

Estadística d'usos lingüístics a institucions públiques 2004

Dades sintètiques

Realitzada per la Secretaria de Política
Lingüística del Departament de la Presidència
amb la col·laboració de l'Idescat



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Secretaria de Política Lingüística

	<i>Pàgina</i>
1. Introducció	5
1.1. Presentació i objectius	6
1.2. Metodologia	7
2. Context sociolingüístic	11
2.1. Adequació lingüística del personal	12
Taula 1. Adequació lingüística del personal de l'administració local, segons perfils lingüístics	12
Taula 2. Adequació lingüística del personal dels col·legis professionals, segons perfils lingüístics	12
Taula 3. Adequació lingüística del personal de l'administració estatal, segons perfils lingüístics	12
Taula 4. Adequació lingüística del personal de les empreses de serveis públics, segons perfils lingüístics	13
Taula 5. Adequació lingüística del personal de les federacions d'entitats, segons perfils lingüístics	13
2.2. Criteri d'ús lingüístic en la incorporació de personal	14
Taula 6. Valoració dels coneixements de català en les dues darreres incorporacions	14
Taula 7. Criteris de valoració dels coneixements del català en les dues darreres incorporacions	14
2.3. Criteris d'atenció	15
2.3.1. Criteris d'atenció oral	15
Taula 8. L'organització ha adoptat criteris d'atenció oral al públic en el primer contacte amb l'interlocutor	15
Taula 9. Si l'interlocutor utilitza una llengua diferent d'aquella en què l'ha atès d'entrada	15
2.3.2. Criteris d'atenció escrita	16
Taula 10. Ha adoptat criteris d'ús lingüístic per a les comunicacions escrites	16
2.4. Criteris de qualitat	17

Taula 11. Ha adoptat criteris de qualitat lingüística per a les comunicacions o publicacions en català	17
2.5. Disponibilitat d'eines lingüístiques	18
Taula 12. Disponibilitat d'eines lingüístiques pel al personal	18
2.6. Criteris de suport a la formació del personal.....	19
Taula 13. Personal amb manca de coneixements de català que actualment fa formació de català	19
Taula 14. Incentivació o suport a la formació de català per al personal sense els coneixements adequats	19
Taula 15. Incentivació a la formació de català quant a finançament.....	19
Taula 16. Incentivació a la formació de català quant a temps a càrrec de l'empresa	20
Taula 17. Incentivació a la formació de català en obligatorietat.....	20
3. Usos lingüístics	21
3.1. Comunicacions amb l'exterior	22
3.1.1. Imatge i retolació.....	22
Taula 18. Llengua del nom de l'entitat o empresa (declaració)	22
Taula 19. Llengua del rètol principal (Declaració i observació).....	22
Taula 20. Llengua del rètol d'horari (Declaració i observació)	22
Taula 21. Llengua dels rètols interiors (Declaració i observació)	23
Taula 22. Llengua de la publicitat (Declaració i documental)	23
Taula 23. Llengua dels elements de marxandatge (Declaració i documental) ...	23
Taula 24. Llengua de la pàgina inicial del web (Declaració i documental)	24
3.1.2. Documentació d'ús extern.....	24
Taula 25. Llengua del paper de carta o fax (Declaració i documental).....	24
Taula 26. Llengua dels segells propis o estàndards (Declaració i documental) ..	25
Taula 27. Llengua de la documentació de difusió externa (Declaració i documental)	25
Taula 28. Llengua de les factures, rebuts o tiquets de caixa (Declaració i documental)	25
Taula 29. Llengua dels textos predeterminats del correu electrònic (Declaració i documental).....	26
Taula 30. Llengua dels formularis electrònics (Declaració i documental)	26
3.1.3. Comunicacions orals externes	26

Taula 31. Llengua de l' <u>activitat oral</u> més habitual amb <u>usuaris</u> (Declaració)	26
Taula 32. Llengua d'atenció personalitzada telefònica i oral (Declaració)	27
Taula 33. Llengua del contestador automàtic (Declaració)	27
3.1.4. Comunicacions escrites externes	27
Taula 34. Llengua de les comunicacions escrites a institucions (Declaració i documental).....	27
Taula 35. Llengua de les comunicacions escrites a clients, usuaris o associats (Declaració i documental).....	28
Taula 36. Llengua de les comunicacions escrites a proveïdors (Declaració i documental).....	28
Taula 37. Llengua de les publicacions periòdiques i no periòdiques (Declaració i documental).....	28
3.2. Comunicacions internes.....	29
3.2.1. Comunicacions orals internes	29
Taula 38. Llengua de l'última reunió interna amb superiors (Declaració)	29
Taula 39. Llengua de l'última reunió interna amb persones a càrrec (Declaració)	29
Taula 40. Llengua vehicular de la formació tècnica o professional (Declaració)	29
3.2.2. Documentació i comunicacions escrites internes	30
Taula 41. Llengua de les circulars, directrius o notes escrites (Declaració i documental).....	30
Taula 42. Llengua de les ordres del dia o actes de reunió (Declaració i documental).....	30
Taula 43. Llengua dels formularis i impresos interns (Declaració i documental)	31
Taula 44. Llengua dels projectes o memòries anuals (Declaració i documental).....	31
Taula 45. Llengua del programa de tractament de textos o aplicatiu informàtic més usual (Declaració)	31
Taula 46. Llengua del material escrit dels cursos de formació (Declaració)	32
3.3. Variables de síntesi.....	33
3.3.1. Comunicacions amb l'exterior	33
Taula 47. Síntesi imatge i retolació.....	33
Taula 48. Síntesi documentació d'ús extern.....	33
Taula 49. Síntesi comunicacions orals externes	33
Taula 50. Síntesi comunicacions escrites externes.....	33
3.3.2. Comunicacions internes.....	34

