



# MEMÒRIA DE LA CAMPANYA PER INCENTIVAR L'ÚS DEL CATALÀ ALS PETITS COMERÇOS DE LA CIUTAT DE PALMA 2022

EL CATALÀ  
A L'EMPRESA

TOT AVANTATGES!



El català també el fas tu  
*Benvingut a l'equip*

Departament de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Treball Lingüístic  
Consell de Mallorca



Llengua Mallorca  
El català també el fas tu, benvingut a l'equip



## SERVEI DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA

SECCIÓ DE DINAMITZACIÓ LINGÜÍSTICA  
DIRECCIÓ INSULAR DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA  
CONSELL DE MALLORCA



## Resum

Aquesta memòria presenta i explica el projecte *El català a l'empresa, tot avantatges* i el treball de camp que s'ha fet sobre els elements comercials tangibles i intangibles, i l'ús del català als petits comerços de 21 barriades del districte Centre i de l'eixample de Palma. En el treball de camp s'hi han inclòs els petits comerços i les entitats sense ànim de lucre que han estat interessats o no en els recursos, materials, eines i serveis que els posa a l'abast el Servei de Normalització Lingüística del Consell de Mallorca.

El projecte consisteix a fomentar el català en l'àmbit socioeconòmic, específicament al petit comerç de proximitat de Palma, amb la finalitat d'impulsar l'ús de la llengua i de millorar-ne la comprensió, per fidelitzar els clients oferint-los un servei de qualitat que els atengui en la llengua pròpia de Mallorca.

El treball de camp ha assolit una mostra de 1.107 establiments, més de 200 adreces i 21 barriades de Palma, i s'hi ha analitzat l'ús oral de la llengua catalana i la presència en la retolació dels elements comercials sense pretendre explicar-ne les causes.

**Mots clau:** actituds lingüístiques, català, paisatge lingüístic, Palma i petit comerç.

**Autor i editor:** Consell de Mallorca

**Impressió:** Gràfic Art Palma, SA

**Dipòsit legal:** PM 00154-2023

Palma (Mallorca)

Febrer de 2023

**Coordinadores del projecte i treball de camp:** Neus Munar, Caterina Canyelles i Margalida Segura, del Servei de Normalització Lingüística del Consell de Mallorca

**Treball de camp:** Glòria Armendáriz Barroso, Ricardo de la Morena Fernández i Catherine Tatiana Moreno Moreno

**Redactor:** Ricardo de la Morena Fernández

# Sumari

0.	Presentació.....	7
1.	Introducció.....	9
2.	Objectius del projecte .....	11
3.	El procés d'elaboració del projecte.....	13
	3.1. Metodologia.....	13
	3.2. Materials .....	15
	3.3. Difusió per xarxes socials.....	18
	3.4. Difusió dels altres recursos.....	19
4.	Les visites als petits comerços de Palma.....	21
5.	Resultats .....	25
	5.1. Dades i anàlisi dels elements comercials als petits comerços de Palma .....	26
	5.1.1. Els diversos elements .....	26
	5.1.2. Per tipologia de comerç .....	33
	5.1.3. Per barriades .....	46
	5.2. Dades i anàlisi de l'ús oral del català als petits comerços.....	62
	5.2.1. Dades globals .....	63
	5.2.2. Per tipologia de comerç .....	65
	5.2.3. Per barriades .....	77
	5.2.4. Per carrers.....	100
	5.3. Dades i anàlisi dels establiments interessats en els serveis del Servei de Normalització Lingüística .....	100
6.	Valoració.....	103
7.	Conclusions .....	105
8.	Referències.....	107
9.	Annexos .....	109
	Annex 1. Nombre de comerços visitats per carrer .....	111
	Annex 2. Model de díptic «El català a l'empresa, tot avantatges» .....	125
	Annex 3. Cartell del curs «Al comerç, atenció al client en català» .....	127
	Annex 4. Cartells de sostenibilitat lingüística a l'empresa .....	129



# 0. Presentació

Entre març i agost de 2022, la Direcció Insular de Política Lingüística del Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística del Consell de Mallorca va disposar de tres dinamitzadors lingüístics, gràcies al programa SOIB Reactiva 2021, adreçat a joves menors de 30 anys, que organitza el Servei d'Ocupació de les Illes Balears i al qual es va acollir el Consell.

Aquests tres treballadors varen fer, sota la coordinació dels tècnics de la Direcció Insular, un total de 1.107 visites a petits establiments comercials de 21 barriades dels districtes del centre i l'eixample de Palma, amb la finalitat triple d'avaluar l'estat de salut de l'ús del català en l'atenció comercial, informar els treballadors d'aquests comerços sobre la bona imatge que dona una correcta atenció en català, que a més, respecta els drets lingüístics dels usuaris i compradors, i també per donar a conèixer iniciatives i línies d'ajuts per fomentar el català al comerç que ofereixen el Consell de Mallorca i altres administracions públiques.

Aquesta feina parteix del convenciment que cada situació quotidiana de conversa entre dos individus té un efecte global sobre la salut de la nostra llengua. Massa sovint ens trobam en diferents situacions comunicatives en què dos catalanoparlants interactuen en castellà, simplement per una irreflexiva presumpció que la persona amb qui ens comunicam no ens entendrà. Les relacions comunicatives en els territoris sotmesos a la pressió d'una llengua dominant –en aquest cas, el castellà– sobre una llengua minoritzada socialment, per molt que es tracti de la llengua pròpia del territori, massa sovint estan regides per prejudicis lingüístics prou documentats per la sociolingüística acadèmica: pensar que és de mala educació parlar en català als castellanoparlants, o que algunes persones amb certs trets físics (color de la pell, aspecte, forma de vestir) no ens entendran si parlam en català... Tots aquests prejudicis –absolutament mancats de cap fonament, d'altra banda– contribueixen a la disminució progressiva en l'ús social de la llengua catalana, que les institucions de govern de les nostres illes ens hem compromès a protegir.

De la tasca d'aquests tres dinamitzadors, n'ha derivat aquest opuscle, que, entre d'altres coses, mostra una fotografia de l'ús del català a la capital de la nostra comunitat i ens ofereix pistes sobre quines han de ser, en el futur més immediat, les polítiques públiques de foment de l'ús de la llengua promogudes tant pel Govern com pel Consell

de Mallorca o l'Ajuntament de Palma. Des de la planificació de cursos específics per als treballadors del comerç fins a línies d'ajuts per a empreses per a la retolació en català (cartes de restaurants, rètols a les façanes, articles d'informació i promoció comercial, pàgines web i d'altres), les institucions tenim davant nostre el repte de no afluixar en cap dels àmbits en què hem de treballar per mantenir la nostra llengua en el lloc que li correspon, tant per història com per dignitat. D'aquest esforç, aquesta memòria n'és un petit exemple.

Isabel M. Busquets Hidalgo

Vicepresidenta del Consell de Mallorca i consellera  
executiva de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística



# 1. Introducció

El Servei de Normalització Lingüística (SNL) del Consell de Mallorca, adscrit a la Direcció Insular de Política Lingüística (DIPL), va encomanar un treball de camp per estudiar la situació i l'ús del català al petit comerç de Palma, i desenvolupar una campanya per fomentar-ne l'ús, a tres dinamitzadors lingüístics contractats en el marc del programa SOIB Consell 2021 Reactiva.

Del març a l'agost de 2022, els tres dinamitzadors varen dissenyar el projecte, amb el suport i l'orientació del Servei de Normalització Lingüística, i varen executar les actuacions de les dues línies de treball previstes.

*El català a l'empresa, tot avantatges* consisteix, d'una banda, en un projecte i treball de camp per recollir dades sobre la presència, la situació i l'ús del català als establiments comercials del petit comerç del districte Centre i de vuit barriades de l'eixample de Palma, els resultats dels quals s'ofereixen en aquest document.

L'altra línia de treball del projecte es divideix en dues parts: 1. Visites als petits comerços per fomentar-hi la presència i l'ús del català, i també per comentar i oferir els materials i serveis que ofereix el SNL. 2. Dinamització a través de les xarxes.

## 1. Visites

D'una banda, es parlava sobre els esdeveniments recents de les restriccions de mobilitat per la pandèmia que havien demostrat la importància de fidelitzar els clients residents, que són els més segurs, els que no estan condicionats pel transport en avió o vaixell i que, a més, són els més sostenibles mediambientalment com a clients de quilòmetre zero. S'exposava que la millor manera de fidelitzar-los és oferir-los un servei de qualitat que, indubtablement, inclou l'atenció en la llengua pròpia de Mallorca. Per concloure les visites, se'ls explicaven les iniciatives del SNL que els podien ser útils (imatges de missatgeria, campanyes, etc.), els ajuts econòmics per a la retolació, l'assessorament sobre el material d'autoaprenentatge, l'oferta dels curssets (atenció al client, tallers d'iniciació, etc.), l'oferta del servei de traducció o correcció i, finalment, l'atenció a través de correu electrònic.

## 2. Dinamització a les xarxes

La segona part de la tasca era la dinamització a través de les xarxes: pàgina web, Facebook, Instagram, Twitter, correu electrònic i telefònicament, que aprofita una campanya de difusió per les xarxes socials de foment en l'àmbit socioeconòmic empresarial del petit comerç, que havia fet la secció de Dinamització del SNL del Consell: «El català a l'empresa, tot avantatges».

L'objectiu d'aquesta campanya és mostrar els beneficis i els avantatges que té l'ús i la presència normals del català per aconseguir una plena satisfacció del client. Fer servir la llengua pròpia compleix dos requisits: és plenament rendible econòmicament i afavoreix i condiona la qualitat del servei amb el client. Els avantatges d'usar el català parteixen de satisfer les necessitats dels consumidors, fidelitzar-los i guanyar qualitat, valor afegit i competitivitat.

