la llengua del client, el 4,8% en castellà, i l'1,6% en altres llengües.



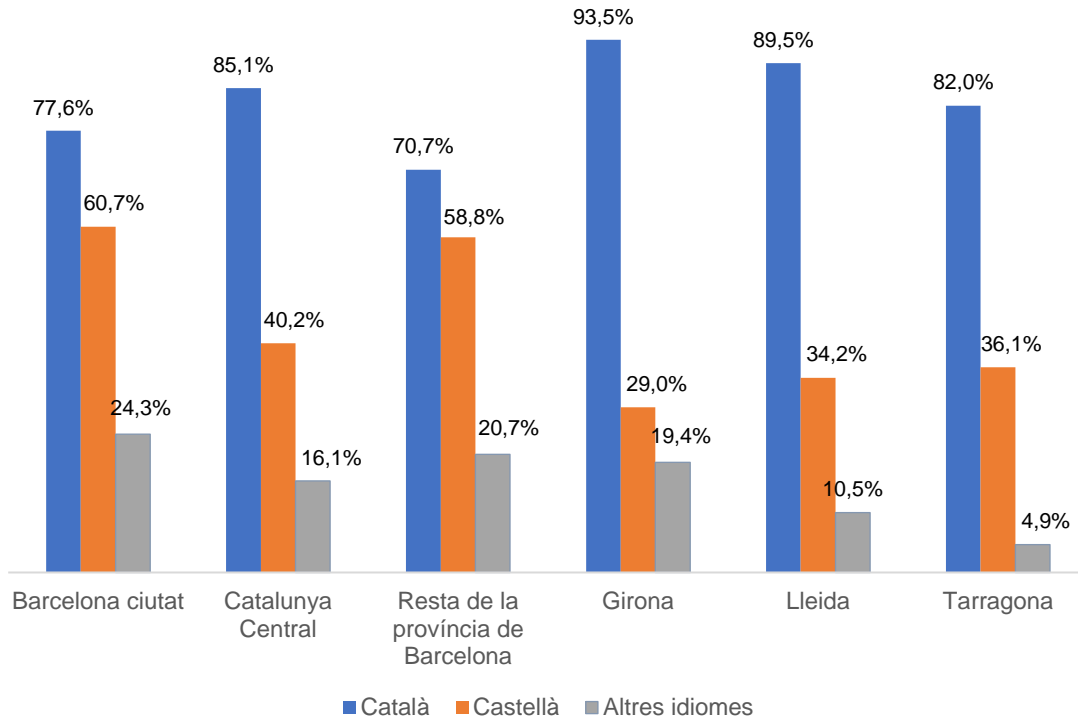
4.2 En quina llengua s'atén per telèfon en el primer contacte amb l'interlocutor?

A Barcelona ciutat, el català és la llengua predominant amb un 66,4% dels casos, mentre que el castellà representa un 20,6% i un 13,1% es fan sense criteri lingüístic. A la Catalunya Central, el català domina amb un 87,5% dels contactes, seguit pel castellà amb un 4,5% i un 6,8% sense criteri. A Girona, el català és gairebé exclusiu amb un 91,9%, amb un 1,6% en castellà i un 6,5% sense criteri. A Lleida, el 81,6% dels contactes són en català, el 7,9% en castellà i el 7,9% sense criteri. A la resta de la província de Barcelona, el català és predominant amb un 67,0%, el castellà amb un 22,4%, el 7,8% en altres llengües i el 2,7% sense criteri. A Tarragona, el català s'utilitza en un 85,5%, el castellà en un 6,5% i un 8,1% en altres llengües.



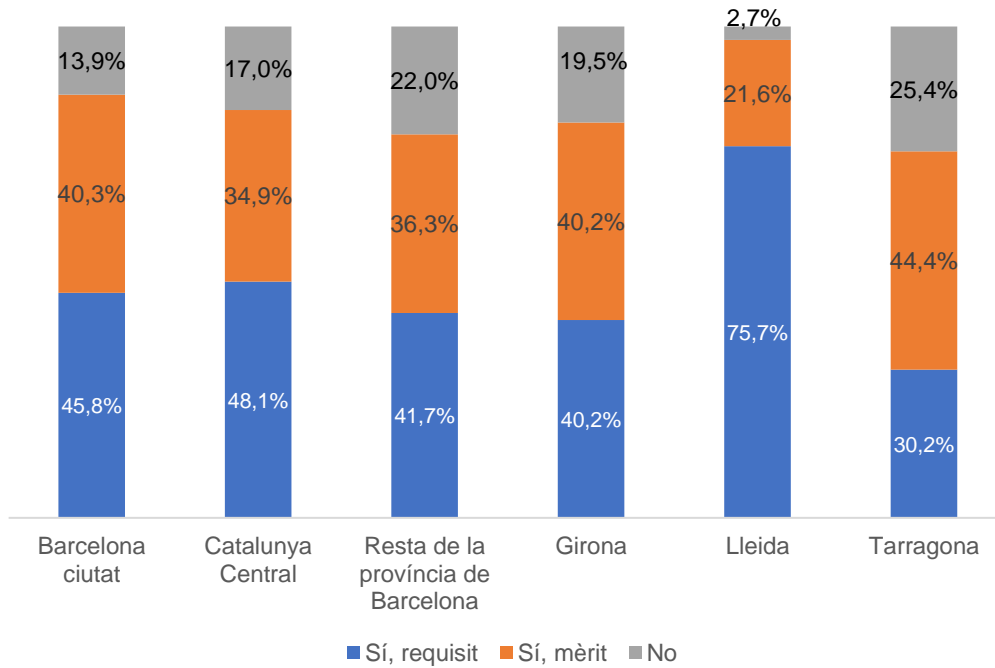
4.3 En quina llengua són les comunicacions escrites per als clients i/o proveïdors?

Respecte a les comunicacions escrites, el català predomina a la majoria dels territoris, amb Girona i Lleida amb els gruos més grans amb un 93,5% i 89,5% respectivament. Barcelona ciutat és la zona amb més ús del castellà (60,7 més diversitat lingüística presenta amb un 24,3%.



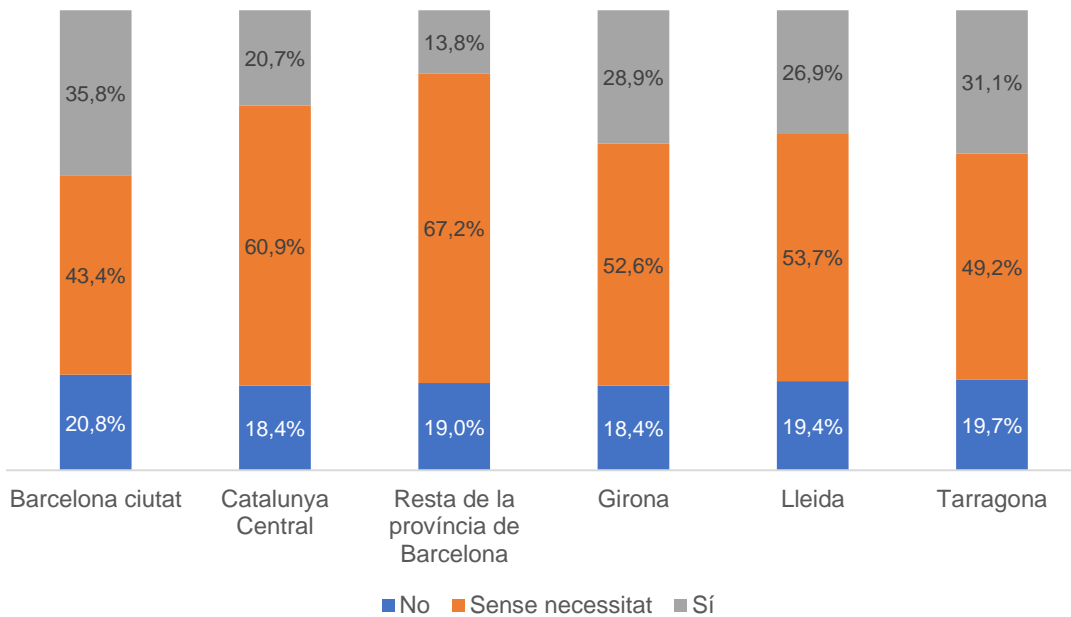
4.4 L'empresa valora el coneixement del català en la incorporació i la promoció del personal que ha d'atendre el públic?

Lleida és la demarcació que més valora com a mèrit el coneixement del català amb un 75,7% de les seves empreses. Així i tot, la majoria de les demarcacions tenen al voltant del 80% de les empreses valoren d'alguna manera el coneixement del català (mèrit i requisit).