Taula 51. Síntesi comunicacions orals internes	34
Taula 52. Síntesi documentacions i comunicacions escrites internes	34
3.3.3. Ús extern i ús intern	34
Taula 53. Síntesi ús extern	34
Taula 54. Síntesi ús intern	34
3.3.4. ús escrit i ús oral	35
Taula 55. Síntesi ús escrit	35
Taula 56. Síntesi ús oral	35
3.3.5. Ús global	35
Taula 57. Síntesi ús global	35
4. Actituds lingüístiques	36
4.1. Evolució de l'ús del català.....	37
Taula 58. A la seva organització, l'ús de la llengua catalana en relació amb fa tres o quatre anys	37
4.2. Avantatges de l'ús del català a l'organització	38
Taula 59. A la seva organització, creu que utilitzar el català té avantatges?.....	38
Taula 60. Motius dels avantatges de l'ús del català a l'organització.....	38
4.3. Inconvenients de l'ús del català a l'organització	39
Taula 61. A la seva organització, creu que utilitzar el català té inconvenients? ..	39
Taula 62. Motius dels inconvenients de l'ús del català a l'organització	39
4.4. Perspectives de futur	40
Taula 63. La seva organització té la intenció d'augmentar l'ús del català en un futur immediat?	40
Taula 64. Motius per augmentar l'ús del català.....	40
Taula 65. Motius per no augmentar l'ús del català.....	40

1. Introducció

1.1. Presentació i objectius

La Secretaria de Política lingüística, amb el suport de l'Idescat, ha proposat la realització del present estudi sociolingüístic de caràcter quantitatiu per tal d'avaluar **els usos lingüístics a diferents institucions de caire públic a Catalunya**.

El principal objectiu de *l'Estadística sobre usos lingüístics a institucions públiques* és conèixer la situació dels usos lingüístics a diferents institucions públiques a Catalunya.

En el present document apareixen les dades sintètiques en referència amb els **objectius** concrets:

1. **El context lingüístic**, que inclou aspectes que poden condicionar els diferents usos lingüístics, com són:
 - a) **L'adequació lingüística del personal**, segons els diferents perfils prèviament definits.
 - b) **Les normes i criteris d'ús lingüístic** referents als criteris d'atenció oral i escrita, als criteris de qualitat i als criteris de formació dels treballadors.
2. **Els usos lingüístics**, que permet recollir informació dels següents factors:
 - a) **Imatge i retolació**: nom de l'entitat, rètol principal, rètol d'horari, rètols interiors, publicitat, marxandatge i web.
 - b) **Documentació d'ús extern**: paper de carta, segells, manuals, factures, missatges i formularis electrònics.
 - c) **Comunicacions exteriors**: atenció personalitzada i contestador automàtic, usos orals, comunicacions amb institucions, amb ciutadans i amb proveïdors, publicacions periòdiques i contingut del web.
 - d) **Documentació i comunicacions internes**: circulars, actes de reunió, formularis, llengua de les reunions, memòria anual i programes informàtics.
3. **Les actituds envers la llengua catalana**, pel que fa a l'evolució del català, els avantatges i els inconvenients del seu ús i les seves perspectives de futur en els centres sanitaris.

Així, l'estudi ha permès recollir dades sobre elements i actituds lingüístiques, a més de tenir en compte aspectes organitzatius dels centres.

Introducció

1.2. Metodologia

1.1. Unitat d'anàlisi i de mostreig

L'estudi s'ha realitzat a partir d'una sèrie d'entrevistes personals a directius i professionals de 5 sectors diferents d'institucions de caràcter públic. Aquests sectors són:

1. **Administració local**
2. **Col·legis professionals**
3. **Administració estatal**
4. **Empreses de serveis públics**
5. **Federacions d'entitats i associacions**

1.2. Mostra

L'estudi ha comprès 458 entrevistes a directius i professionals distribuïdes de la següent manera:

Estadística sobre usos lingüístics a institucions públiques 2004
Distribució de les entrevistes segons els sectors

Sector	Mostra teòrica	Entrevistes
Administració local	122	139
Col·legis professionals	145	128
Administració estatal	35	26
Empreses de serveis públics	24	21
Federacions d'entitats i associacions	151	144
Total	477	458

A continuació s'expliciten determinades característiques de cada un dels sectors analitzats:

Introducció

A) Administració local

Pel que fa a l'Administració local, s'han realitzat 139 entrevistes personals. Concretament, han estat entrevistats els regidors encarregats de política lingüística dels ajuntaments catalans de més de 20.000 habitants, o alguna persona delegada personalment per ells mateixos. També han estat entrevistats tècnics del Consorci per la Normalització Lingüística, com a òrgan territorial d'aplicació a Catalunya de la política lingüística del Govern.

Cal afegir que en el cas de la ciutat de Barcelona, per la seva dimensió, han estat entrevistats diferents districtes i serveis, com els Serveis Personals, els Serveis Generals, els de Promoció Econòmica i els d'Urbanisme.

B) Col·legis professionals

Han estat entrevistats 128 col·legis professionals. L'entrevista ha estat realitzada al degà, president o gerent del col·legi o a alguna persona delegada per aquests.

C) Administració estatal

Les 26 entrevistes a l'Administració estatal han estat realitzades a professionals de diferents agències estatals de l'Administració Tributària, de l'Institut Nacional de la Seguretat Social, així com a la Policia Nacional.

D) Empreses de serveis públics

En el cas de les empreses privades de serveis públics, han estat realitzades 21 entrevistes. Concretament han estat entrevistats alts càrrecs d'empreses de transports (ports, aeroports, autobusos, ferrocarrils), subministraments (aigua, gas i electricitat), així com operadors de telefonia.