En paral·lel al projecte a Ciutat, un altre grup de dinamitzadors lingüístics, contractats per la Direcció Insular de Política Lingüística, han fet una sèrie d'accions similars en els petits comerços de quatre municipis de Mallorca: Calvià, Inca, Lluçmajor i Marratxí.

Posteriorment a la visita al petit comerç, els dinamitzadors es posaven en contacte per correu electrònic amb els comerços amb els quals havien adquirit el compromís d'informar-los detalladament dels materials, les subvencions per a la retolació, els recursos i els serveis de què podien disposar.

Amb la informació, les dades i els resultats obtinguts, s'han conegut els interessos dels petits comerços sobre la llengua i, alhora, la presència i la situació de l'ús del català als negocis.

## 2. Objectius del projecte

Els dinamitzadors, a partir de la preparació prèvia del material i la seva intervenció social, varen establir els objectius que volien assolir en el treball de camp i el projecte *El català a l'empresa, tot avantatges*.

Aquests objectius són de dos tipus, d'una banda, la difusió, el foment i la sensibilització de la situació de la llengua catalana al sector del petit comerç i, de l'altra, la recerca i la recopilació de dades per analitzar-ne els resultats. A continuació, oferim els objectius de manera desglossada:

### a. *Objectius de difusió i foment*

- Sensibilitzar els comerciants sobre la situació de la llengua catalana i fomentar-ne l'ús en el tracte amb el client i en relació amb el compromís de respectar el dret lingüístic de ser atès en la llengua pròpia de Mallorca.
- Explicar els avantatges d'usar el català en l'àmbit de l'empresa en el tracte i l'atenció al client.
- Fomentar i promoure l'atenció als clients locals en català, fent veure els avantatges d'usar-lo per fidelitzar-los.
- Informar els petits comerços dels ajuts per a la retolació comercial en llengua catalana.
- Informar els petits comerços dels serveis, materials, eines i recursos del Servei de Normalització Lingüística.
- Enviar informació específica dels serveis, els materials, les eines i els recursos del Servei de Normalització Lingüística.

### b. *Objectius de recerca*

- Conèixer la situació del català als petits establiments comercials de Palma pel que fa a l'ús i la comprensió de la llengua oral.
- Comprovar la presència del català en els elements comercials i la retolació dels petits comerços, al districte Centre de Palma, i a les zones més concorregudes de Ciutat.
- Recopilar informació sobre els serveis i recursos del SNL enfocats al petit comerç que els interessin.
- Analitzar les dades del paisatge lingüístic i l'ús del català al petit comerç de Palma.



## 3. El procés d'elaboració del projecte

Per enfocar el projecte, ens plantejarem una sèrie de qüestions que esperàvem poder respondre a partir dels resultats que obtinguéssim en el treball de camp. Ens servien, també, per marcar tant el punt de partida com el punt d'arribada del projecte i del treball de camp.

Les cinc preguntes que ens vàrem plantejar ens permetien, alhora, orientar les accions cap a la consecució dels objectius plantejats:

- Quin és el percentatge de petits comerços que entenen i parlen català?
- Quins són els carrers amb més presència de català a la retolació de la façana?
- Quina és la presència del català en el paisatge lingüístic als barris de Palma?
- Quin és el servei o recurs del SNL que més demanen els petits comerços?
- Quines diferències trobam en l'ús del català en el districte Centre i en les barriades de l'eixample de Palma?

### 3.1. Metodologia

El treball de camp va seguir un mètode inductiu i deductiu en la recollida de dades. La mostra assolida és de més de 1.100 petits comerços, més de 200 carrers i places del districte Centre i de les barriades de l'eixample de Palma, que són la pràctica totalitat dels petits comerços d'aquestes zones. L'abast de les visites, amb la informació obtinguda, es va recollir en una graella de dades en paper, atès que la recollida d'informació era mitjançant un visita presencial. D'altra banda, es va utilitzar un formulari de Google i un arxiu d'Excel en línia, per traspassar la informació i compilar les dades. Finalment, es va cercar la presència de cada empresa a Internet.

L'eina emprada, en les visites, va ser una **graella de dades**, que facilitava la recollida d'informació. Aquesta informació s'aprofitarà per emprendre accions per promocionar la llengua pròpia de Mallorca en l'àmbit del petit comerç que es fonamentin en la situació lingüística real.

La graella té quatre apartats per conèixer l'ús i la situació de la llengua, la tipologia empresarial del petit comerç i la presència lingüística dels elements tangibles i intangibles comercials. També inclou l'anotació de l'interès que han mostrat pels serveis, recursos, eines i la subvenció per a la retolació que s'ofereix a cada comerç. Totes aquestes dades han permès conèixer les inquietuds i les necessitats dels comerciants en relació amb la llengua catalana, a partir dels recursos del SNL del Consell de Mallorca.

El primer apartat de la graella són els elements tangibles i intangibles del comerç, com ara: la façana, la retolació interior fixa, la interior temporal, els cartells, els fullets, les bosses, els productes, la targeta de visita, l'uniforme, la pàgina web, l'horari, i d'altres de secundàries que s'han englobat en una categoria a part (Codi QR, carta pissarra, carta fixa, punts de llibre i vehicle de l'empresa).

Aquests elements s'han registrat en la visita i, posteriorment, s'han cercat en un navegador d'Internet. A partir d'haver registrat els elements més comuns i visibles, s'ha establert una distinció entre principals i secundaris, aquests darrers agrupats tant en tangibles interiors com exteriors. Amb aquest criteri s'ha pogut conèixer quantitativament la presència del català, castellà, ambdues llengües i altres llengües al petit comerç de Palma.

El segon apartat són els recursos, materials i serveis que ofereix el SNL, com ara: el curs i material en línia per aprendre català, el projecte en construcció de Pràctiques Lingüístiques (que s'ha explicat als establiments interessats per promoure l'aprenentatge oral de la llengua amb els aprenents de l'idioma), les subvencions per a la retolació dels elements comercials (amb els ajuts econòmics de mínims, per als petits comerços i les entitats sense ànim de lucre) i, per acabar, el servei de correcció i traducció de texts.

Cal destacar que informarem dels nous materials i serveis, com ara els cursos formatius en línia «Al comerç, atenció al client en català», un curs amb dos torns, matí i horabaixa, que ofereix un aprenentatge bàsic del català dels conceptes clau i expressions conversacionals per atendre en llengua catalana el client. I el material d'autoaprenentatge recollit al lloc web Llengua Mallorca, sota l'epígraf EINESCAT, i especialment el Mallorcat, material elaborat pel Consell de Mallorca mateix, per a la iniciació en l'autoaprenentatge de català, d'accés lliure a l'adreça *mallorcat.llenguamallorca.cat*.

Així mateix, s'han començat a posar les bases per al futur projecte de Pràctiques Lingüístiques, una nova línia de treball en construcció de dinamització lingüística, destinat a vincular els petits comerços i els aprenents de llengua catalana de Palma. S'han exposat les idees inicials del projecte als petits comerços. La idea principal és aconseguir que els aprenents de la llengua visitin l'establiment per practicar l'expressió oral en català amb els dependents. El personal del comerç s'hauria de comprometre a mantenir la llengua, per facilitar una conversa amb l'aprenent de l'idioma i atendre'l en català a pesar de les dificultats que aquest pugui manifestar. Aquest projecte en construcció va generar una llista d'interessats.

El tercer apartat és el que reflecteix l'ús de la llengua amb la comprensió i la parla. S'hi varen establir tres subapartats pel que fa al coneixement de la llengua de les plantilles de treballadors, que són els següents: «Comprèn i parla», «Comprèn i no parla», i «No comprèn i no parla».

Amb aquest apartat hem pogut saber la situació de l'ús del català pel que fa a la comprensió i la parla a diferents zones de Palma, i a més, es varen poder obtenir dades per saber si hi havia diferències en la comprensió i la parla als comerços del districte Centre i algunes zones dels districtes de l'eixample de Ciutat.

Finalment, el darrer apartat és el relatiu al tipus d'empresa i la dimensió en nombre de treballadors. Es va demanar la forma jurídica de l'empresa, per saber si era una PIME o es tractava d'autònoms. Aquest punt ens va permetre tenir informació sobre la grandària del negoci i el nombre de treballadores i treballadors en plantilla que hi havia a l'establiment comercial.

## 3.2. Materials

### El díptic «El català a l'empresa, tot avantatges»

L'elaboració del díptic es va fer a partir d'informació d'altres campanyes que s'havien fet en diversos territoris de parla catalana, com és el cas de la campanya del 2015, «Català i l'empresa. Ja estàs al dia?», que tenia com a objectiu fomentar l'ús del català a les empreses. Una altra campanya fou la que durà del 2017 al 2020, «El català al comerç!», que es proposava sensibilitzar els comerciants sobre l'ús del català.

«El català a l'empresa, tot avantatges» era una campanya prèvia del Consell de Mallorca de dinamització lingüística a través de les xarxes. S'hi destacaven els avantatges de l'ús del català en el petit comerç per assolir el repte de fidelitzar els clients residents o locals, i alhora sensibilitzar els comerciants sobre la situació i la manca d'ús del català. Els arguments difosos varen servir per elaborar el díptic que exposa els avantatges d'usar el català des d'una perspectiva de màrqueting, i difon la informació dels serveis que ofereix el SNL.

Promoure el català en el petit comerç amplia la perspectiva d'atenció de qualitat, dona importància als clients residents, que són els més segurs com a potencials i habituals, ja que no estan condicionats per mitjans de transport externs a l'illa, i explica que la millor manera de fidelitzar-los és atendre'ls en la seva llengua pròpia. Els parlants de la llengua pròpia de Mallorca volen ser atesos i compresos sense haver de girar la llengua en l'atenció comercial dels establiments on consumeixen béns.