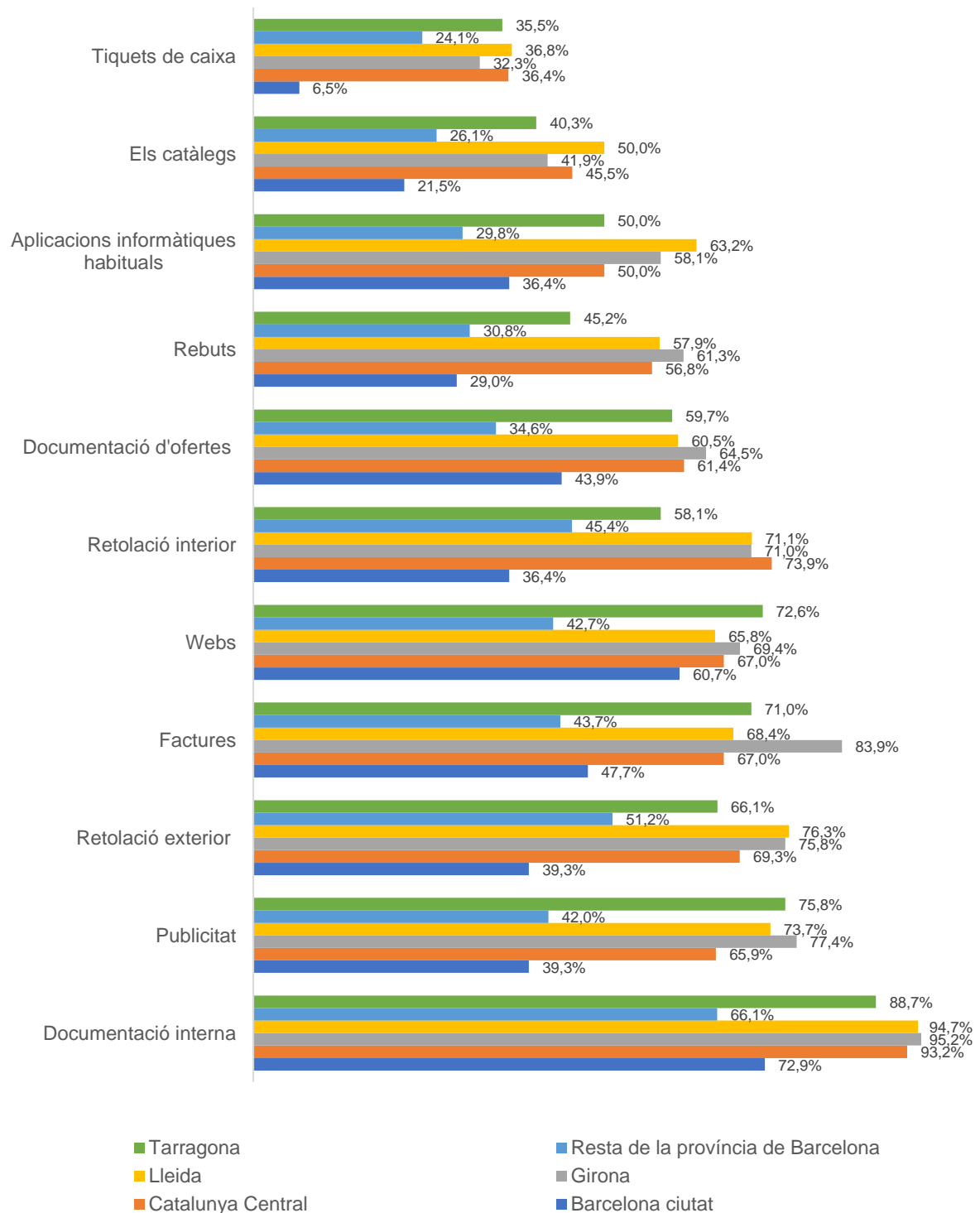
4.5 L'empresa dona facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?

Les demarcacions de la Catalunya central, la resta de la província de Barcelona, Girona i Lleida es troben en més del 50% dels casos sense necessitat de donar facilitats als treballadors per aprendre o millorar el català. Barcelona ciutat, i Tarragona se situen per sota del 50% i necessiten donar facilitats en el 35,8% i 31,1% dels casos respectivament.



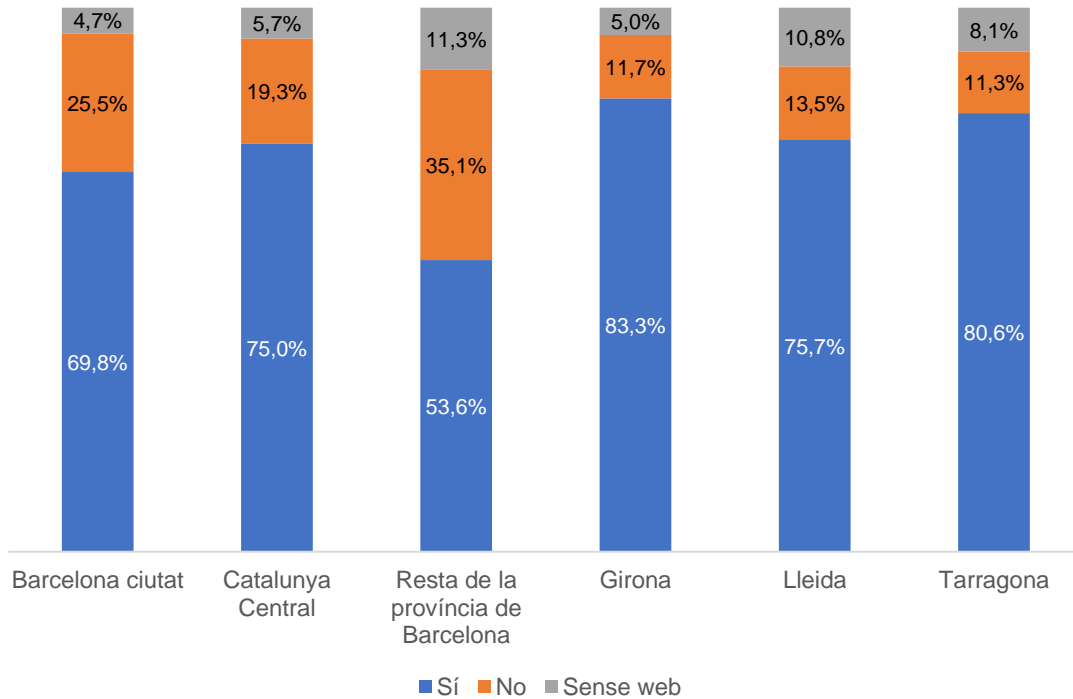
4.6 Quins dels següents materials i comunicacions de l'empresa són almenys en català?

Quan es comparen els usos del català en els materials comunicatius entre les diferents demarcacions, s'observen tendències similars, amb documentació interna amb els percentatges més alts (65%-90%) i els tiquets de caixa amb els més baixos (15%-25%). No obstant això, Barcelona ciutat destaca per ser la demarcació amb els percentatges més baixos dels materials fets en català, amb diferències puntuals de caire del 50% respecte als valors més alts d'altres demarcacions.



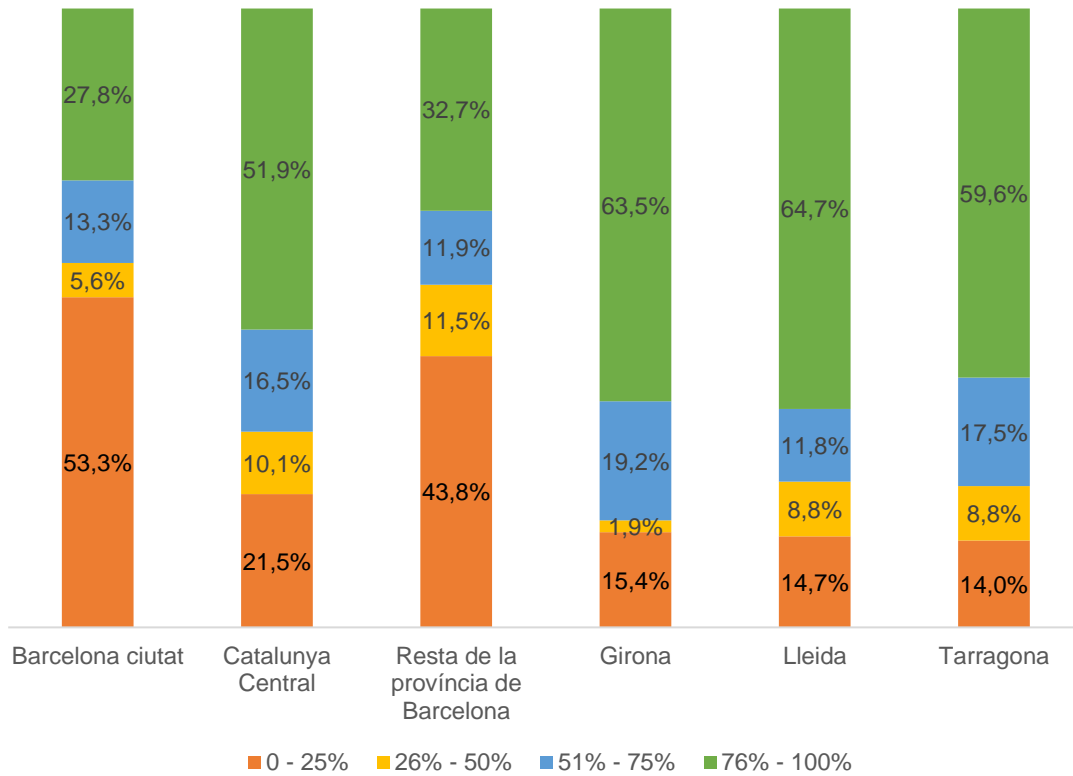
4.7 En el cas de tenir web, inclou el català com a idioma?

La demarcació que, relativament, té més empreses amb webs en català és Tarragona (80,6%). Barcelona ciutat i la resta de la província de Barcelona són les demarcacions amb major percentatge d'empreses que no disposen de català a la seva web.