E) Federacions d'entitats i associacions

En el cas de les federacions d'entitats, han estat realitzades 144 entrevistes als presidents, o bé a alguna persona delegada.

1.3. Instrument de mesura

L'instrument de mesura seleccionat per dur a terme l'estudi ha estat el qüestionari estructurat en què es basava l'entrevista personal. El qüestionari és una adaptació per a organitzacions del qüestionari **Indexplà** per conèixer **l'adequació lingüística**.

El qüestionari d'usos lingüístics a institucions públiques integra tres tipus de mètodes de recollida d'informació.

Entrevista segons la declaració de l'entrevistat: l'entrevistador recull la declaració de l'entrevistat referida a la informació demandada en les preguntes del qüestionari.

Recollida per observació visual: l'entrevistador recull la informació per observació visual compresa en l'annex "Recollida per observació visual" del qüestionari.

Recollida de dades documentals: l'entrevistador recull determinada documentació compresa en el l'annex: "Recollida documental" del qüestionari.

1.4. Recollida de la informació

La recollida de la informació s'ha realitzat mitjançant la realització d'entrevistes presencials. En aquest sentit, el treball de camp s'ha organitzat al voltant de dos processos principals:

- A) La concertació telefònica prèvia: fixant el dia i hora desitjat per l'entrevistat.
- B) La realització de l'entrevista presencial: sempre a un sol informador i de forma personal. Realitzada normalment al lloc on l'entrevistat desenvolupa la seva activitat professional.

El treball de camp s'ha realitzat durant el període comprès entre novembre de 2003 i abril de 2004 i per l'empresa DEP Consultoria Estratègica.

1.5. Notes per a la lectura de l'informe

Sempre que no s'indiqui el contrari, la lectura de les taules és horitzontal, és a dir les files sumen 100%. Cal tenir present que, a causa l'arrodoniment a un sol decimal, les sumes poden no donar exactament 100. En aquestes taules de lectura horitzontal, l'última columna de la taula mostra la base de resposta a partir de la qual es calculen els percentatges.

2. Context sociolingüístic

2.1. Adequació lingüística del personal

Taula 1: Adequació lingüística del personal de l'administració local, segons perfils lingüístics

Perfils lingüístics	Personal amb coneixements adequats de català	Personal amb manca de coneixements adequats de català	Base
Perfil 5	90,1	9,9	65
Perfil 4	93,2	6,8	65
Perfil 3	92,1	7,9	59
Perfil 2	82,3	17,7	58
Perfil 1	93,2	6,8	11
Síntesi*	90,2	9,8	65

*La síntesi és la mitjana de la suma dels diferents perfils

Taula 2: Adequació lingüística del personal dels col·legis professionals, segons perfils lingüístics

Perfils lingüístics	Personal amb coneixements adequats de català	Personal amb manca de coneixements adequats de català	Base
Perfil 5	93,1	6,9	112
Perfil 4	94,8	5,2	105
Perfil 3	95,6	4,4	41
Perfil 2	89,8	10,2	20
Perfil 1	91,8	8,2	17
Síntesi*	93,2	6,8	127

*La síntesi és la mitjana de la suma dels diferents perfils

Taula 3: Adequació lingüística del personal de l'administració estatal, segons perfils lingüístics

Perfils lingüístics	Personal amb coneixements adequats de català	Personal amb manca de coneixements adequats de català	Base
Perfil 5	66,5	33,5	20
Perfil 4	76,4	23,6	20
Perfil 3	86,9	13,1	16
Perfil 2	92,1	7,9	14
Perfil 1	86	14	5
Síntesi*	78,7	21,3	21

*La síntesi és la mitjana de la suma dels diferents perfils

Context sociolingüístic

Taula 4: Adequació lingüística del personal de les empreses de serveis públics, segons perfils lingüístics

Perfils lingüístics	Personal amb coneixements adequats de català	Personal amb manca de coneixements adequats de català	Base
Perfil 5	87,8	12,2	16
Perfil 4	88,8	11,2	17
Perfil 3	90	10	15
Perfil 2	72,3	17,7	13
Perfil 1	82,9	17,1	14
Síntesi*	80,6	19,4	17

*La síntesi és la mitjana de la suma dels diferents perfils

Taula 5: Adequació lingüística del personal de les federacions d'entitats, segons perfils lingüístics

Perfils lingüístics	Personal amb coneixements adequats de català	Personal amb manca de coneixements adequats de català	Base
Perfil 5	85,4	14,6	135
Perfil 4	83,4	16,6	69
Perfil 3	87,6	12,4	24
Perfil 2	87,8	12,2	16
Perfil 1	84,3	15,7	15
Síntesi*	85,5	14,5	139

*La síntesi és la mitjana de la suma dels diferents perfils

2.2. Criteri d'ús lingüístic en la incorporació de personal

Taula 6: Valoració dels coneixements de català en les dues darreres incorporacions

	Hi ha criteri de valoració	No hi ha cap criteri de valoració	Base
Administració local	97,8	2,2	139
Col·legis professionals	85,2	12,5	128
Administració estatal	42,3	57,7	26
Empreses de serveis públics	61,9	38,1	21
Federacions d'entitats	58,3	38,9	144

Taula 7: Criteris de valoració dels coneixements del català en les dues darreres Incorporacions

	No hi ha hagut incorporació	Requisit	Mèrit	No ho sap	Base*
Administració local	0,7	85,3	10,3	3,7	272
Col·legis professionals	12,8	68,8	13,8	4,6	218
Administració estatal	13,6	13,6	50	22,7	22
Empreses de serveis públics	0	61,5	38,5	0	26
Federacions d'entitats	21,4	54,2	24,4	0	168

* Suma de les dues incorporacions amb criteri de valoració.