El díptic amb **10 idees clau** exposa els avantatges d'usar el català en l'atenció als clients per captar-los com a compradors habituals, de manera que també es respecta el dret lingüístic a ser atès en la llengua pròpia de Mallorca (vegeu l'annex 2).

La comunitat de la llengua catalana té un grau prou important de consumidors: el català és oficial en un territori on viuen més de 13 milions de persones.

És a 9a llengua d'Europa i la 27a llengua del món en pes econòmic. A les Illes Balears, un 96,8% de la població entén el català.

## 01 AMPLIA LES OPORTUNITATS DE NEGOCI

La **primera idea** és tenir en compte la clientela catalanoparlant potencial per ampliar les oportunitats de negoci, s'ha de tenir en compte el gruix de clients de Mallorca i, fora de les Illes Balears, de les zones de parla catalana.

La **segona idea** és fidelitzar els clients fent servir i entenent la llengua catalana a l'hora d'atendre'ls. Sempre és bon moment per generar proximitat i confiança amb una atenció de qualitat, fent servir el català, amb els clients de quilòmetre 0.

## 02 FIDELITZA ELS CLIENTS

Genera proximitat, confiança i empatia vers els consumidors, que queden satisfets del servei. Un client ben tractat tornarà.

Evita al client haver de fer un esforç addicional per ser atès en català i obtenir un servei.

## 03 ENRIQUEIX LA COMUNICACIÓ AMB ELS CLIENTS

La **tercera idea** és enriquir la comunicació amb els clients fent servir el català a l'hora d'atendre'ls. El personal laboral i el client, amb la comunicació oral i escrita en català, fomenten la diversitat lingüística i cultural.

La **quarta idea** és enfortir l'eficiència comunicativa externa i interna de l'empresa per assolir una major socialització i pertinença, amb un bon ús del català a l'empresa.

## 04 ENFORTEIX L'EFICIÈNCIA COMUNICATIVA EXTERNA I INTERNA DE L'EMPRESA

Les llengües s'han de gestionar empresarialment, perquè creen oportunitats. La vitalitat i el dinamisme de la llengua catalana, situada entre les vint primeres del món a Internet, per exemple, avala la presència del català a la comunicació empresarial.

La implantació d'estratègies d'extensió de l'ús i el coneixement del català entre els treballadors és un factor de socialització, de pertinença al grup, que ajuda que els treballadors s'integrin a l'entorn, fet que millora el seu benestar emocional.

Que el quadre directiu faci de model és bàsic per a un bon ús del català a la empresa.

És una garantia de qualitat en l'atenció al client: marca la diferència, dona una imatge fresca, nova i permet guanyar competitivitat.

L'ús del català és ben present, no només en moltes empreses, sinó també en importants multinacionals, indústries punteres i marques líders en el seu sector.

## 05 APORTA UN VALOR AFEGIT A L'EMPRESA I AL SERVEI QUE OFEREIX

La **cinquena** és aportar un valor afegit que ofereix a l'empresa un servei de qualitat que marca la diferència atenent el client en la seva llengua. La qualitat del servei d'un petit comerç amb l'atenció en català, permet distingir-se de la competència i augmenta el nombre de clients parlants de la llengua.



La **sisena** és millorar clarament la imatge de l'empresa incorporant l'ús de la llengua pròpia, perquè socialment es percep com a molt positiu el respecte i ús del català de Mallorca.

**06**  
MILLORA LA IMATGE DE L'EMPRESA

Afaveix la imatge d'una empresa dinàmica, activa, respectuosa, acollidora, competitiva, oberta, plural, innovadora. Se'n té una bona percepció.

El català és la llengua pròpia de les Illes Balears i identifica els productes fets en aquesta terra, que el client associa amb qualitat, respecte per medi ambient i frescor.

D'altra banda, els productes propis tenen el nom en català des de peixos o fruites passant per plats típics fins a objectes manufacturats. anomenar-los en català és més coherent.

**07**  
CREA LLIGAMS AMB EL TERRITORI

La **setena** és crear lligams entre l'establiment comercial i el territori. El client associa els productes de la terra amb la qualitat, amb el respecte al medi ambient en la producció i distribució de quilòmetre 0. Per tant, etiquetar i fer els cartells dels productes en català és percebut com el més coherent.

La **vuitena** són els beneficis de donar visibilitat a la llengua pròpia, normalitzant l'ús del català en l'espai dels establiments comercials de Palma.

**08**  
BENEFICIA EL PAISATGE LINGÜÍSTIC, FONAMENTAL PER NORMALITZAR L'ÚS DEL CATALÀ

Dona visibilitat i rellevància a la llengua pròpia, i la promociona en l'espai públic (anuncis i rètols comercials, dels carrers, de les carreteres, dels edificis públics i altres escrits a la via pública).

Amés, és una porta oberta per mostrar l'existència de la comunitat lingüística i n'accentua la vitalitat i modernitat.

En territoris amb llengües pròpies, fer-ne ús a l'empresa demostra sensibilitat pels interessos i les inquietuds de la comunitat i el seu entorn. És un distintiu de compromís ètic i responsable amb la llengua, i també amb la sostenibilitat mediambiental, perquè usar el català és la manera més eficaç de transmetre un compromís amb el km. 0.

**09**  
POSICIONA L'EMPRESA COM A SOCIALMENT RESPONSABLE (ESR)

La **novena** és posicionar l'establiment comercial com un agent socialment responsable, mostrant sensibilitat lingüística i respecte per la llengua pròpia dins la comunitat i el seu entorn.

La **desena** és respectar els drets lingüístics dels consumidors pel fet de poder-se adreçar en la llengua pròpia de Mallorca als establiments comercials.

Els petits comerços que tenen un compromís en l'ús i la comprensió de la llengua se situen en el marc legal del respecte pels drets lingüístics.

**10**  
RESPECTA ELS DRETS LINGÜÍSTICS

La Llei de normalització lingüística a les Illes Balears prescriu que «la llengua catalana és la llengua pròpia de les illes Balears i tots tenen el dret de conèixer-la i d'usar-la» i que «aquest dret implica poder adreçar-se en català, oralment o per escrit, als organismes públics i a les empreses públiques i privades».

L'ús del català a l'empresa no només suposa el ple compliment del marc legal, sinó també prendre un compromís positiu per respectar els drets lingüístics dels ciutadans.

Eines, recursos, materials d'informació sobre llengua catalana.

Resoldre consultes lingüístiques.

Correcció de texts breus en català i traducció de text breus del castellà al català.

Ajuts econòmics per a la rerolació.

cursets específics.

### QUÈ OFEREIX EL SERVEI DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA DEL CONSELL DE MALLORCA?

El díptic ha estat un material utilitzat en les visites. El suport del díptic ens ha ajudat a explicar de forma atractiva els avantatges de fer servir el català i poder-ho explicar de forma sintètica. D'altra banda, ha servit per explicar els recursos que el Consell de Mallorca posa a l'abast dels comerços, oferint-los el contacte del SNL i donant a conèixer la presència les xarxes.

S'ha deixat un díptic a cada petit comerç visitat, no sols per explicar els avantatges del català a l'empresa, sinó perquè tenguessin presents els recursos, materials, eines i serveis que posa el SNL del Consell al seu abast de manera gratuïta.

A banda de donar-los a conèixer els recursos i serveis, les visites han permès encetar el diàleg amb el petit comerç de proximitat, per explicar-los que el foment del català va lligat a un servei comercial de qualitat en l'atenció a la clientela, a més d'oferir un compromís actiu i referent en el respecte al dret dels catalanoparlants de ser atesos en la llengua pròpia.

### 3.3. Difusió per xarxes socials

Una altra línia de treball ha estat la presència a les xarxes socials, pel que fa a la difusió de les iniciatives i activitats de dinamització lingüística en català en l'àmbit socioeconòmic. S'han emprat cartells informatius, per difondre el missatge dels avantatges de fer servir la llengua pròpia a l'empresa, a les publicacions i a les xarxes socials.

Els cartells de sensibilització, a partir d'una sèrie de publicacions periòdiques, s'han programat per fitxar l'atenció sobre l'ús del català i fomentar-ne la normalització especialment adreçats als petits comerços. La presència digital del Servei de Normalització Lingüística a les xarxes socials, amb el perfil Llengua Mallorca, no sols complementa les visites als petits comerços, sinó que també potencia les xarxes del perfil de dinamització lingüística del SNL.

Un avantatge que comporta entendre i fer servir el català, la sostenibilitat lingüística a l'empresa, és que els petits comerços puguin aconseguir un posicionament interessant a les xarxes. L'àmbit socioeconòmic s'ha d'aprofitar per generar actituds i usos, i aquest àmbit té un pes molt important a l'hora de generar actituds lingüístiques. Per això, cal normalitzar l'ús del català en l'atenció i, també, en la presència digital. S'ha de poder navegar per Internet i pels llocs web en llengua catalana.

D'altra banda, la sostenibilitat del català al petit comerç, amb l'ús normalitzat de la llengua, contribueix a millorar les actituds lingüístiques del conjunt de la població. No oblidem que la llengua catalana contribueix a millorar la qualitat del servei que es presta o del producte que s'ofereix. Dos aspectes fonamentals en la gestió de la diversitat lingüística en el petit comerç són la capacitació del personal i la qualitat de les comunicacions.

Els cartells s'han publicat cada dimecres, des del mes d'abril fins al setembre, i s'han emmarcat sota el lema de la sostenibilitat lingüística del català per fomentar-ne l'ús social a les empreses. A les xarxes socials de què disposa *Llengua Mallorca* (Facebook, Twitter i Instagram) se n'han difós 21 (vegeu l'annex 4).

### 3.4. Difusió dels altres recursos

L'altre material per fomentar l'aprenentatge del català que volem destacar són els recursos formatius i el material en línia.

Recursos formatius. En primer lloc, el curs «Al comerç, atenció al client en català» (vegeu l'annex 3), s'han oferit dos tallers en línia, que varen tenir lloc els mesos de maig i juny de 2022.