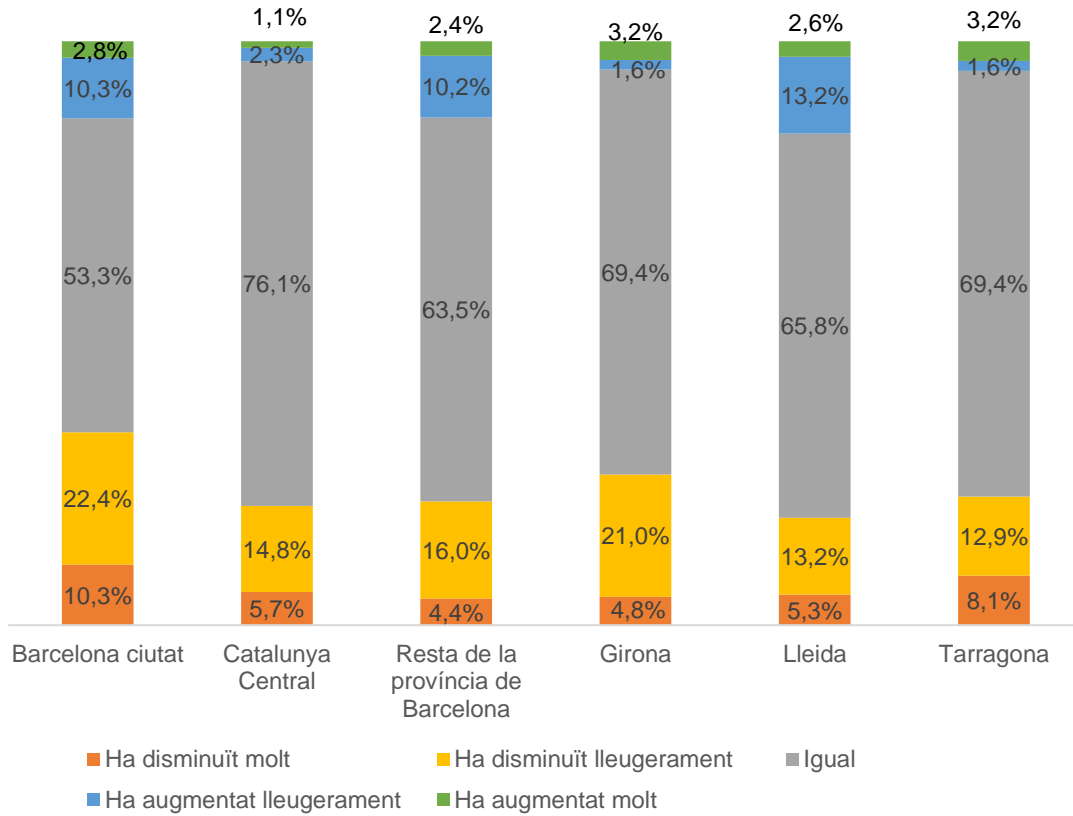
4.8 En el cas de fer ús de les xarxes socials, feu ús del català? En quin percentatge?

En les xarxes socials, les empreses de Lleida són les més actives amb l'ús del català, amb un 64,7% de les empreses. Les demarcacions que menys usen el català a les xarxes (entre un 0 i 25% del contingut) són la ciutat de Barcelona, la resta de la província de Barcelona i la Catalunya Central (27,8%, 32,7% i 51,9% respectivament).



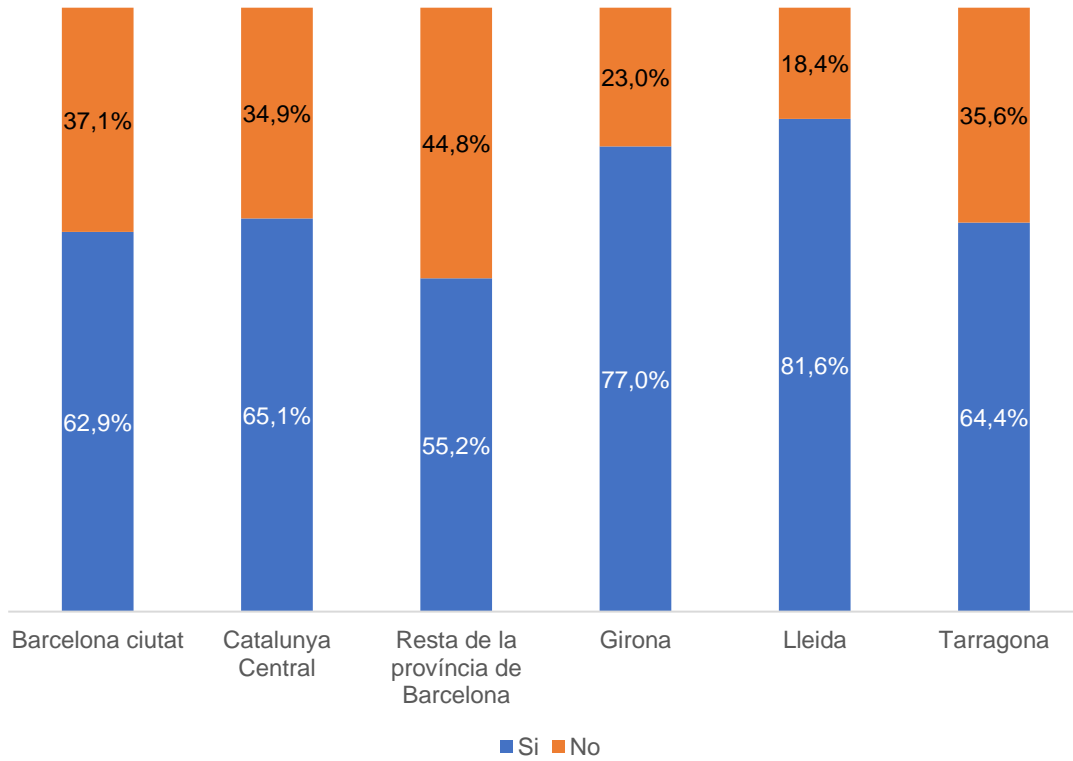
4.9 Actualment, i respecte a fa tres o quatre anys, creieu que l'ús de la llengua catalana a la vostra empresa ha augmentat o ha disminuït?

La majoria de les demarcacions presenten valors similars pel que fa a la percepció de l'ús de la llengua catalana, amb aproximadament un 66% de les empreses que creuen que aquest s'ha mantingut estable. No obstant això, en tots els territoris hi ha un percentatge més elevat d'empreses que perceben una disminució en l'ús de la llengua en comparació amb aquelles que consideren que ha augmentat.



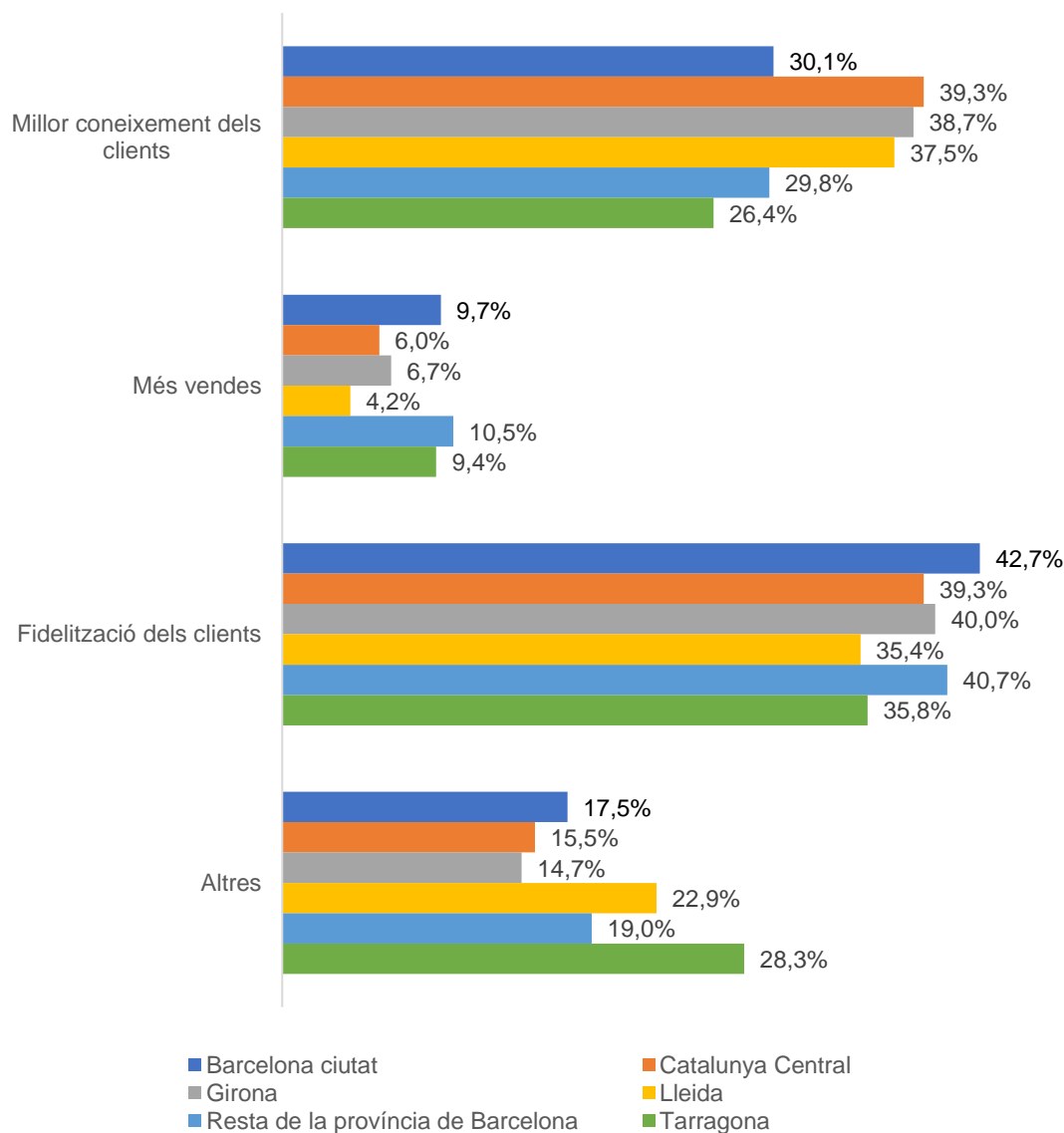
4.10 A la vostra empresa, creieu que utilitzar el català té avantatges?