2.3. Criteris d'atenció

2.3.1. Criteris d'atenció oral

Taula 8: L'organització ha adoptat criteris d'atenció oral al públic en el primer contacte amb l'interlocutor

	S'atén per defecte en català	S'atén per defecte en castellà	No s'ha adoptat cap criteri	No ho sap	Base
Administració local	74,1	0	21,6	4,3	139
Col·legis professionals	75,8	0,8	21,9	1,6	128
Administració estatal	11,5	7,7	80,8	0	26
Empreses de serveis públics	42,9	4,8	47,6	4,8	21
Federacions d'entitats	63,9	0,7	34,7	0,7	144

Taula 9: Si l'interlocutor utilitza una llengua diferent d'aquella en què l'ha atès d'entrada...

	Es canvia a la llengua de l'interlocutor	Es continua atenent l'interlocutor en català	No s'ha adoptat cap criteri	No ho sap	Base*
Administració local	63,1	14,6	20,4	1,9	103
Col·legis professionals	77,3	10,3	11,3	1	97
Administració estatal	100	0	0	0	3
Empreses de serveis públics	100	0	0	0	9
Federacions d'entitats	62	19,6	18,5	0	92

*S'atén per defecte en català

2.3.2. Criteris d'atenció escrita

Taula 10: Ha adoptat criteris d'ús lingüístic per a les comunicacions escrites

	S'escriu per defecte en català	S'escriu per defecte en castellà	S'escriu per defecte en català i en castellà	Hi ha una adaptació a la llengua del receptor	No s'ha adoptat cap criteri	No ho sap	Base
Administració local	87,8	0	0,7	4,3	4,3	2,9	139
Col·legis professionals	88,3	0,8	3,9	4,7	1,6	0,8	128
Administració estatal	3,8	11,5	23,1	53,8	7,7	0	26
Empreses de serveis públics	42,9	0	14,3	33,3	9,5	0	21
Federacions d'entitats	84	4,9	1,4	7,6	2,1	0	144

2.4. Criteris de qualitat

Taula 11: Ha adoptat criteris de qualitat lingüística per a les comunicacions o publicacions en català

	Per a tots els textos	Per a determinats textos	No s'ha adoptat cap criteri	No ho sap	<i>Base</i>
Administració local	48,9	43,2	6,5	1,4	139
Col·legis professionals	46,9	32	20,3	0,8	128
Administració estatal	50	30,8	15,4	3,8	26
Empreses de serveis públics	42,9	23,8	28,6	4,8	21
Federacions d'entitats	49,3	34	16	0,7	144

2.5. Disponibilitat d'eines lingüístiques

Taula 12: Disponibilitat d'eines lingüístiques pel al personal

	Corrector ortogràfic o verificador informàtic	Diccionari general de la llengua catalana	Diccionari en català en línia	<i>Base</i>
Administració local	94,2	96,4	41,7	139
Col·legis professionals	90,6	91,4	50	128
Administració estatal	69,2	73,1	11,5	26
Empreses de serveis públics	100	95,2	66,7	21
Federacions d'entitats	88,9	84,7	28,5	144

2.6. Criteris de suport a la formació del personal

Taula 13: Personal amb manca de coneixements de català que actualment fa formació de català

	Fa formació	No fa formació	No ho sap	Base
Administració local	56,3	23,9	19,7	71
Col·legis professionals	11,5	76,9	11,5	26
Administració estatal	46,7	46,7	6,7	15
Empreses de serveis públics	21,4	71,4	7,1	14
Federacions d'entitats	23,3	73,3	3,3	60

Taula 14: Incentivació o suport a la formació de català per al personal sense els coneixements adequats

	Sí	No	No ho sap	Base
Administració local	81,3	17,3	1,4	139
Col·legis professionals	53,1	45,3	1,6	128
Administració estatal	92,3	7,7	0	26
Empreses de serveis públics	81	19	0	21
Federacions d'entitats	22,9	77,1	0	144

Taula 15: Incentivació a la formació de català en quant a finançament

	Total	Parcial	Cap	No es segueix cap criteri	No ho sap	Base*
Administració local	79,6	14,2	0	0,9	5,3	113
Col·legis professionals	64,7	10,3	5,9	13,2	5,9	68
Administració estatal	79,2	4,2	0	0	16,7	24
Empreses de serveis públics	88,2	0	5,9	5,9	0	17
Federacions d'entitats	36,4	12,1	24,2	24,2	3	33

* Hi ha criteri d'incentivació o suport a la formació de català.

Context sociolingüístic

Taula 16: Incentivació a la formació de català quant a temps a càrrec de l'empresa

	Total	Parcial	Cap	No es segueix cap criteri	No ho sap	Base*
Administració local	39,8	31,9	20,4	2,7	5,3	113
Col·legis professionals	33,8	35,3	10,3	14,7	5,9	68
Administració estatal	50	12,5	25	4,2	8,3	24
Empreses de serveis públics	52,9	17,6	29,4	0	0	17
Federacions d'entitats	21,2	33,3	15,2	24,2	6,1	33

* Hi ha criteri d'incentivació o suport a la formació de català.

Taula 17: Incentivació a la formació de català en obligatorietat

	Sí	No	No ho sap	Base*
Administració local	8,8	85	6,2	113
Col·legis professionals	16,2	77,9	5,9	68
Administració estatal	0	95,8	4,2	24
Empreses de serveis públics	5,9	88,2	5,9	17
Federacions d'entitats	12,1	72,7	15,2	33

* Hi ha criteri d'incentivació o suport a la formació de català.