Aquests tallers han servit per fomentar l'aprenentatge bàsic del català com a llengua d'oportunitats i de dret social, promoure'n l'ús –especialment en el món laboral– i afavorir que tothom pugui exercir el dret a utilitzar-lo en qualsevol situació. L'alumnat destinatari dels tallers era la població de 16 anys o més, amb coneixements nuls o escassos de català oral, que volien adquirir les competències bàsiques per poder atendre oralment els clients en català. Les persones destinatàries prioritàries eren les que ja treballaven de cara al públic en un establiment comercial.

Es varen aprofitar les visites als petits comerços per comentar-los els tallers i oferir-los la possibilitat que el seu personal treballador que es troba de cara al públic hi assistís. Dels comerços visitats, més d'una vintena de treballadores i treballadors varen mostrar interès i se'ls va enviar un correu electrònic informant-los de com s'hi podien apuntar.

Material en línia. És un conjunt de recursos recollits al lloc web *Llengua Mallorca* sota l'epígraf EINESCAT i, especialment, el Mallorcat, material elaborat pel Consell de Mallorca, d'accés lliure a l'adreça *mallorcat.llenguamallorca.cat*, que serveixen per aprendre i avançar en la llengua amb un aprenentatge autònom.

Els recursos en línia són una baula més per incrementar la comprensió i promoure l'ús de la llengua en l'empresa i en la vida familiar i quotidiana del personal que treballa en el petit comerç,



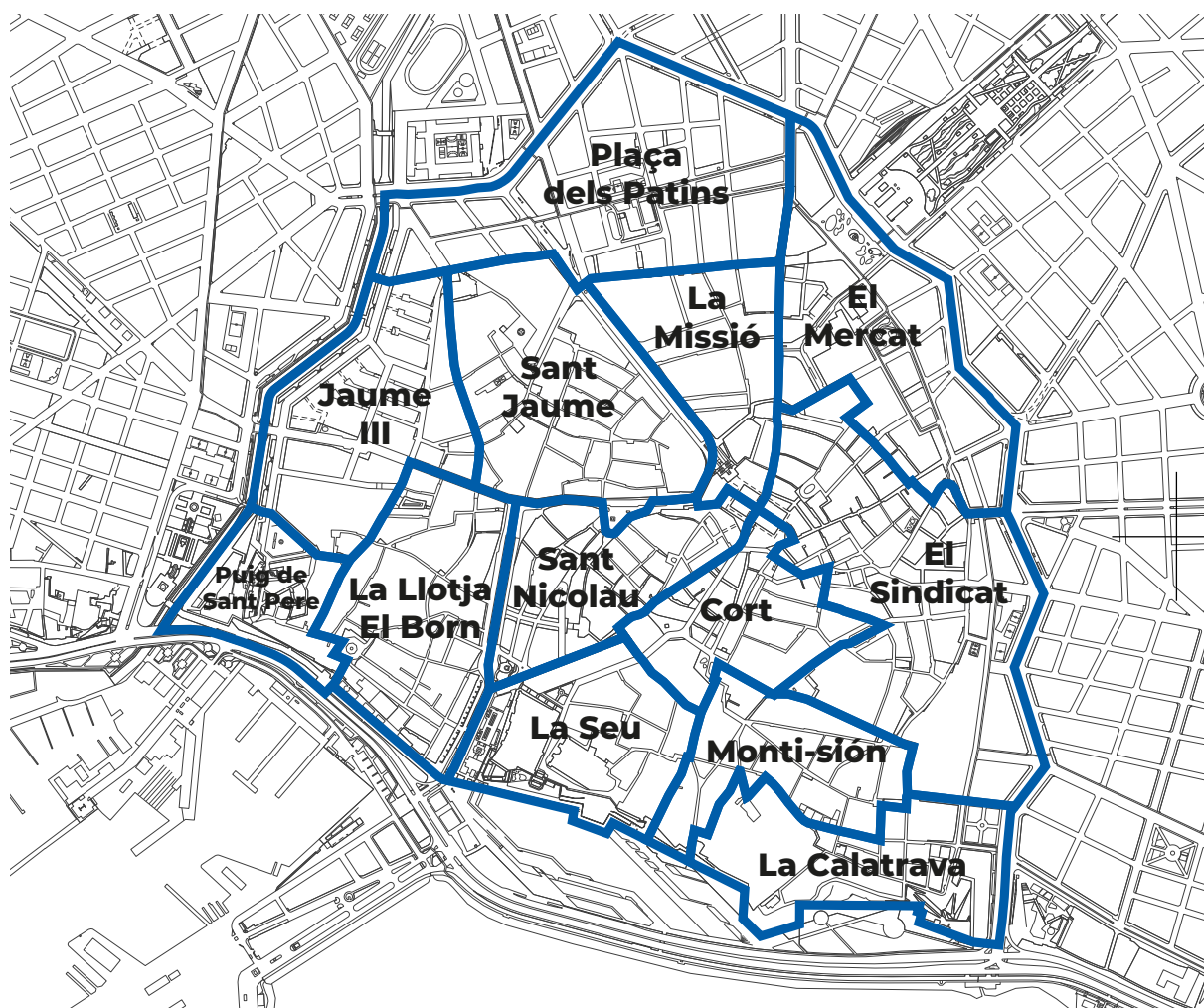
a més de millorar l'oralitat de la llengua i ampliar la comprensió als treballadors nouvinguts.

Els dinamitzadors, com a referents lingüístics actius de la llengua, amb la varietat de materials, recursos i serveis que oferien, han contribuït a facilitar l'ús de la llengua catalana en els petits comerços i en algunes entitats sense ànim de lucre de Palma. Han intentat sensibilitzar les plantilles de la situació complexa en què es troba la llengua en l'ús social i han explicat la importància d'assolir la sostenibilitat lingüística en l'entorn de l'empresa i en l'atenció en català als clients.

## 4. Les visites als petits comerços de Palma

Des de principis de març, els dinamitzadors varen preparar el projecte i el treball de camp, que havia de consistir en visitar tots els petits comerços del centre de Palma. La primera passa fou preparar el relat i marcar unes pautes que ajudassin a encetar la conversa a les visites. La preparació prèvia ha estat fonamental per assolir els objectius marcats.

El discurs i els missatges posaven al centre del relat la situació actual del català i els avantatges que comporta usar-lo per donar un servei d'atenció al client de qualitat. El contingut es va extreure del díptic «El català a l'empresa, tot avantatges». El període actiu del projecte i del treball de camp, va ser des de l'inici de les visites el 31 de març, fins al 29 de juliol de 2022. Per planificar i fer el seguiment dels petits comerços visitats, es varen triar les barriades amb més presència de carrers comercials. L'objectiu era recollir les dades de tots els petits comerços de les 13 barriades del districte Centre i de 8 barriades de l'eixample de Palma.



*Divisió territorial dels barris del centre de Palma*

Visitar els petits comerços ha estat una línia de treball fonamental per conèixer de primera mà la presència de la llengua en la retolació i l'ús que se'n fa. Un dels objectius generals era conscienciar de la situació de català pel que fa a l'ús social, així com informar dels avantatges en l'àmbit socioeconòmic que ens ofereix fer servir el català i promocionar les subvencions amb els ajuts econòmics per renovar o canviar la retolació dels elements comercials.

La presència del català en la retolació, en el que s'anomena paisatge lingüístic<sup>1</sup> de l'espai públic, permet comprovar la presència de la llengua. Segons els resultats obtinguts, convindrà animar els comerços a canviar la retolació per afavorir un paisatge lingüístic en la llengua pròpia de Mallorca. Els dinamitzadors, en les seves visites han escoltat i atès les sensibilitats i els interessos del comerç de proximitat, i han donat molt de pes, en el desenvolupament de la visita, al diàleg obert amb els comerciants per saber què opinen sobre l'ús social del català en relació amb el seu establiment.

Els dinamitzadors han explicat l'opció d'acollir-se a les subvencions per poder canviar la retolació dels elements del comerç que no estaven en català o de renovar-la.

Aquest treball d'aproximació al carrer ofereix un marc ideal per apropar la informació dels serveis del SNL, que d'altra manera podria desaprofitar-se. Un dels punts forts de la feina que s'ha fet ha estat el d'obrir la conversa en català amb el comerciant, fomentant l'atenció i evitant el gir de la llengua. L'objectiu final també era sensibilitzar els petits comerços sobre els drets lingüístics dels catalanoparlants en el sector del comerç.

Alguns comerciants no entenien la conversa en català, per la qual cosa s'ha optat per explicar la visita en altres llengües, com el castellà o l'anglès. La rebuda ha estat molt bona, sobretot pel que fa a les subvencions per a la retolació de la façana, l'horari, l'etiquetatge dels productes, fulletons, pàgina web en català, entre d'altres.

L'ajuda econòmica de fins a un 60 % amb un mínim de 1.000 euros i un màxim de 5.000 fomenta la renovació dels elements comercials i impulsa el canvi del paisatge lingüístic, amb l'augment de la presència del català. Alguns petits comerços, que estan oberts tot l'any en el centre i l'eixample, ens han comentat que amb anterioritat s'havien informat sobre aquests ajuts econòmics.

D'altra banda, en alguns petits comerços, els dependents o dependents ens han facilitat un correu electrònic personal, a banda del correu d'empresa, per rebre-hi també la

---

1 Referit a l'àmbit de la sociolingüística, tenint en compte la presència de la llengua en l'espai públic, segons Landry i Bourhis (1997:25) com: *"The language of public road signs, advertising billboards, street names, place names, commercial shops signs, and public signs on government building combines to form the linguistic landscape of a given territory, region or urban agglomeration. The linguistic landscape of a territory can serve two basic functions: an informational function and a symbolic function"*.



informació de manera personal i aprofitar-la per aprendre català. Els dinamitzadors han difós el material en línia que fomenta l'aprenentatge autònom i els han guiat amb els recursos del SNL.