A totes les demarcacions analitzades, la majoria de les empreses consideren que utilitzar el català té avantatges. Destaca Lleida, amb un 81,6% de les empreses que consideren que el català és avantatjós pel desenvolupament empresarial.



4.11 En cas afirmatiu, quins avantatges són?

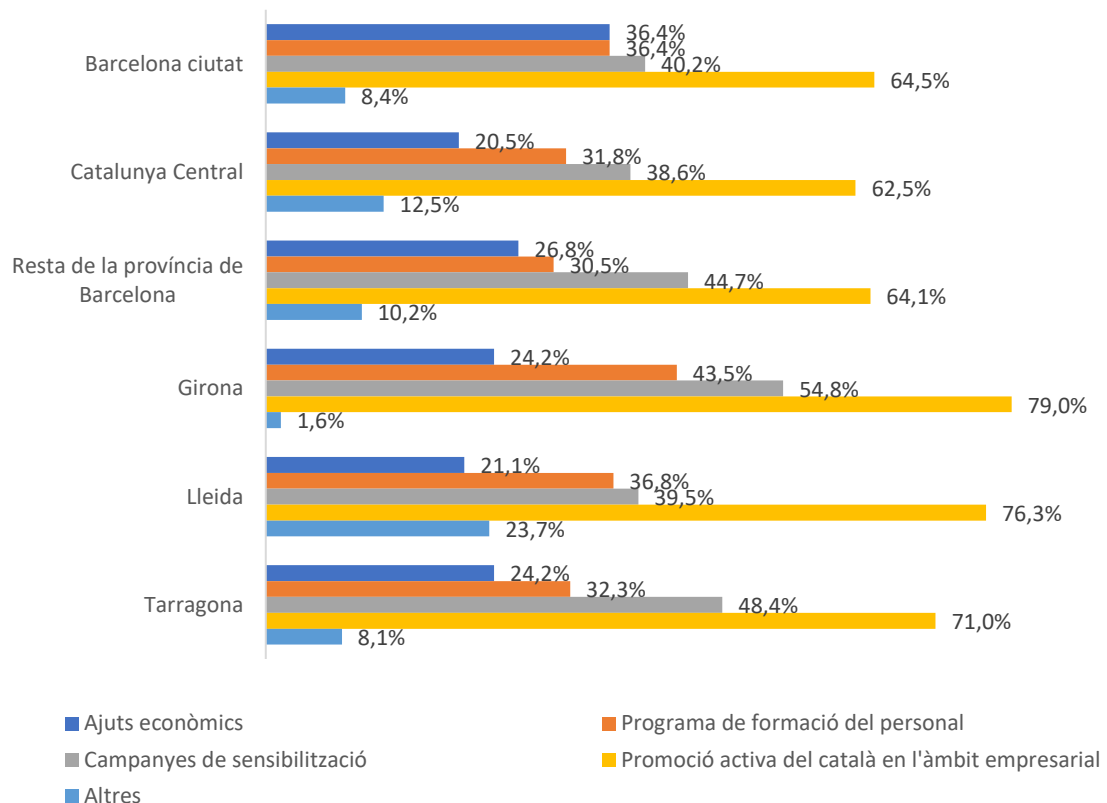
Les empreses que han contestat afirmativament no mostren tendències amb grans diferències segons la seva ubicació. Destaca la fidelització dels clients com a principal raó que aporta avantatges, amb valors al voltant del 40%, seguit del millor coneixement dels clients, amb registres entre el 40% i 25%.



2.12 Quines mesures creus que serien més efectives per fomentar l'ús del català a les pimes?

En totes les demarcacions, la promoció activa del català en l'àmbit empresarial és la mesura amb més suport. Destaquen especialment Girona, amb un 79%, i Lleida, amb un 76%. Les campanyes de sensibilització i els programes de formació del personal també reben un suport significatiu, especialment a Girona i Barcelona ciutat. Els ajuts econòmics tenen un suport menor en comparació amb altres mesures, mentre que la categoria d'altres beneficis és la menys valorada en general.

En resum, la promoció activa del català és la mesura preferida en totes les regions de Catalunya, seguida de les campanyes de sensibilització i els programes de formació del personal. Aquesta tendència es manté consistent a través de totes les regions analitzades.



4.12 Conclusions

El català és la llengua predominant en l'atenció al client en la majoria de les demarcacions, destacant especialment a Girona i Lleida. La majoria dels serveis es donen en la mateixa llengua que el client, però el català segueix sent dominant en regions com la Catalunya Central i Tarragona.

A la ciutat de Barcelona, el català s'utilitza en el 66,4% dels contactes, seguit del castellà amb un 20,6%. A la Catalunya Central, Girona i Lleida, el català predomina amb percentatges superiors al 80%. Pel que fa a les comunicacions escrites, el català és majoritari, destacant Girona i Lleida, mentre que a Barcelona ciutat predomina el castellà. A tots els territoris es percep una disminució més gran de l'ús del català en comparació amb l'augment.

Les empreses valoren el coneixement del català, especialment a Lleida (75,7%). La majoria de les demarcacions no necessiten donar facilitats als treballadors per aprendre o millorar el català, excepte Barcelona ciutat i Tarragona.

En els materials comunicatius, el català és predominant en la documentació interna però menys utilitzat en els tiquets de caixa. Tarragona té el major percentatge d'empreses amb webs en català (80,6%), mentre que Barcelona ciutat i la resta de la província de Barcelona tenen menys presència del català a les seves webs.

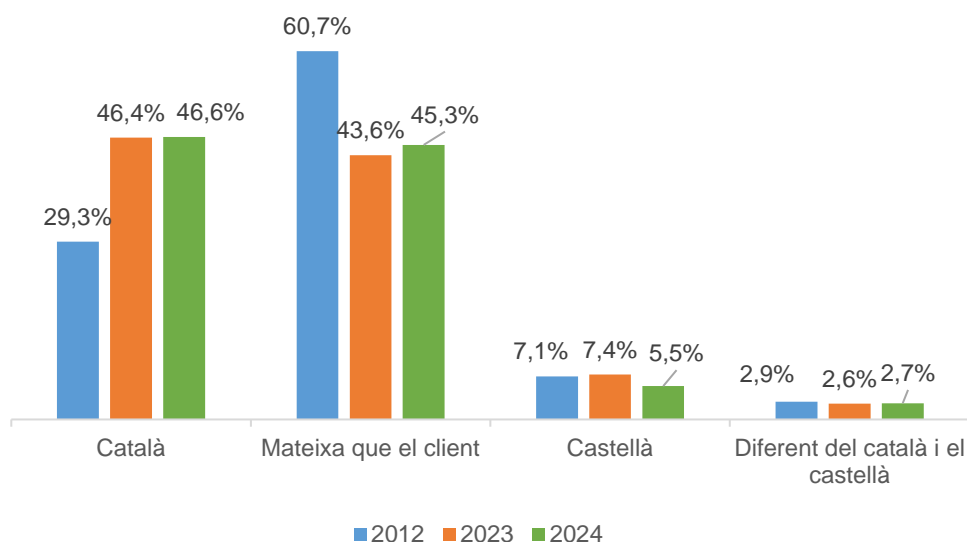
En les xarxes socials, Lleida és la demarcació més activa en l'ús del català (64,7%). La Catalunya Central, la ciutat de Barcelona i la resta de la província de Barcelona tenen un ús menor del català en xarxes.

La majoria de les demarcacions consideren que l'ús del català té avantatges, destacant Lleida amb un 81,6%. La fidelització dels clients és la principal raó per utilitzar el català, amb valors al voltant del 40%. En totes les demarcacions, la promoció activa del català en l'àmbit empresarial és la mesura amb més suport.

5. Comparativa amb l'enquesta de 2012, 2023 i 2024

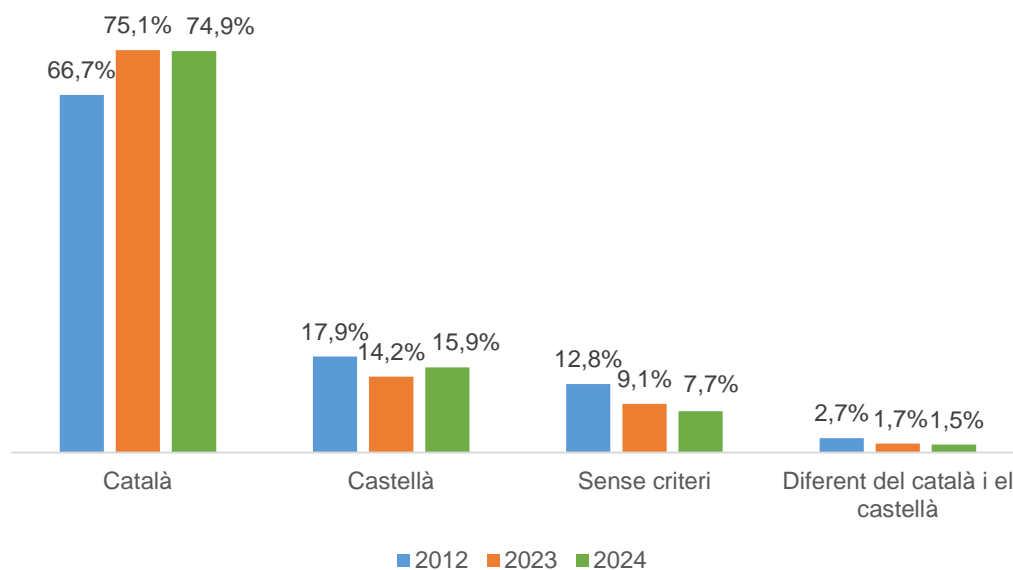
5.1 En quina llengua s'atén habitualment els clients?