3. Usos lingüísticos

Usos lingüístics

3.1. Comunicacions amb l'exterior

3.1.1. Imatge i retolació

Taula 18: Llengua del nom de l'entitat o empresa (declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	97,8	0,3	1,9	138
Col·legis professionals	95,4	3,7	0,9	128
Administració estatal	31,2	64,8	4	25
Empreses de serveis públics	32	25,5	42,5	20
Federacions d'entitats	84	9,2	6,8	139

Taula 19: Llengua del rètol principal

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	97,6	0,5	1,9	128
	Observació	97,6	0	2,4	92
Col·legis professionals	Declaració	97,9	1,3	0,8	120
	Observació	97,2	1,9	0,9	108
Administració estatal	Declaració	42,3	53,8	3,9	26
	Observació	40,8	59,2	0	19
Empreses de serveis públics	Declaració	31,7	21,7	46,6	20
	Observació	66,7	16,6	16,6	12
Federacions d'entitats	Declaració	86,4	4,2	9,4	105
	Observació	84	4,9	11,1	72

Taula 20: Llengua del rètol d'horari

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	95,8	3,8	0,4	125
	Observació	99,2	0,8	0	66
Col·legis professionals	Declaració	98,7	1,3	0	78
	Observació	96,7	3,3	0	46
Administració estatal	Declaració	50	50	0	24
	Observació	56	44	0	15
Empreses de serveis públics	Declaració	67,9	29,5	2,6	13
	Observació	83,3	16,7	0	3
Federacions d'entitats	Declaració	87,6	9,5	2,9	52
	Observació	87,8	10,4	1,8	28

Usos lingüístics

Taula 21: Llengua dels rètols interiors

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	97,9	2,1	0	136
	Observació	95,3	2,3	2,4	86
Col·legis professionals	Declaració	98	1,1	0,9	109
	Observació	93,5	3,8	2,7	71
Administració estatal	Declaració	52,9	47,1	0	26
	Observació	50,9	49,1	0	18
Empreses de serveis públics	Declaració	70	25,2	4,8	21
	Observació	69	18,8	12,2	15
Federacions d'entitats	Declaració	96,1	2,7	1,2	83
	Observació	91,7	6,8	1,5	40

Taula 22: Llengua de la publicitat

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	90,5	8	1,5	132
	Observació	94,9	3,5	1,6	59
Col·legis professionals	Declaració	92,2	6,3	1,5	109
	Observació	94,7	5,2	0,1	80
Administració estatal	Declaració	38,8	61,2	0	17
	Observació	33	67	0	16
Empreses de serveis públics	Declaració	61,2	36,3	2,5	20
	Observació	67,7	28,7	3,6	16
Federacions d'entitats	Declaració	80,2	15,9	3,9	106
	Observació	82,1	12,9	5	86

Taula 23: Llengua dels elements de marxandatge

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	99,4	0,2	0,4	131
	Observació	98,4	0,8	0,8	64
Col·legis professionals	Declaració	97,8	2,2	0	106
	Observació	97,5	2,2	0,3	108
Administració estatal	Declaració	38,2	61,8	0	17
	Observació	33,3	61,1	5,6	18
Empreses de serveis públics	Declaració	54,6	21,3	24,1	18
	Observació	48,9	24	27,1	16
Federacions d'entitats	Declaració	87,8	9,9	2,3	108
	Observació	88,7	8,5	2,8	80

Usos lingüístics

Taula 24: Llengua de la pàgina inicial del web

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	98,9	0,5	0,6	132
	Observació	96,4	2,6	1	52
Col·legis professionals	Declaració	92,9	5,1	2	103
	Observació	98	2	0	55
Administració estatal	Declaració	18,8	81,2	0	16
	Observació	35,7	64,3	0	7
Empreses de serveis públics	Declaració	32,5	60,5	7	19
	Observació	50	50	0	11
Federacions d'entitats	Declaració	82,3	11,8	5,9	95
	Observació	82,9	10,5	6,6	40

3.1.2. Documentació d'ús extern

Taula 25: Llengua del paper de carta o fax

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	99,5	0,1	0,4	137
	Observació	97,7	1,1	1,2	65
Col·legis professionals	Declaració	95,4	4,5	0,1	127
	Observació	93,7	4,9	1,4	107
Administració estatal	Declaració	32,5	63,4	4,1	24
	Observació	34,4	65,6	0	15
Empreses de serveis públics	Declaració	66,3	27,4	6,3	21
	Observació	60,5	27,3	12,2	16
Federacions d'entitats	Declaració	88,9	8,5	2,6	138
	Observació	89,6	7,4	3	93

Usos lingüístics

Taula 26: Llengua dels segells propis o estàndards

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	98,7	0,2	1,1	136
	Observació	98,7	0,8	0,5	51
Col·legis professionals	Declaració	94,6	3,7	1,7	126
	Observació	95,1	4	0,9	82
Administració estatal	Declaració	12,6	87,4	0	25
	Observació	13,7	80,7	5,6	10
Empreses de serveis públics	Declaració	51,4	31,9	16,7	18
	Observació	53	42,8	4,2	12
Federacions d'entitats	Declaració	83,4	10,4	6,2	140
	Observació	84,1	4,1	11,8	60

Taula 27: Llengua de la documentació de difusió externa

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	91,3	7,4	1,3	133
	Observació	91,3	8,5	0,2	59
Col·legis professionals	Declaració	91,9	8,1	0	125
	Observació	83,3	15,7	1	67
Administració estatal	Declaració	36,3	63,7	0	26
	Observació	54,3	45,7	0	21
Empreses de serveis públics	Declaració	63,7	33	3,3	20
	Observació	58,5	34,8	6,7	12
Federacions d'entitats	Declaració	81,3	16,2	2,5	137
	Observació	84,4	14,1	1,5	43

Taula 28: Llengua de les factures, rebuts o tiquets de caixa

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	97,4	2,6	0	123
	Observació	91,7	8,3	0	37
Col·legis professionals	Declaració	96,3	3,7	0	120
	Observació	90,7	9,3	0	67
Administració estatal	Declaració	10,8	89,2	0	12
	Observació	25	75	0	2
Empreses de serveis públics	Declaració	49	49,3	1,7	19
	Observació	44,6	50,8	4,6	5
Federacions d'entitats	Declaració	90,7	8,4	0,9	110
	Observació	90,2	7,9	1,9	20