En alguns casos, les persones que ens han rebut ens han agraït la informació i el fet de poder conèixer de primera mà que hi ha tots aquests recursos i material en línia per millorar el domini i l'ús del català en el seu àmbit personal i, sobretot, per poder donar una atenció de qualitat al client resident i autòcton.

### **L'experiència de les visites**

La primera data de sortida va ser el 31 de març. En un principi, l'objectiu del treball foren els petits comerços del districte Centre, aquest objectiu es va ampliar amb les visites a les barriades de districtes de l'eixample de Ciutat. Aquesta ampliació va permetre fer una radiografia més gran de la situació d'ús de la llengua en l'atenció a la clientela.

Els primers dies, els dinamitzadors varen sortir amb el dubte de com els rebrien. En trobar-se en els petits comerços i, en la majoria del casos, la rebuda va ser molt positiva. En d'altres va ser només correcta i, la resta, era difícil que els dedicassin atenció perquè havien d'atendre la clientela. En casos puntuals, el personal de l'establiment no els va poder atendre per la gran afluència de clients. Però, aquests casos, o fins i tot alguns que no varen mostrar cap interès sobre els avantatges del català, són residuals en comparació amb la gran quantitat de comerços visitats. Majoritàriament, els comerciants que no hi varen estar interessats varen respondre educadament i, molt poques vegades, varen respondre de manera descortès.

El mes d'abril les visites als petits comerços es varen centrar en la zona del districte Centre, al nucli històric de Ciutat, on hi ha una gran diversitat tipològica de negocis i, alhora, una gran concentració de petits comerços. Una vegada a prop del comerç, els dinamitzadors s'aturaven davant la façana per anotar la llengua dels elements visibles de l'exterior. Ja a dins, registraven els elements comercials principals, com ara cartells, fullets, etiquetes dels productes i targeta de visita. Després esperaven fins que el comerciant pogués atendre'ls.

Quan el comerciant tenia disponibilitat, els dinamitzadors es presentaven i obrien conversa explicant els avantatges comercials en l'atenció de qualitat d'oferir béns als clients a partir de comprendre i usar el català, amb el suport del díptic. Els comerciants i els dinamitzadors mantenien un diàleg obert en el qual se'ls oferien idees per fer que la llengua catalana formàs part del seu dia dia, per donar un servei de qualitat i potenciar la clientela de proximitat i fidelitzar-la.

A continuació, s'explicaven els materials, els recursos i els serveis del SNL. Sense dubte, la informació per la qual han mostrat més interès, a banda de les subvencions, ha estat el curs / material en línia per a l'autoaprenentatge i aprenentatge de la llengua. Els ajuts econòmics de mínims, amb la línia de subvencions, com per exemple per al canvi o creació de l'horari, les targetes de visita, bosses o la pàgina web en català, han interessat a gairebé la meitat dels comerciants.

Amb les visites se'ns varen facilitar més de 500 adreces electròniques, desglossades en adreces de l'empresa i del personal de l'establiment. Els correus que enviàrem varen seguir quatre models d'enviament de la informació, segons el servei, material i recurs.

El mes de maig el nombre de petits comerços visitats al districte Centre arribava quasi als 600 i les visites varen ampliar-se cap a les barriades als voltants del centre. Aquesta ampliació geogràfica ens ha permès conèixer també la situació del català, els interessos i les mancances que el petit comerç de la nova zona podia tenir en relació amb la llengua, i també podíem comparar les diferències que hi podia haver amb els comerços del centre.

El mes de juny ja s'havien visitat prop de 900 petits comerços. En les visites es va poder constatar la diversitat tipològica comercial dels petits comerços que hi ha a Palma i, fins i tot, el contrast amb la concentració comercial del centre de Ciutat i les barriades de l'eixample.

El mes de juliol fou el darrer mes de visites, s'havia arribat a les 1.100. En finalitzar la feina de camp, va quedar una idea bastant clara de l'ús de la llengua: els tipus de client de la botiga és una factor condicionant pel que fa a la presència i l'ús social de la llengua. Si la clientela són especialment turistes, les llengües d'atenció són l'anglès i/o l'alemany.

El contrast amb les barriades de l'eixample de Palma, com ara a Santa Catalina, el Fortí, el Camp d'en Serralta, Arxiduc, Bons Aires, Marquès de la Font Santa, Pere Garau i Foners, a tall d'exemple, ens mostra que hi ha menys petits comerços per carrer i que l'ús de la llengua catalana, pel que fa a l'atenció al client resident, estava més o menys garantida.

Finalment, si es fan estudis futurs de l'ús de la llengua en els petits comerços a les barriades més perifèriques, on hi ha una majoria de població resident, serà interessant comparar-ne l'ús social de la llengua amb el de les barriades del districte Centre de Palma.



## 5. Resultats

D'una banda, podem dir que els resultats de la campanya són pràctics, perquè les visites ja s'han traduït en persones que s'han apuntat a cursets o comerços que han sol·licitat els ajuts per a la retolació. 64 persones ja han demanat aquesta ajuda i s'hi han destinat, en total, 193.000 €. Inicialment se n'havien previst 160.000, però es va poder augmentar la partida per atendre totes les peticions.

De l'altra, s'ha obtingut una imatge bastant real de com es troba l'ús del català al petit comerç. El nombre de petits establiments visitats a Palma arriba als 1.107 negocis, que representen la pràctica totalitat dels comerços de les zones estudiades. Se n'han extret dades representatives de la presència de la llengua, pel que fa al paisatge lingüístic, en els elements tangibles i intangibles; s'han recollit dades representatives de la tipologia de petits comerços i de l'interès que mostraven en els materials, els recursos i els serveis que posa al seu abast el SNL. I s'han aconseguit dades significatives de l'ús del català al petit comerç de les barriades del districte Centre i de l'eixample de Palma.

A cada petit comerç, s'ha pogut saber quina és la llengua emprada en l'atenció al client i en l'entorn de l'empresa a partir del nombre de treballadors i treballadores que comprenen i parlen el català (el marge d'error és molt petit, tot i que s'ha de tenir en compte que a 19 dels establiments comercials no han facilitat les dades sobre l'ús de la llengua per desinterès o, en casos puntuals, per situacions d'hostilitat).

Finalment, també s'ha obtingut la informació de la grandària i tipus d'empresa o autònom, i la forma jurídica del negoci.

Per expressar els resultats hem confeccionat unes taules i gràfics. Les dades i els resultats que trobareu serviran, sens dubte, per conèixer l'ús de la llengua en els petits comerços, però també permetran entreveure una sèrie de causes que explicarien la manca d'ús social de la llengua, com ara les actituds lingüístiques desfavorables en l'àmbit socioeconòmic de la petita empresa, que no es garanteixi en determinats tipus de comerços la comprensió del català i, encara menys, l'atenció al client, etc. I, per tant, permetran enfocar les actuacions per fomentar-ne el coneixement i l'ús.

## 5.1. Dades i anàlisi dels elements comercials en els petits comerços de Palma

### 5.1.1. Els diversos elements

S'ha concretat i diferenciat la presència dels elements comercials entre principals i secundaris.

Els elements principals de la llista de la graella de recollida de dades són els següents: la façana, l'horari, els cartells, l'etiquetatge dels productes, la targeta de visita i la pàgina web. En aquests elements s'hi ha registrat la llengua o llengües en què estan escrits a cada petit comerç.

Els elements comercials secundaris, els menys presents i que no se n'han pogut registrar en la majoria dels petits comerços, són els següents: l'interior temporal, l'interior fix, els cartells, els fullets, les bosses, la carta fixa, la carta pissarra, els documents administratius, el codi QR, el punt de llibre, l'uniforme i el vehicle.

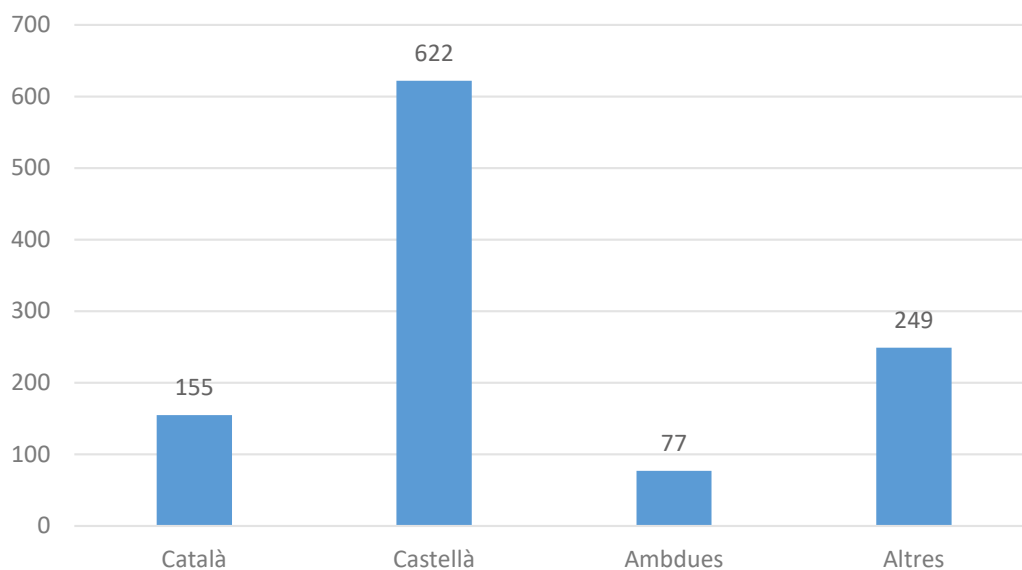
A partir de l'anotació de la retolació dels elements comercials, s'ha pogut saber si fan servir retolació unilingüe, bilingüe o plurilingüe, i si situen el català en primer lloc o de forma preminent.