Comparativament, l'ús del català ha augmentat en 17,2 punts percentuals respecte a l'any 2012 i 0,2 punts respecte al 2023. Especialment, el canvi s'ha generat a través de no adaptar la llengua segons el client com mantenint el criteri de l'empresa.



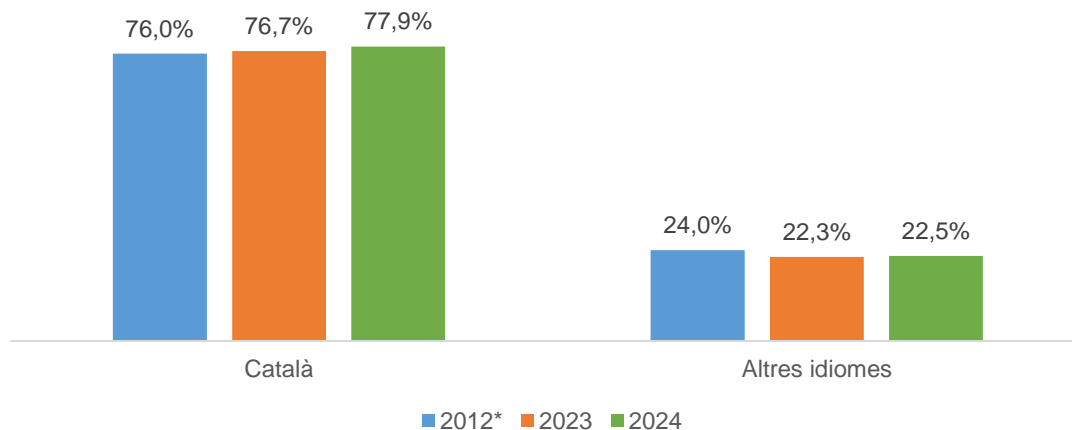
5.2 En quina llengua s'atén per telèfon en el primer contacte amb l'interlocutor?

Respecte als contactes telefònics, l'ús del català ha augmentat 7,9% punts respecte a 2012, però ha baixat lleugerament respecte al 2023. L'ús del castellà ha augmentat 1,7 punts i la no aplicabilitat d'un criteri ha baixat en 1,4 punts. Així i tot, les distribucions es mantenen similars en els períodes analitzats.



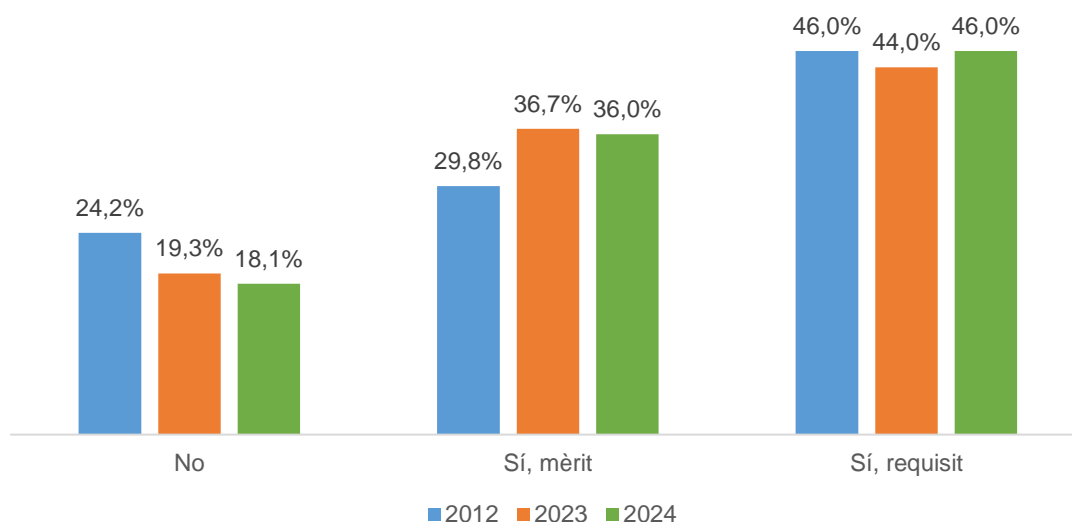
5.3 En quina llengua són les comunicacions escrites per als clients i/o proveïdors?

Les comunicacions escrites per als clients en català s'han mantingut estables des del 2012 amb un lleuger increment (1,9 punts percentuals). L'ús d'altres idiomes ha incrementat lleugerament respecte al 2023.



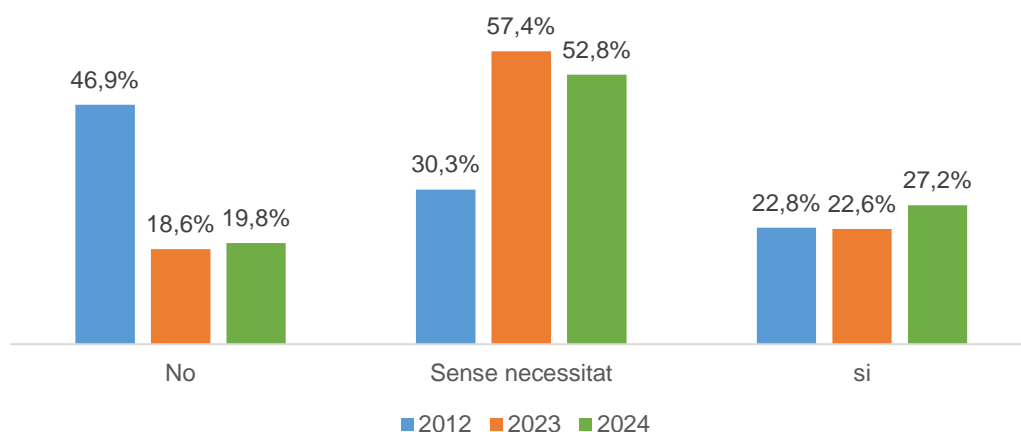
5.4 L'empresa valora el coneixement del català en la incorporació i la promoció del personal que ha d'atendre el públic?

Respecte a la valoració del coneixement del català en la incorporació de personal, s'ha mantingut relativament estable, especialment en termes genèrics (la no valoració s'ha reduït 1,2 punts percentuals respecte al 2023). S'ha reduït lleugerament el seu reconeixement com a mèrit en 0,7 punts i, per contra, el reconeixement com a requisit ha augmentat en uns 2 punts.



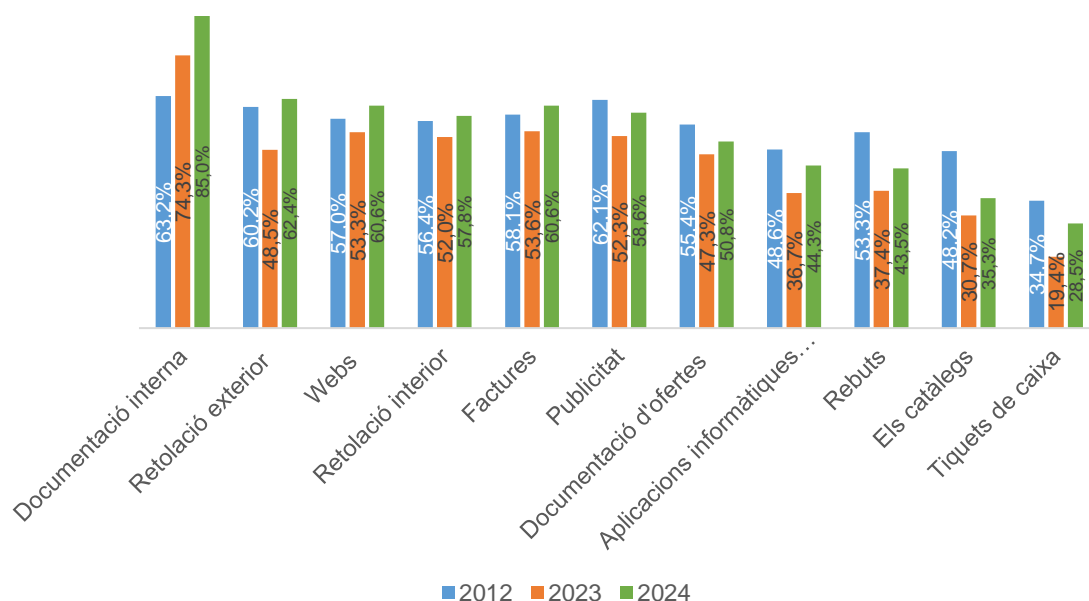
5.5 L'empresa dona facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?