Usos lingüístics

Taula 29: Llengua dels textos predeterminats del correu electrònic

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	84,7	15,3	0	87
	Observació	93,3	6,7	0	20
Col·legis professionals	Declaració	91,6	8,3	0,1	95
	Observació	92,9	7,1	0	28
Administració estatal	Declaració	5,7	94,3	0	21
	Observació	0	100	0	6
Empreses de serveis públics	Declaració	33,9	63	3,1	11
	Observació	55	45	0	5
Federacions d'entitats	Declaració	71,5	22	6,5	92
	Observació	79,6	14,6	5,8	20

Taula 30: Llengua dels formularis electrònics

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	89,5	8,7	1,8	112
	Observació	97,7	2,3	0	22
Col·legis professionals	Declaració	87,8	11,4	0,8	84
	Observació	87,5	12,5	0	12
Administració estatal	Declaració	29,1	68,7	2,2	15
	Observació	16,7	83,3	0	2
Empreses de serveis públics	Declaració	34	53,2	12,8	13
	Observació	100	0	0	1
Federacions d'entitats	Declaració	82,9	13,2	3,9	54
	Observació	81,3	18,7	0	4

3.1.3. Comunicacions orals externes

Taula 31: Llengua de l'activitat oral més habitual amb usuaris (declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	70	28,8	1,2	115
Col·legis professionals	86,6	13,4	0	124
Administració estatal	47,4	52,6	0	23
Empreses de serveis públics	64,3	35,3	0,4	15
Federacions d'entitats	78,1	20,8	1,1	137

Usos lingüístics

Taula 32: Llengua d'atenció personalitzada telefònica i oral (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	100	0	0	130
Col·legis professionals	96,7	0,8	2,5	122
Administració estatal	54,5	27,3	18,2	11
Empreses de serveis públics	81,2	18,8	0	16
Federacions d'entitats	89,5	8,1	2,4	124

Taula 33: Llengua del contestador automàtic (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	97	3	0	99
Col·legis professionals	95,4	4,6	0	87
Administració estatal	22,2	77,8	0	9
Empreses de serveis públics	60	40	0	10
Federacions d'entitats	79	19,8	1,2	81

3.1.4. Comunicacions escrites externes

Taula 34: Llengua de les comunicacions escrites a institucions

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	98,5	1,5	0	134
	Observació	100	0	0	26
Col·legis professionals	Declaració	97,6	2,4	0	127
	Observació	93,3	6,7	0	26
Administració estatal	Declaració	50,4	49,6	0	25
	Observació	66,7	33,3	0	9
Empreses de serveis públics	Declaració	79,5	20,5	0	20
	Observació	75	25	0	4
Federacions d'entitats	Declaració	94,6	5,4	0	143
	Observació	87,2	9,6	3,2	32

Usos lingüístics

Taula 35: Llengua de les comunicacions escrites a clients, usuaris o associats

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	90,3	9,7	0	133
	Observació	94,4	5,6	0	34
Col·legis professionals	Declaració	96	4	0	127
	Observació	94,2	5,8	0	45
Administració estatal	Declaració	29,8	70,2	0	25
	Observació	63,1	36,9	0	12
Empreses de serveis públics	Declaració	68,4	30,3	1,3	21
	Observació	94,3	5,7	0	8
Federacions d'entitats	Declaració	88,5	10,4	1,1	142
	Observació	92,9	1,3	5,8	20

Taula 36: Llengua de les comunicacions escrites a proveïdors

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	97,6	2,4	0	121
	Observació	98	2	0	17
Col·legis professionals	Declaració	96	4	0	118
	Observació	89,7	10,3	0	13
Administració estatal	Declaració	23,8	68,5	7,7	13
	Observació	0	100	0	3
Empreses de serveis públics	Declaració	53,8	46,2	0	17
	Observació	75	25	0	4
Federacions d'entitats	Declaració	93,1	6,9	0	118
	Observació	90	10	0	1

Taula 37: Llengua de les publicacions periòdiques i no periòdiques

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	86,9	12,2	0,9	128
	Observació	88,2	8,2	3,6	58
Col·legis professionals	Declaració	90,1	9,9	0	112
	Observació	86,1	13,9	0	81
Administració estatal	Declaració	30,9	69,1	0	11
	Observació	75	25	0	5
Empreses de serveis públics	Declaració	46,9	51,9	1,2	18
	Observació	41,6	46,5	11,9	11
Federacions d'entitats	Declaració	82,6	16,8	0,6	108
	Observació	84,3	11,1	4,6	66

3.2. Comunicacions internes

3.2.1. Comunicacions orals internes

Taula 38. Llengua de l'última reunió interna amb superiors (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	91,3	8,7	0	129
Col·legis professionals	95,2	4,8	0	125
Administració estatal	33,7	66,3	0	26
Empreses de serveis públics	65,5	34,5	0	20
Federacions d'entitats	79,3	19,6	1,1	138

Taula 39. Llengua de l'última reunió interna amb persones a càrrec (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	92,5	7,5	0	121
Col·legis professionals	95	5	0	122
Administració estatal	37,7	62,3	0	26
Empreses de serveis públics	76	24	0	20
Federacions d'entitats	82,1	17	0,9	114

Taula 40. Llengua vehicular de la formació tècnica o professional (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	90,1	9,9	0	86
Col·legis professionals	84,2	13	2,8	70
Administració estatal	50,2	49,8	0	22
Empreses de serveis públics	43,1	56,9	0	18
Federacions d'entitats	71,8	25,4	2,8	69