En la majoria dels casos la retolació de la façana, l'horari, l'etiquetatge del producte i els cartells s'han trobat en castellà i, fins i tot, en altres llengües. Cal destacar que la presència del català i el castellà conjuntament apareix en determinats petits comerços i tipus de negoci, com indiquen els resultats obtinguts del treball de camp.

Pel contrast de les zones comercials del districte Centre –amb el client turista, especialment durant la temporada d'estiu– amb els comerços de l'eixample, s'ha comprovat que hi ha una tendència a adaptar la retolació dels elements visibles a les llengües del turistes. Les altres llengües en què els elements comercials estaven retolats són majoritàriament l'anglès, l'alemany i el francès.

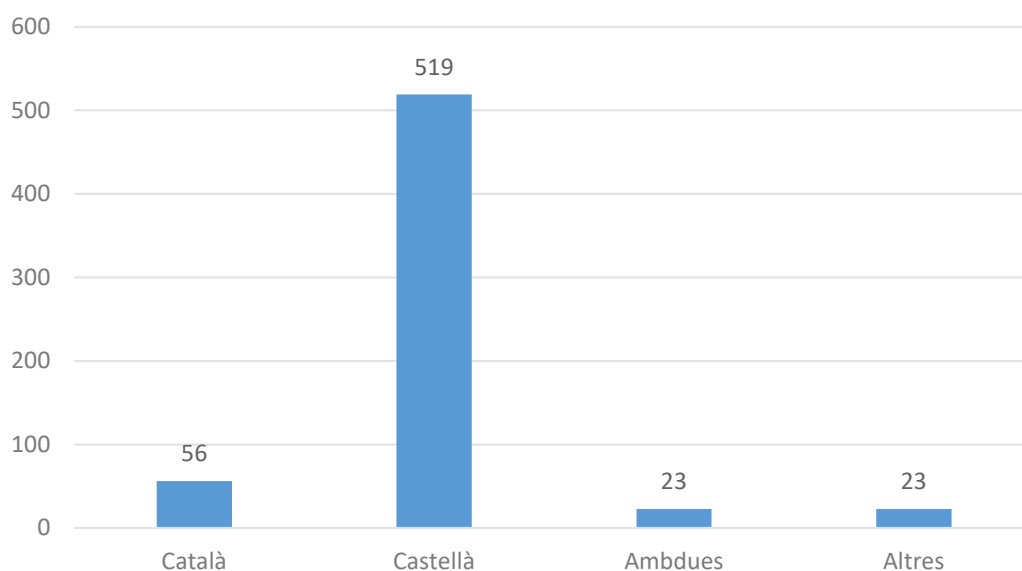
Pel que fa a la retolació de les façanes –l'element més visible del paisatge lingüístic de qualsevol ciutat–, dels 1.107 comerços, 155 estan retolades en català, 622 en castellà, 77 en ambdues llengües i 249 en altres llengües (ens referim a idiomes com ara l'anglès, principalment). De la quantitat total de petits comerços, a 4 no s'ha registrat aquest element.

### GRÀFIC 1. FAÇANA



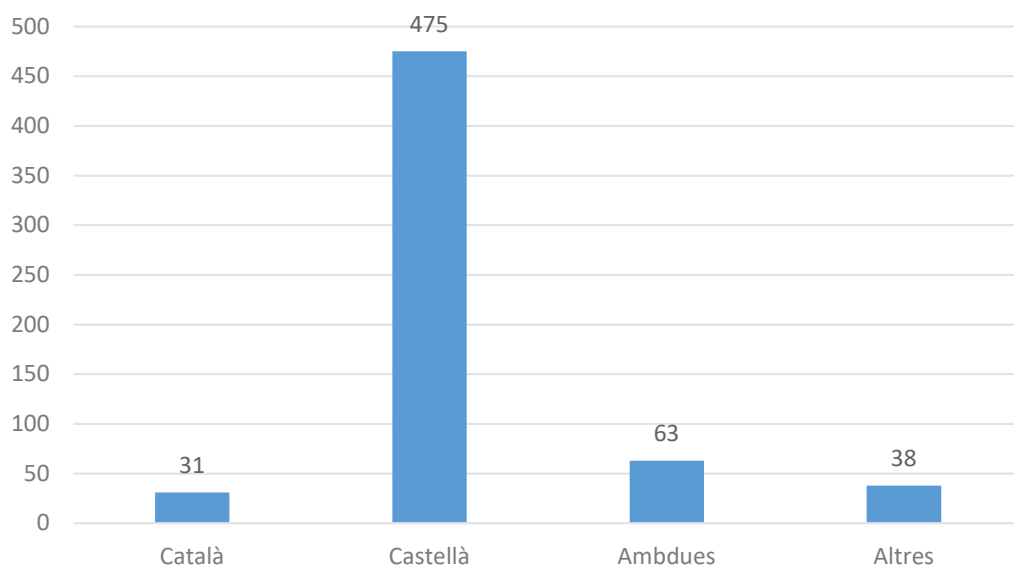
El 14 % de la retolació de les façanes està en català, el 56,19 % en castellà, el 6,9 % en ambdues llengües i un 22,49 % en altres llengües. Els resultats indiquen una manca general de presència del català en la retolació d'aquest element comercial principal i tan visible en l'espai públic.

### GRÀFIC 2. HORARI



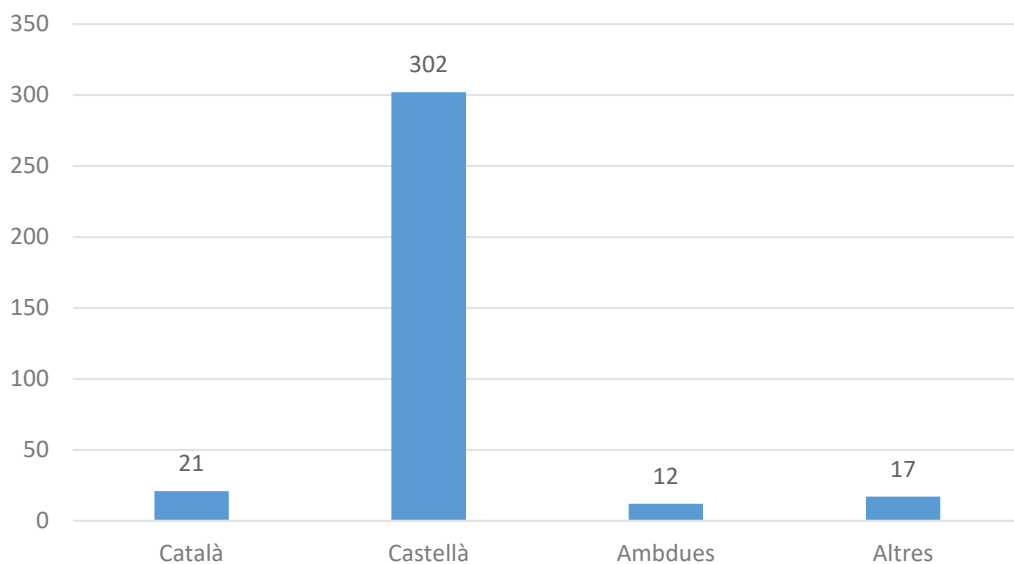
Quant a l'horari, se n'han registrat a 621 establiments. El 9,02 % dels horaris estan retolats en català, el 83,57 % en castellà, el 3,70 % en ambdues llengües i un 3,70 % en altres llengües.

### GRÀFIC 3. CARTELL



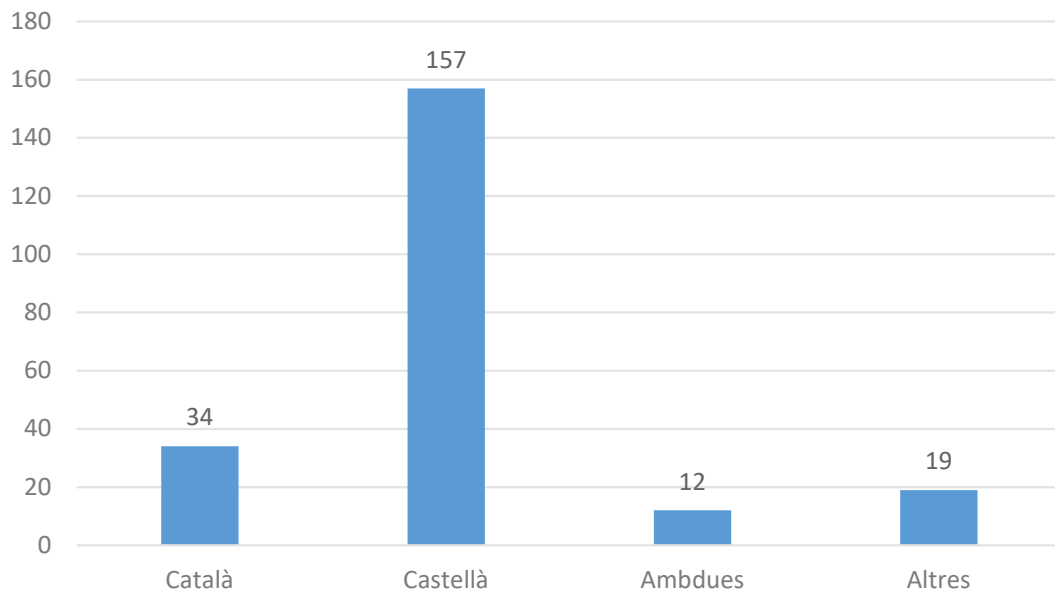
Pel que fa a cartells, se n'han registrat a 607 establiments, el 78,2 % es troben retolats en castellà, el 5,1 % en català, el 10,3 % en ambdues llengües i un 6,2 % en altres llengües.