El principal canvi significatiu respecte al 2012 en matèria de donar facilitats per aprendre el català es troba en la falta de necessitat per fer-ho. Un 24,3% més d'empreses no ho consideren necessari respecte al 2012, tot i que disminueix lleugerament respecte al 2023. En sentit contrari, augmenta en 4,6 punts el nombre d'empreses que donen facilitats per l'aprenentatge i millora respecte al 2023.



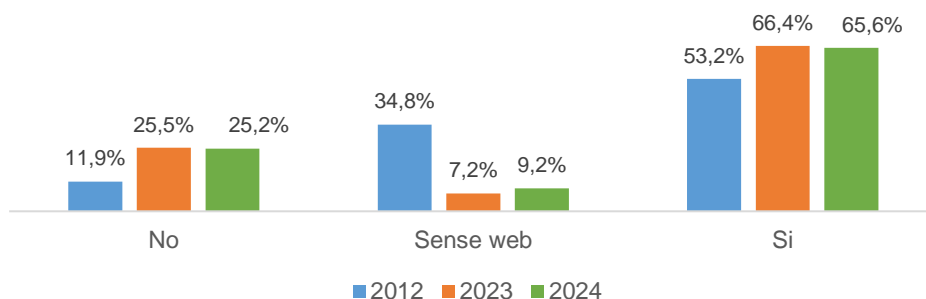
5.6 Quins dels següents materials i comunicacions de l'empresa són almenys en català?

Amb relació als continguts i materials de l'empresa, en tots els casos ha millorat la presència del català. Especialment, on més ha crescut ha sigut en la documentació interna, que se situa en el 85,0%, i això suposa 10,7 punts per sobre de l'any anterior.

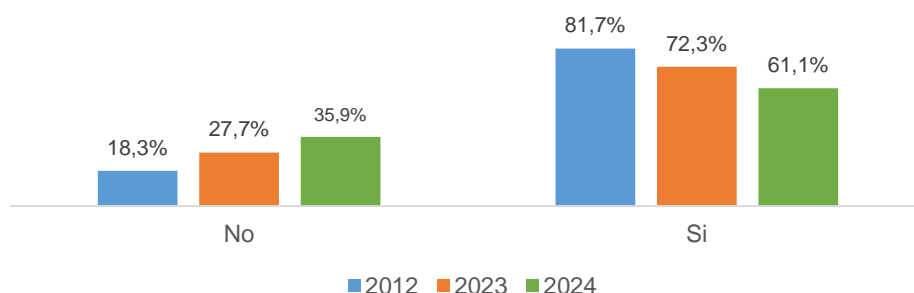


5.7 En el cas de tenir web, inclou el català com a idioma?

El 2012, hi havia un 34,8% de les empreses enquestades que no tenien pàgina web, un 53,2% incloïa el català a la seva pàgina web i l'11,9% no. Actualment, l'escenari és molt diferent, amb variacions molt lleugeres entre el 2023 i 2024, amb percentatges molt similars de les empreses que inclouen l'ús del català en les seves webs (66,4% i 65,6%).

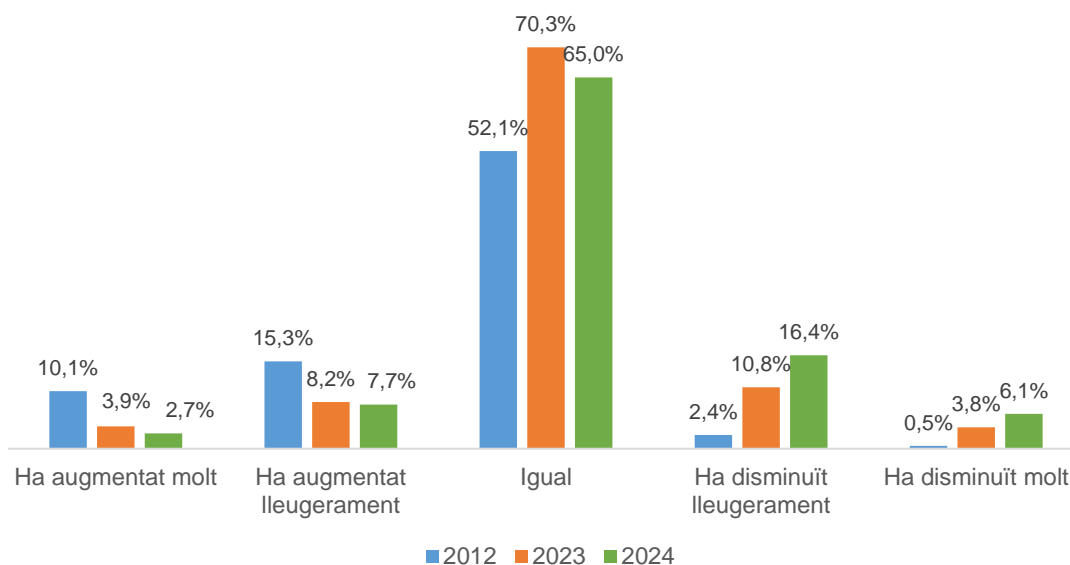


Per a poder comparar l'ús del català en els dos escenaris, descomptem les empreses sense pàgina web i observem que el nombre d'empreses en què la seva pàgina web inclou el català passa del 81,7% l'any 2012 per situar-se al 61,1%. Hi ha una pèrdua de 20,6 punts percentuals d'empreses amb pàgina web que inclouen el català, observant-se una tendència a la baixa.



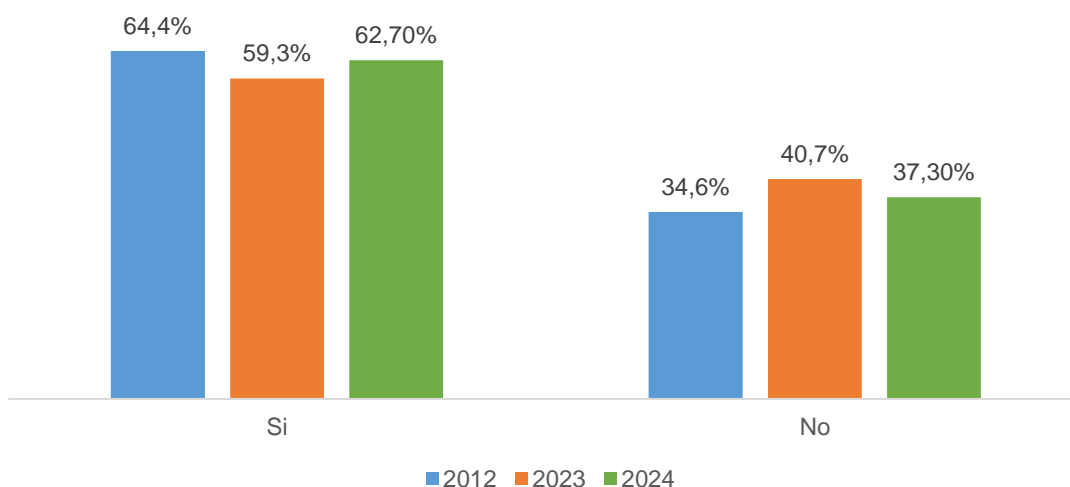
5.8 Actualment, i respecte a fa tres o quatre anys, creieu que l'ús de la llengua catalana a la vostra empresa ha augmentat o ha disminuït?

El 65,0% de les empreses enquestades el 2024 considera que l'ús del català s'ha mantingut estable en comparació amb els últims anys. Tanmateix, es detecta un increment respecte al 2012 i 2023 en el nombre d'empreses que perceben una disminució de l'ús, amb un 16,4% que creu que ha disminuït lleugerament i un 6,1% que considera que ha disminuït molt. Des del 2012, la percepció d'una reducció en l'ús de la llengua ha anat augmentant, accentuant-se la diferència amb les empreses que perceben un increment en el seu ús.



5.9 A l'empresa, creieu que utilitzar el català té avantatges?

Tot i haver-hi petites disminucions respecte al 2012, la percepció que el català aporta avantatges es manté positiva i estable en el temps.



Conclusions de la comparativa amb el 2012-2023

L'ús del català ha augmentat 17,2 punts percentuals respecte al 2012 i 0,2 punts respecte al 2023, amb un canvi notable cap a mantenir el criteri lingüístic de l'empresa en lloc d'adaptar-se al client. En contactes telefònics, l'ús del català ha augmentat un 7,9% des del 2012, però ha baixat lleugerament respecte al 2023, mentre que l'ús del castellà ha augmentat 1,7 punts i la falta de criteri ha disminuït 1,4 punts. Les comunicacions escrites en català s'han mantingut estables des del 2012, amb un lleuger augment.

Pel que fa a la valoració del coneixement del català en la incorporació de personal, aquesta s'ha mantingut estable, amb una lleugera reducció en el seu reconeixement com a mèrit i un augment com a requisit.

El canvi més significatiu des del 2012 ha estat la reducció de la necessitat de donar facilitats per aprendre català, amb un augment del 24,3% d'empreses que no ho consideren necessari. Malgrat això, hi ha un augment de 4,6 punts en empreses que ofereixen facilitats respecte al 2023.

La presència del català en continguts i materials d'empresa ha millorat, especialment en documentació interna, que ha crescut uns 10,7 punts respecte a l'any anterior. Pel que fa a les pàgines web, l'ús del català ha disminuït del 81,7% el 2012 al 61,1% actualment, mostrant una tendència a la baixa.