Usos lingüístics

3.2.2. Documentació i comunicacions escrites internes

Taula 41: Llengua de les circulars, directrius o notes escrites

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	95,9	4,1	0	133
	Observació	98,7	1,3	0	26
Col·legis professionals	Declaració	95,1	4,9	0	121
	Observació	96,7	3,3	0	30
Administració estatal	Declaració	12,3	87,7	0	26
	Observació	26,8	73,2	0	7
Empreses de serveis públics	Declaració	46,2	53,8	0	20
	Observació	33,3	66,7	0	6
Federacions d'entitats	Declaració	86,5	13,5	0	129
	Observació	91,7	8,3	0	6

Taula 42: Llengua de les ordres del dia o actes de reunió

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	98,5	1,5	0	133
	Observació	100	0	0	41
Col·legis professionals	Declaració	96,4	3,6	0	128
	Observació	97,1	2,9	0	64
Administració estatal	Declaració	17,2	82,8	0	23
	Observació	25	75	0	2
Empreses de serveis públics	Declaració	38,9	61,1	0	19
	Observació	58,3	41,7	0	6
Federacions d'entitats	Declaració	85	14,8	0,2	141
	Observació	88,7	10,2	1,1	49

Usos lingüístics

Taula 43: Llengua dels formularis i impresos interns

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	97,2	2,8	0	125
	Observació	98,6	1,4	0	55
Col·legis professionals	Declaració	92,4	7,6	0	117
	Observació	87,6	12,4	0	46
Administració estatal	Declaració	30,2	69,8	0	26
	Observació	31,6	68,4	0	10
Empreses de serveis públics	Declaració	36,3	63,7	0	21
	Observació	51,6	48,4	0	11
Federacions d'entitats	Declaració	83,8	16,2	0	105
	Observació	100	0	0	8

Taula 44: Llengua dels projectes o memòries anuals

		Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	Declaració	93,3	6,3	0,4	129
	Observació	86,4	10,6	3	49
Col·legis professionals	Declaració	95,9	4,1	0	111
	Observació	93,8	6,2	0	44
Administració estatal	Declaració	7,7	92,3	0	13
	Observació	25	75	0	2
Empreses de serveis públics	Declaració	21,6	70,4	8	18
	Observació	50	46,7	3,3	9
Federacions d'entitats	Declaració	82,3	17,3	0,4	126
	Observació	88	10,7	1,3	58

Taula 45. Llengua del programa de tractament de textos o aplicatiu informàtic més usual (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	36,8	62	1,2	117
Col·legis professionals	49,2	50,7	0,1	119
Administració estatal	6,9	93,1	0	24
Empreses de serveis públics	13,8	86,2	0	21
Federacions d'entitats	37,5	60,7	1,8	131

Usos lingüístics

Taula 46. Llengua del material escrit dels cursos de formació (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	86,4	12,9	0,7	88
Col·legis professionals	71,5	24,7	3,8	70
Administració estatal	25,7	74,3	0	22
Empreses de serveis públics	29,4	70	0,6	18
Federacions d'entitats	74,2	23,1	2,7	70

Usos lingüístics

3.3. Variables de síntesi

3.3.1. Comunicacions amb l'exterior

Taula 47: Síntesi imatge i retolació (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	96,6	2	1,4	139
Col·legis professionals	95,9	3,2	0,9	128
Administració estatal	39,2	59,5	1,3	26
Empreses de serveis públics	51,2	30	18,8	21
Federacions d'entitats	84,7	10,3	5	144

Taula 48: Síntesi documentació d'ús extern (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	93,8	5,4	0,8	139
Col·legis professionals	92	7,5	0,5	128
Administració estatal	24,9	74,1	1	26
Empreses de serveis públics	51,6	41,1	7,3	21
Federacions d'entitats	82,3	13,4	4,3	144

Taula 49: Síntesi comunicacions orals externes (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	88,5	10,4	1,1	139
Col·legis professionals	90,4	6,8	2,8	128
Administració estatal	39,4	51,7	8,9	26
Empreses de serveis públics	69,5	25,6	4,9	21
Federacions d'entitats	81,3	16,4	2,3	144

Taula 50: Síntesi comunicacions escrites externes (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	91,8	7	1,2	139
Col·legis professionals	94,2	5,8	0	128
Administració estatal	41,3	57,8	0,9	26
Empreses de serveis públics	62,8	35,9	1,3	21
Federacions d'entitats	89,2	9,9	0,9	144

Usos lingüístics

3.3.2. Comunicacions internes

Taula 51: Síntesi comunicacions orals internes (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	91,3	8,7	0	139
Col·legis professionals	92,8	6,7	0,5	128
Administració estatal	39,2	60,8	0	26
Empreses de serveis públics	62	38	0	21
Federacions d'entitats	78,6	19,3	2,1	144

Taula 52: Síntesi documentacions i comunicacions escrites internes (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	84	14,1	1,9	139
Col·legis professionals	84,4	15,1	0,5	128
Administració estatal	18	82	0	26
Empreses de serveis públics	33,3	65,7	1	21
Federacions d'entitats	75,4	23,8	0,8	144

3.3.3. Ús extern i ús intern

Taula 53. Síntesi ús extern (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	93	6,3	0,7	139
Col·legis professionals	93,4	6	0,6	128
Administració estatal	36,5	61,4	2,1	26
Empreses de serveis públics	59,4	33,6	7	21
Federacions d'entitats	84,5	12,5	3	144

Taula 54. Síntesi ús intern (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	88	11,8	0,2	137
Col·legis professionals	88,6	10,9	0,5	128
Administració estatal	28,6	71,4	0	26
Empreses de serveis públics	47,6	51,8	0,6	21
Federacions d'entitats	77,3	21,6	1,1	144