### GRÀFIC 4. ETIQUETATGE DEL PRODUCTE



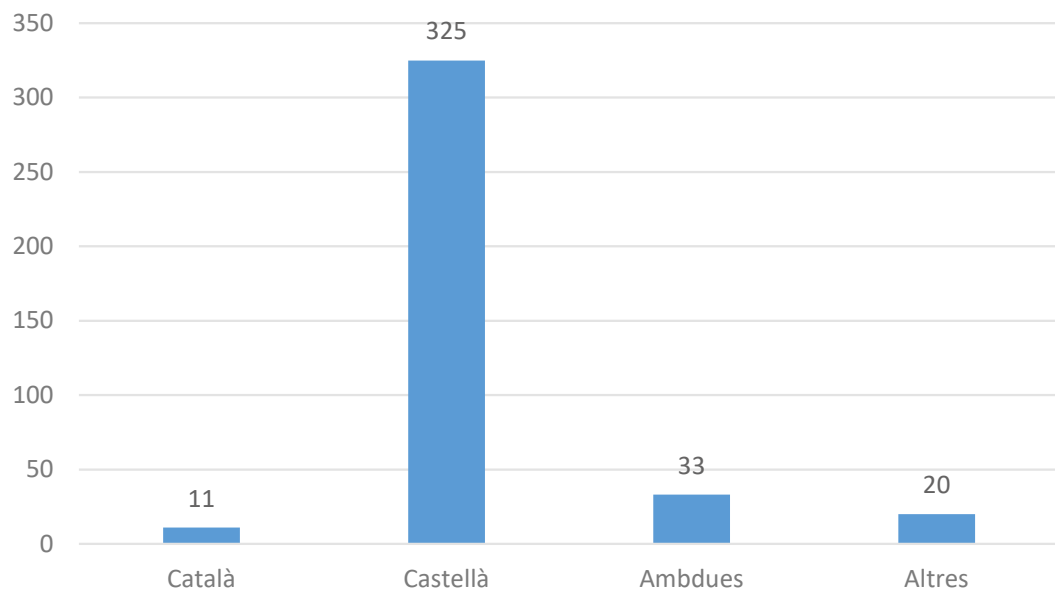
Quant a l'etiquetatge dels productes, se n'ha registrat a 352 establiments, el 5,96 % estan etiquetats en català, el 85,79 % en castellà, el 3,4 % en ambdues llengües i un 4,82 % en altres llengües.

GRÀFIC 5. TARGETA DE VISITA



S'ha registrat la retolació de la targeta de visita a 222 establiments. Un 15,31 % estan retolades en català, en castellà un 70,72 %, en ambdues llengües un 5,41 % i un 8,56 % en altres llengües.

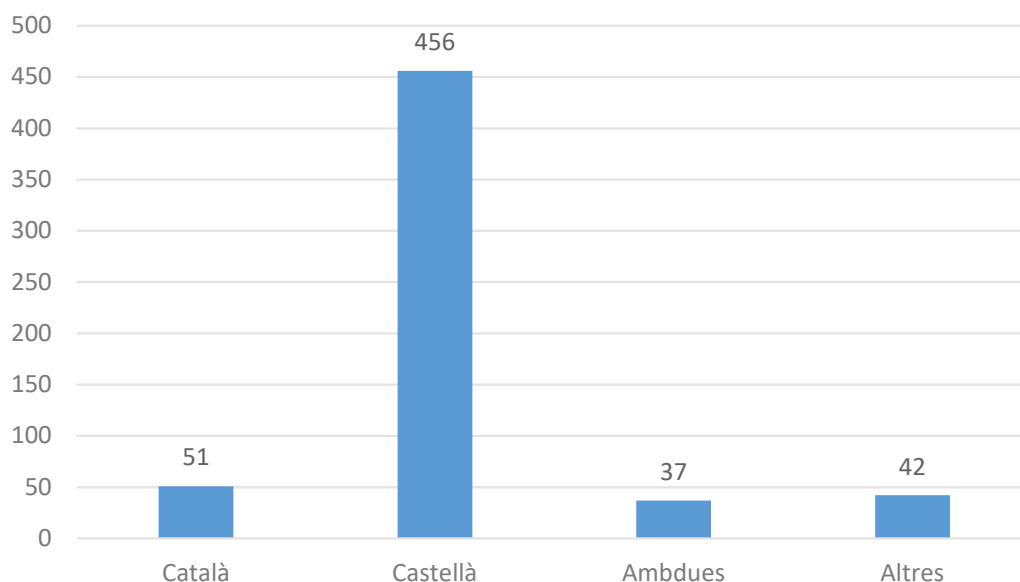
GRÀFIC 6. PÀGINA WEB



Quant als webs dels petits comerços, se n'han registrat de 389 comerços. El 2,83 % són en català, el 83,55 % en castellà, el 8,48 % en ambdues llengües i un 5,14 % en altres llengües.

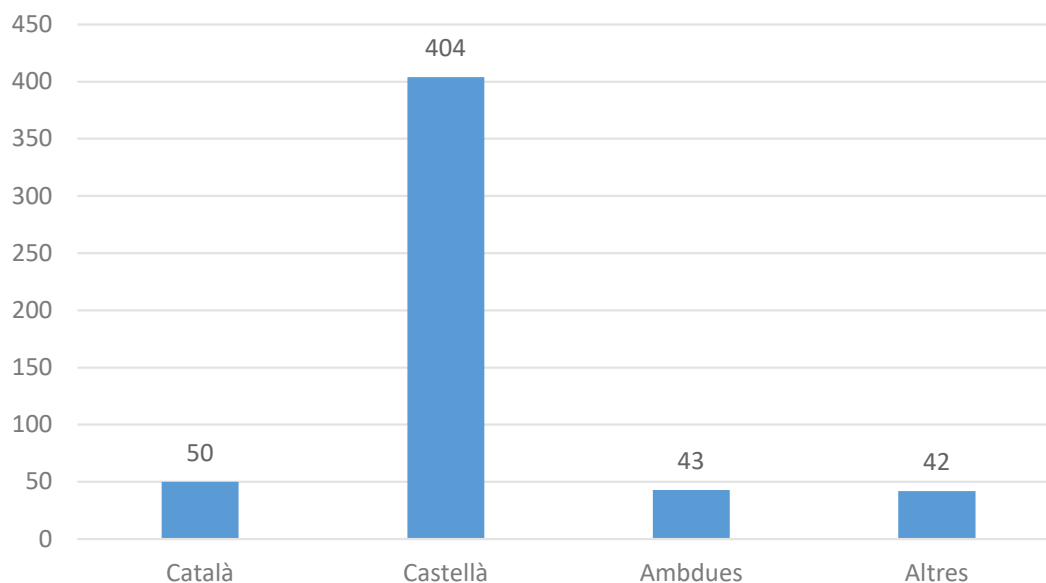
A continuació, oferim els resultats dels elements secundaris –els menys presents en els comerços–, pel que fa a la retolació i la presència del català.

GRÀFIC 7. INTERIOR FIXA



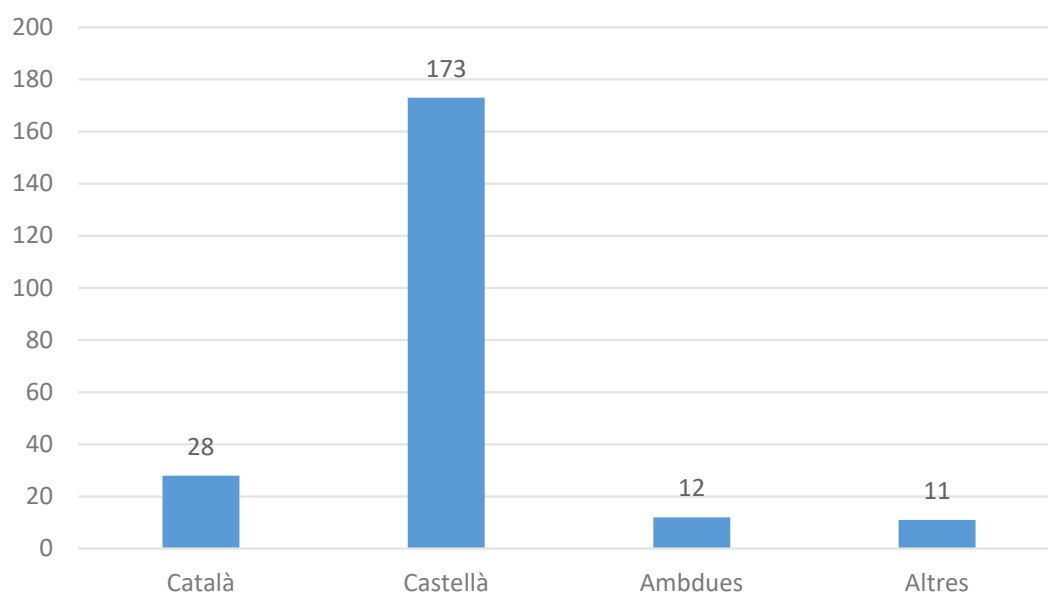
S'ha registrat retolació interior fixa a 586 botigues. El 8,7 % està en català, el 77,82 % en castellà, el 6,31 % en ambdues llengües i un 7,17 % en altres llengües.