El 65,0% de les empreses enquestades el 2024 consideren que l'ús del català s'ha mantingut igual. No obstant això, ha augmentat el nombre d'empreses que perceben una disminució del seu ús, situant-se en 16,4% que consideren que ha disminuït lleugerament i un 6,1% que ha disminuït molt.

Tot i les petites disminucions des del 2012, la percepció dels avantatges d'usar el català es manté positiva i estable.

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

1. Persones treballadores a la teva empresa

- Sense persones treballadores
- Microempreses (d'1 a 9 persones treballadores)
- Petites empreses (de 10 a 49 persones treballadores)
- Mitjanes empreses (de 50 a 249 persones treballadores)
- Grans empreses (250 persones treballadores i més)

2. Forma jurídica de la teva empresa

- Persona autònoma
- Societat limitada (SL)
- Societat anònima (SA)
- Altres

3. Ubicació de la teva empresa

- Barcelona ciutat
- Catalunya Central
- Resta de la província de Barcelona
- Girona
- Lleida
- Tarragona
- Altres

Sobre l'ús del català a la teva empresa

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

- Català
- Castellà
- Mateixa que el client
- Diferent del català o castellà

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

- Català
- Castellà
- Sense criteri
- Diferent del català o castellà

7. En quina llengua són les comunicacions escrites per als clients i/o proveïdors?

- Català
- Castellà
- Altres idiomes

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

- Sí, requisit
- Sí, mèrit
- No

9. L'empresa dona facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?
- Sí
 - No
 - Sense necessitat
10. Quins dels següents materials i comunicacions de l'empresa són almenys en català?
- Documentació interna
 - Publicitat
 - Retolació exterior
 - Factures
 - Webs
 - Retolació interior
 - Documentació d'ofertes
 - Rebuts
 - Aplicacions informàtiques habituals
 - Els catàlegs
 - Tiquets de caixa
11. En el cas de tenir web, inclou el català com a idioma ?
- Sí
 - No
 - Sense web
12. En el cas de fer ús de les xarxes socials, feu ús del català? En quin percentatge?
- 0-25%
 - 26% - 50%
 - 51% - 75%
 - 76% - 100%
13. 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?
- Ha augmentat molt
 - Ha augmentat lleugerament
 - Igual
 - Ha disminuït lleugerament
 - Ha disminuït molt
14. A la vostra empresa, creieu que utilitzar el català té avantatges?
- Sí
 - No
15. En cas afirmatiu, quins avantatges són?
- Millor coneixement dels clients
 - Més vendes
 - Fidelització dels clients
 - Altres

16. Quines mesures creus que serien més efectives per fomentar l'ús del català en les pimes?

- Ajuts econòmics
- Campanyes de sensibilització
- Programa de formació del personal
- Promoció activa del català en l'àmbit empresarial
- Altres

17. En cas de respondre "Altres" a la pregunta anterior, especifica quines mesures proposaries

18. Altres observacions

Annex 2. Taula general

	Sector						
	Total	Primari	Indústria	Construcció	Comerç	Hoteleria i restauració	Resta de serveis
En quina llengua s'atén habitualment els clients?							
Castellà	5,5%	22,2%	8,0%	2,0%	5,9%	2,3%	4,3%
Català	46,6%	44,4%	21,3%	73,5%	51,0%	54,5%	56,1%
Diferent del català o castellà	2,7%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	4,5%	1,8%
Mateixa que el client	45,3%	33,3%	64,9%	24,5%	43,1%	38,6%	37,9%
En quina llengua s'atén per telèfon en el primer contacte amb l'interlocutor?							
Castellà	15,9%	22,2%	13,9%	22,4%	14,9%	11,6%	16,8%
Català	74,9%	77,8%	75,4%	73,5%	78,2%	81,4%	72,9%
Diferent del català o castellà	1,5%	0,0%	2,1%	0,0%	2,0%	0,0%	1,4%
Sense criteri	7,7%	0,0%	8,6%	4,1%	5,0%	7,0%	8,9%
En quina llengua són les comunicacions escrites per als clients i/o proveïdors?							
Altres idiomes	17,9%	22,2%	18,9%	12,2%	12,7%	9,1%	21,1%
Castellà	49,9%	66,7%	57,3%	42,9%	46,1%	31,8%	49,6%
Català	77,9%	55,6%	77,3%	75,5%	80,4%	84,1%	76,8%
L'empresa valora el coneixement del català en la incorporació i la promoció del personal que ha d'atendre el públic?							
No	18,1%	0,0%	18,2%	25,0%	14,9%	11,6%	19,4%
Sí, mèrit	36,0%	77,8%	36,4%	31,3%	35,6%	32,6%	36,0%
Sí, requisit	46,0%	22,2%	45,5%	43,8%	49,5%	55,8%	44,6%
L'empresa dona facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?							
No	19,4%	33,3%	23,5%	27,7%	16,3%	16,3%	16,9%
Sense necessitat	52,8%	55,6%	49,7%	57,4%	58,2%	58,1%	52,5%
Sí	27,2%	11,1%	26,7%	14,9%	25,5%	25,6%	30,6%

	Total	Sector					
	Catalunya	Primari	Indústria	Construcció	Comerç	Hoteleria i restauració	Resta de serveis
L'empresa dona facilitats als treballadors per aprendre o perfeccionar el català?							
No	19,4%	33,3%	23,5%	27,7%	16,3%	16,3%	16,9%
Sense necessitat	52,8%	55,6%	49,7%	57,4%	58,2%	58,1%	52,5%
Sí	27,2%	11,1%	26,7%	14,9%	25,5%	25,6%	30,6%
Quins dels següents materials i comunicacions de l'empresa són almenys en català?							
Documentació interna	85,0%	77,8%	67,6%	85,7%	83,3%	79,5%	80,0%
Publicitat	58,6%	66,7%	23,4%	59,2%	68,6%	77,3%	62,9%
Retolació exterior	62,4%	66,7%	37,2%	73,5%	70,6%	72,7%	59,3%
Factures	60,6%	55,6%	28,7%	85,7%	61,8%	65,9%	63,6%
Webs	60,6%	66,7%	37,2%	67,3%	49,0%	72,7%	64,3%
Retolació interior	57,8%	55,6%	44,7%	55,1%	57,8%	61,4%	53,9%
Documentació d'ofertes	50,8%	44,4%	21,3%	57,1%	56,9%	45,5%	57,5%
Rebutts	43,5%	33,3%	15,4%	57,1%	49,0%	50,0%	47,9%
Aplicacions informàtiques habituals	44,3%	33,3%	27,7%	51,0%	43,1%	50,0%	44,6%
Els catàlegs	35,3%	33,3%	13,8%	30,6%	37,3%	54,5%	39,3%
Tiquets de caixa	23,5%	22,2%	5,9%	18,4%	54,9%	77,3%	22,1%
En el cas de tenir web, inclou el català com a idioma ?							
No	25,2%	11,1%	46,3%	12,2%	28,3%	0,0%	16,3%
Sense web	9,2%	11,1%	4,3%	8,2%	21,2%	9,3%	8,3%
Sí	65,6%	77,8%	49,5%	79,6%	50,5%	90,7%	75,4%

	Total	Sector					
	Catalunya	Primari	Indústria	Construcció	Comerç	Hoteleria i restauració	Resta de serveis
En el cas de fer ús de les xarxes socials, feu ús del català? En quin percentatge?							
0 - 25%	34,3%	50,0%	63,5%	23,8%	27,4%	14,6%	23,1%
26% - 50%	9,1%	0,0%	12,2%	0,0%	5,3%	7,3%	10,8%
51% - 75%	13,8%	37,5%	12,2%	11,9%	7,4%	17,1%	16,3%
76% - 100%	42,8%	12,5%	12,2%	64,3%	60,0%	61,0%	49,8%
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?							
Ha augmentat molt	2,7%	11,1%	2,1%	4,2%	1,0%	9,1%	2,2%
Ha augmentat lleugerament	7,7%	22,2%	6,4%	4,2%	9,8%	9,1%	7,9%
Igual	65,0%	33,3%	67,6%	64,6%	66,7%	52,3%	65,6%
Ha disminuït lleugerament	16,4%	33,3%	16,0%	18,8%	15,7%	22,7%	15,1%
Ha disminuït molt	6,1%	0,0%	6,4%	8,3%	3,9%	6,8%	6,5%
En cas afirmatiu, quins avantatges té?							
Millor coneixement dels clients	32,6%	44,4%	33,1%	34,9%	28,3%	34,7%	33,0%
Més vendes	8,5%	0,0%	8,8%	7,0%	8,1%	10,2%	8,3%
Fidelització dels clients	40,2%	22,2%	39,2%	41,9%	46,5%	38,8%	39,5%
Altres	18,7%	33,3%	18,9%	16,3%	17,2%	16,3%	19,2%
Quines mesures creus que serien més efectives per fomentar l'ús del català en les pimes?							
Ajuts econòmics	27,0%	0,0%	27,7%	30,6%	29,4%	31,8%	24,6%
Programa de formació del personal	33,4%	0,0%	28,2%	38,8%	22,5%	45,5%	38,6%
Campanyes de sensibilització	43,8%	44,4%	39,4%	28,6%	45,1%	45,5%	48,6%
Promoció activa del català en l'àmbit empresarial	66,2%	66,7%	66,5%	51,0%	59,8%	63,6%	71,4%