Usos lingüístics

3.3.4. Ús escrit i ús oral

Taula 55: Síntesi ús escrit (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	92	7,3	0,7	139
Col·legis professionals	91,6	7,9	0,5	128
Administració estatal	30,8	68,4	0,8	26
Empreses de serveis públics	49,7	43,2	7,1	21
Federacions d'entitats	82,9	14,3	2,8	144

Taula 56. Síntesi ús oral (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	90,1	9,7	0,2	138
Col·legis professionals	92,4	6,8	0,8	128
Administració estatal	40	57,4	2,6	26
Empreses de serveis públics	66,6	33,3	0,1	21
Federacions d'entitats	80,6	17,9	1,5	144

3.3.5. Ús global

Taula 57. Síntesi ús global (Declaració)

	Català	Castellà	Altres	Base
Administració local	91,4	8,1	0,5	139
Col·legis professionals	91,8	7,6	0,6	128
Administració estatal	33,9	64,7	1,4	26
Empreses de serveis públics	55,4	39,8	4,8	21
Federacions d'entitats	82,1	15,6	2,3	144

4. Actituds lingüístiques

4.1. Evolució de l'ús del català

Taula 58. A la seva organització, l'ús de la llengua catalana en relació amb fa tres o quatre anys

	Ha augmentat	S'ha mantingut igual	Ha disminuït	No ho sap	Base
Administració local	36,7	52,5	8,6	2,1	139
Col·legis professionals	37,5	57,8	2,3	2,3	128
Administració estatal	61,5	30,8	0	7,7	26
Empreses de serveis públics	81	14,3	4,8	0	21
Federacions d'entitats	31,3	65,3	3,5	0	144

4.2. Avantatges de l'ús del català a l'organització

Taula 59: A la seva organització, creu que utilitzar el català té avantatges?

	Sí	No	No ho sap	Base
Administració local	59	36	5	139
Col·legis professionals	55,5	36,7	7,8	128
Administració estatal	38,5	53,8	7,7	26
Empreses de serveis públics	71,4	28,6	0	21
Federacions d'entitats	48,6	47,9	3,5	144

Taula 60. Motius dels avantatges de l'ús del català a l'organització

	L'ús de la llengua pròpia	Normalitzar la llengua catalana	Facilita la comunicació	Adequació a la realitat del país	Dóna identitat a l'organització	Facilita la relació amb altres institucions	No contesta	Base
Administració local	31,7	35,4	15,9	13,4	7,3	0	12,2	82
Col·legis professionals	40,8	16,9	22,5	9,9	9,9	5,6	7	71
Administració estatal	10	0	80	0	10	10	0	10
Empreses de serveis públics	0	0	60	20	13,3	13,3	0	15
Federacions d'entitats	48,6	20	31,4	2,9	5,7	11,4	1,4	70

4.3. Inconvenients de l'ús del català a l'organització

Taula 61. A la seva organització, creu que utilitzar el català té inconvenients?

	Sí	No	No ho sap	Base
Administració local	14,4	82,7	2,9	139
Col·legis professionals	22,7	74,2	3,1	128
Administració estatal	19,2	76,9	3,8	26
Empreses de serveis públics	33,3	66,7	0	21
Federacions d'entitats	25,7	72,9	1,4	144

Taula 62. Motius dels inconvenients de l'ús del català a l'organització

	Dificulta la comunicació	Amb catalans no catalanoparlants	Amb usuaris de fora de Catalunya	Els costos econòmics associats	A alguns usuaris no els agrada	Dificulta la relació amb altres institucions	No contesta	Base
Administració local	85	80	5	10	10	0	0	20
Col·legis professionals	48,2	10,3	37,9	41,4	3,4	13,8	3,4	29
Administració estatal	0	0	0	60	0	40	0	5
Empreses de serveis públics	28,6	14,3	14,3	71,4	0	0	0	7
Federacions d'entitats	72,9	37,8	35,1	21,6	10,8	0	0	37

4.4. Perspectives de futur

Taula 63: La seva organització té la intenció d'augmentar l'ús del català en un futur immediat?

	Sí	No	No ho sap	Base
Administració local	45,3	46	8,7	139
Col·legis professionals	23,4	71,9	4,7	128
Administració estatal	50	34,6	15,4	26
Empreses de serveis públics	61,9	33,3	4,8	21
Federacions d'entitats	32,6	66,7	0,7	144

Taula 64. Motius per augmentar l'ús del català

	Normalitzar i enfortir la llengua catalana	Assolir un bon nivell d'adequació lingüística del personal	Criteri i compromís de l'organització	Normatives i exigències	Millorar la imatge i servei de l'organització	No contesta	Base
Administració local	42,9	34,9	6,3	7,9	7,9	9,5	63
Col·legis professionals	33,3	30	13,3	3,3	13,3	6,7	30
Administració estatal	15,4	23,1	7,7	15,4	46,2	0	13
Empreses de serveis públics	15,4	7,7	7,7	15,4	30,8	23,1	13
Federacions d'entitats	51,1	17	6,4	2,1	12,8	10,6	47

Taula 65. Motius per no augmentar l'ús del català

	Els sembla bé el nivell que tenen actualment	L'utilitzen completament	No els preocupa	No és òptim	Desinterès de l'entorn en l'ús del català	Assolir adequació lingüística del personal	Per normatives i/o exigències	No contesta	Base
Administració local	48,4	26,6	18,8	3,1	1,6	0	0	9,4	64
Col·legis professionals	46,7	42,4	1,1	1,1	0	0	0	8,7	92
Administració estatal	44,4	11,1	11,1	11,1	11,1	0	0	11,1	9
Empreses de serveis públics	57,1	0	0	14,3	0	0	14,3	14,3	7
Federacions d'entitats	32,3	46,9	9,4	5,2	3,1	0	0	6,3	96