	Total	Ubicació						Dimensió			
	Catalunya	Barcelona ciutat	Resta província Barcelona	Catalunya Central	Girona	Lleida	Tarragona	Sense persones treballadores	Microempreses	Petites empreses	Mitjanes empreses
En quina llengua s'atén habitualment els clients?											
Castellà	5,5%	6,5%	7,1%	0,0%	0,0%	5,3%	4,8%	7,3%	4,7%	6,1%	4,3%
Català	46,6%	29,0%	36,3%	60,2%	69,4%	63,2%	66,1%	58,2%	58,7%	33,5%	34,4%
Diferent del català o castellà	2,7%	2,8%	3,4%	3,4%	1,6%	0,0%	1,6%	0,0%	2,5%	3,5%	2,2%
Mateixa que el client	45,3%	61,7%	53,2%	36,4%	29,0%	31,6%	27,4%	34,5%	34,1%	57,0%	59,1%
En quina llengua s'atén per telèfon en el primer contacte amb l'interlocutor?											
Castellà	15,9%	20,6%	22,4%	4,5%	6,5%	7,9%	8,1%	11,1%	8,3%	22,2%	25,8%
Català	74,9%	66,4%	67,0%	87,5%	91,9%	81,6%	85,5%	75,9%	87,0%	65,2%	61,3%
Diferent del català o castellà	1,5%	0,0%	2,7%	1,1%	0,0%	2,6%	0,0%	1,9%	0,4%	3,0%	1,1%
Castellà	5,5%	6,5%	7,1%	0,0%	0,0%	5,3%	4,8%	7,3%	4,7%	6,1%	4,3%
Català	46,6%	29,0%	36,3%	60,2%	69,4%	63,2%	66,1%	58,2%	58,7%	33,5%	34,4%
Diferent del català o castellà	2,7%	2,8%	3,4%	3,4%	1,6%	0,0%	1,6%	0,0%	2,5%	3,5%	2,2%
Mateixa que el client	45,3%	61,7%	53,2%	36,4%	29,0%	31,6%	27,4%	34,5%	34,1%	57,0%	59,1%
Sense criteri	7,7%	13,1%	7,8%	6,8%	1,6%	7,9%	6,5%	11,1%	4,3%	9,6%	11,8%
En quina llengua són les comunicacions escrites per als clients i/o proveïdors?											
Altres idiomes	17,9%	24,3%	20,7%	16,1%	19,4%	10,5%	4,9%	7,3%	10,9%	21,8%	33,7%
Castellà	49,9%	60,7%	58,8%	40,2%	29,0%	34,2%	36,1%	36,4%	40,0%	60,7%	63,0%
Català	77,9%	77,6%	70,7%	85,1%	93,5%	89,5%	82,0%	83,6%	84,7%	73,8%	68,5%

	Total	Ubicació						Dimensió			
	Catalunya	Barcelona ciutat	Resta província Barcelona	Catalunya Central	Girona	Lleida	Tarragona	Sense persones treballadores	Microempreses	Petites empreses	Mitjanes empreses
L'empresa valora el coneixement del català en la incorporació i la promoció del personal que ha d'atendre el públic?											
No	18,1%	2,8%	9,9%	1,6%	0,7%	0,9%	1,3%	5,7%	14,1%	21,0%	28,3%
Sí, mèrit	36,0%	6,7%	16,1%	4,2%	2,8%	2,2%	3,6%	37,7%	32,2%	36,2%	44,6%
Sí, requisit	46,0%	6,4%	17,9%	7,0%	5,5%	2,5%	4,3%	56,6%	53,6%	42,8%	27,2%
Quins dels següents materials i comunicacions de l'empresa són almenys en català?											
Documentació interna	85,0%	72,9%	66,1%	93,2%	95,2%	94,7%	88,7%	72,7%	84,4%	72,6%	68,8%
Publicitat	58,6%	39,3%	42,0%	65,9%	77,4%	73,7%	75,8%	61,8%	63,8%	42,6%	41,9%
Retolació exterior	62,4%	39,3%	51,2%	69,3%	75,8%	76,3%	66,1%	54,5%	65,2%	49,1%	50,5%
Factures	60,6%	47,7%	43,7%	67,0%	83,9%	68,4%	71,0%	70,9%	69,9%	42,2%	37,6%
Webs	60,6%	60,7%	42,7%	67,0%	69,4%	65,8%	72,6%	47,3%	62,3%	50,4%	49,5%
Retolació interior	57,8%	36,4%	45,4%	73,9%	71,0%	71,1%	58,1%	30,9%	56,5%	50,4%	57,0%
Documentació d'ofertes	50,8%	43,9%	34,6%	61,4%	64,5%	60,5%	59,7%	47,3%	59,1%	37,4%	31,2%
Rebutts	43,5%	29,0%	30,8%	56,8%	61,3%	57,9%	45,2%	40,0%	50,4%	31,3%	28,0%
Aplicacions informàtiques habituals	44,3%	36,4%	29,8%	50,0%	58,1%	63,2%	50,0%	41,8%	49,3%	32,6%	31,2%
Els catàlegs	35,3%	21,5%	26,1%	45,5%	41,9%	50,0%	40,3%	36,4%	40,2%	24,3%	25,8%
Tiquets de caixa		6,5%	24,1%	36,4%	32,3%	36,8%	35,5%	38,2%	35,9%	16,5%	14,0%
En el cas de tenir web, inclou el català com a idioma ?											
No	25,2%	25,5%	35,1%	19,3%	11,7%	13,5%	11,3%	22,2%	19,8%	33,0%	37,4%
Sense web	9,2%	4,7%	11,3%	5,7%	5,0%	10,8%	8,1%	47,2%	14,8%	3,2%	2,2%
Sí	65,6%	69,8%	53,6%	75,0%	83,3%	75,7%	80,6%	77,8%	80,2%	67,0%	62,6%

	Total	Ubicació						Dimensió			
	Catalunya	Barcelona ciutat	Resta província Barcelona	Catalunya Central	Girona	Lleida	Tarragona	Sense persones treballadores	Microempreses	Petites empreses	Mitjanes empreses
En el cas de fer ús de les xarxes socials, feu ús del català? En quin percentatge?											
0 - 25%	34,3%	53,3%	43,8%	21,5%	15,4%	14,7%	14,0%	13,7%	23,7%	48,0%	44,9%
26% - 50%	9,1%	5,6%	11,5%	10,1%	1,9%	8,8%	8,8%	11,8%	8,1%	10,6%	9,0%
51% - 75%	13,8%	13,3%	11,9%	16,5%	19,2%	11,8%	17,5%	9,8%	11,4%	12,1%	21,3%
76% - 100%	42,8%	27,8%	32,7%	51,9%	63,5%	64,7%	59,6%	64,7%	56,8%	29,3%	24,7%
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?											
Ha augmentat molt	2,7%	2,8%	2,4%	1,1%	3,2%	2,6%	3,2%	5,6%	2,9%	1,7%	3,2%
Ha augmentat lleugerament	7,7%	10,3%	10,2%	2,3%	1,6%	13,2%	1,6%	7,4%	9,1%	7,8%	4,3%
Igual	65,0%	53,3%	63,5%	76,1%	69,4%	65,8%	69,4%	66,7%	68,7%	63,0%	57,0%
Ha disminuït lleugerament	16,4%	22,4%	16,0%	14,8%	21,0%	13,2%	12,9%	9,3%	13,8%	19,1%	22,6%
Ha disminuït molt	6,1%	10,3%	4,4%	5,7%	4,8%	5,3%	8,1%	3,7%	3,3%	7,4%	10,8%
A la vostra empresa, creieu que utilitzar el català té avantatges?											
Sí	62,7%	62,9%	55,2%	65,1%	77,0%	81,6%	64,4%	75,5%	68,3%	55,2%	55,4%
No	37,3%	37,1%	44,8%	34,9%	23,0%	18,4%	35,6%	24,5%	31,7%	44,8%	44,6%

	Total	Ubicació						Dimensió			
	Catalunya	Barcelona ciutat	Resta província Barcelona	Catalunya Central	Girona	Lleida	Tarragona	Sense persones treballadores	Microempreses	Petites empreses	Mitjanes empreses
En cas afirmatiu, quins avantatges són?											
Millor coneixement dels clients	32,6%	30,1%	29,8%	39,3%	38,7%	37,5%	26,4%	33,3%	34,0%	33,6%	26,2%
Més vendes	8,5%	9,7%	10,5%	6,0%	6,7%	4,2%	9,4%	13,0%	6,5%	8,4%	9,2%
Fidelització dels clients	40,2%	42,7%	40,7%	39,3%	40,0%	35,4%	35,8%	38,9%	40,8%	39,4%	40,0%
Altres	18,7%	17,5%	19,0%	15,5%	14,7%	22,9%	28,3%	14,8%	18,7%	18,6%	24,6%
Quines mesures creus que serien més efectives per fomentar l'ús del català en les pimes?											
Ajuts econòmics	27,0%	36,4%	26,8%	20,5%	24,2%	21,1%	24,2%	30,0%	27,5%	26,5%	26,9%
Programa de formació del personal	33,4%	36,4%	30,5%	31,8%	43,5%	36,8%	32,3%	40,0%	37,0%	28,7%	29,0%
Campanyes de sensibilització	43,8%	40,2%	44,7%	38,6%	54,8%	39,5%	48,4%	35,0%	46,4%	42,2%	43,0%
Promoció activa del català en l'àmbit empresarial	66,2%	64,5%	64,1%	62,5%	79,0%	76,3%	71,0%	75,0%	66,3%	62,2%	69,9%
Altres	9,6%	8,4%	10,2%	12,5%	1,6%	23,7%	8,1%	10,0%	8,7%	11,3%	7,5%