GRÀFIC 8. INTERIOR TEMPORAL



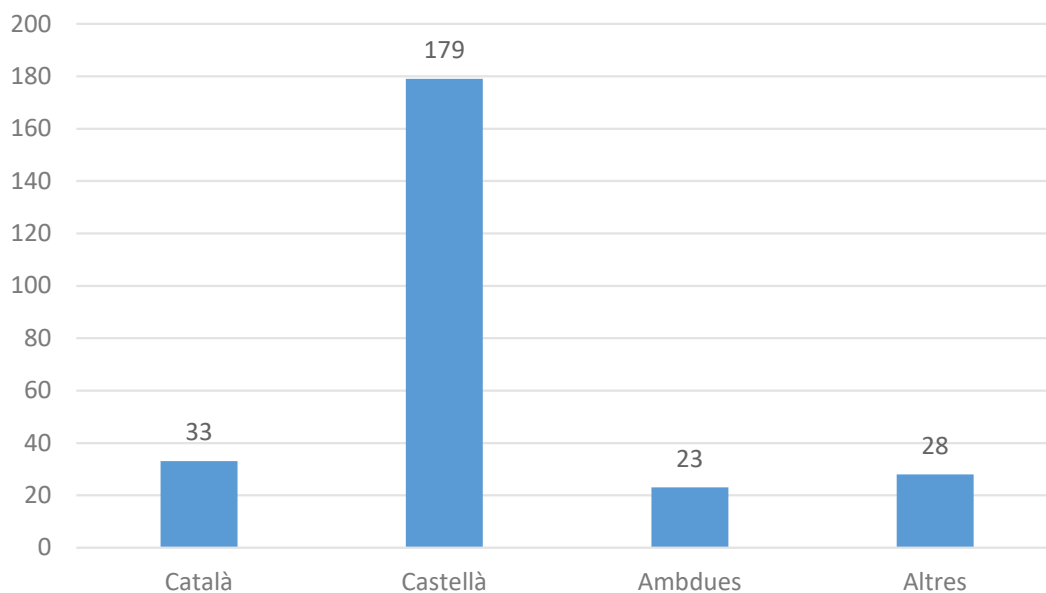
De retolació interior temporal, se n'ha registrat a 539 establiments, el 9,27 % en català, el 74,95 % en castellà, el 7,98 % en ambdues llengües i el 7,8 % en altres llengües.

### GRÀFIC 9. FULLET



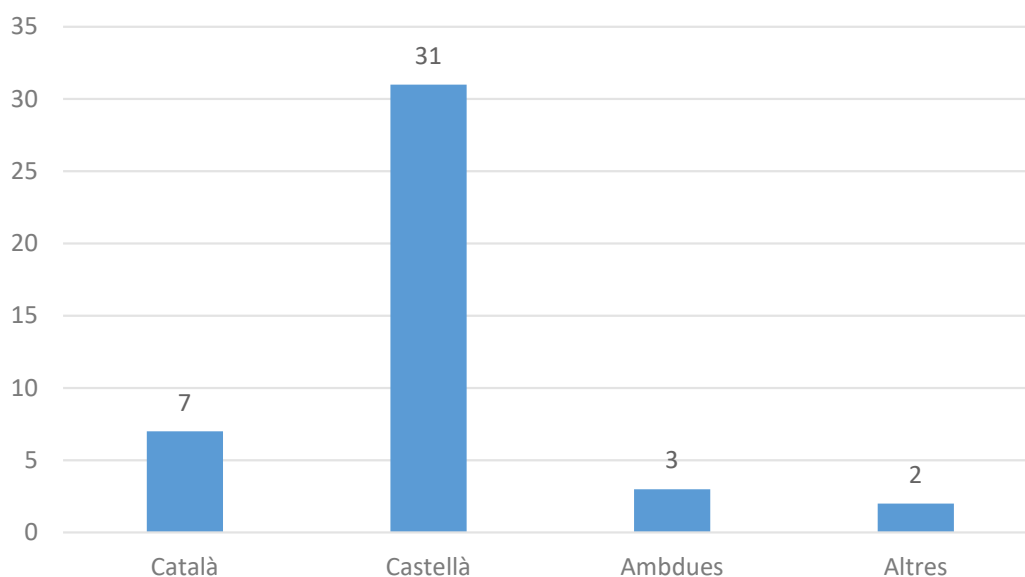
S'han trobat fullets a 224 establiments. El 12,5 % estan en català, el 77,23 % en castellà, el 5,35 % en ambdues llengües i un 4,91 % en altres llengües.

### GRÀFIC 10. BOSSA



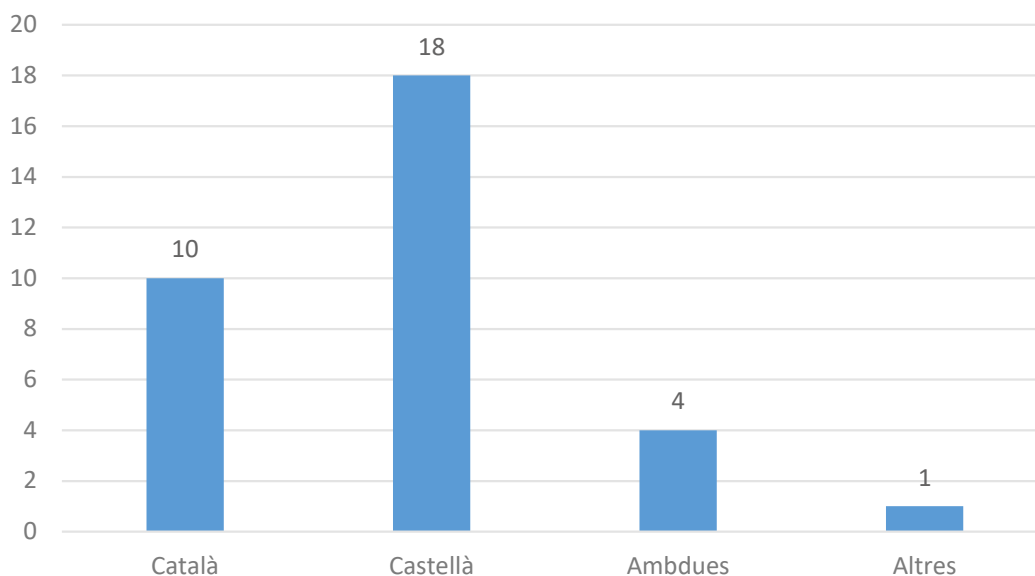
S'han registrat bosses a 263 establiments. El 12,55 % en català, 68,06 % en castellà, el 8,75 % en ambdues llengües i un 10,64 % en altres llengües.

### GRÀFIC 11. UNIFORME



S'han registrat uniformes a 43 establiments. El 16,28 % en català, 72,10 % en castellà, el 6,97 % en ambdues llengües i un 4,65 % en altres llengües.

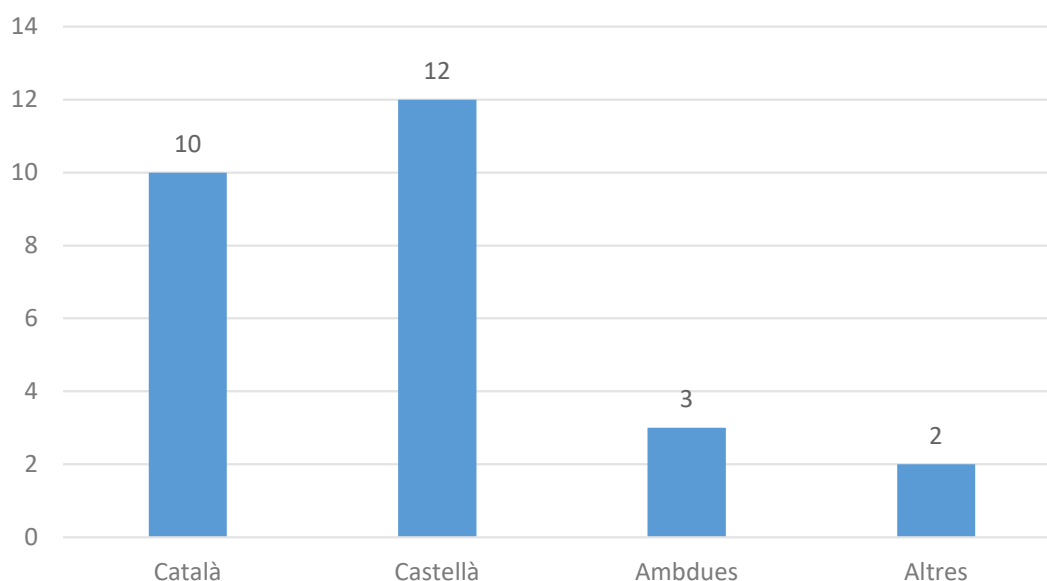
### GRÀFIC 12. DOCUMENTS ADMINISTRATIUS



S'han registrat documents administratius a 33 establiments, d'aquests, 10 en català, 18 en castellà, 4 en ambdues llengües i 1 en altres llengües. Amb la suma d'elements, la mitjana percentual és d'un 30,30 % en català, 54,54 % en castellà, 12,12 % en ambdues llengües i un 3 % en altres llengües.



GRÀFIC 13. PUNT DE LLIBRE



De punts de llibre, se n'han registrat a 27 establiments: 10 en català, 12 en castellà, 3 en ambdues llengües i 2 en altres llengües. La qual cosa suposa un 37,04 % en català, un 44,44 % en castellà, un 11,11 % en ambdues llengües i un 7,41 % en altres llengües.

Els elements següents no s'han registrat en gran quantitat de les visites als petits comerços de Ciutat: de codis QR, se n'han registrat 15: 5 en català, 9 en castellà, 0 en ambdues llengües i 1 en altres llengües. De cartes pissarra, se n'han registrat 17: 2 són en català, 15 en castellà, 0 en ambdues llengües i 0 en altres llengües. El percentatge és d'un 11,76 % en català i un 88,23 % en castellà.

De cartes fixes, se n'han registrat 11: 6 són en català, 4 en castellà, 1 en ambdues llengües i 0 en altres llengües. El percentatge és d'un 54,54 % en català, 33,36 % en castellà i un 9,09 % en ambdues llengües. Finalment, s'han registrat 4 vehicles: 1 en català i 3 en castellà.

Amb aquests resultats s'evidencia la manca destacada de la retolació en català dels elements comercials dels petits establiments de Palma.

### 5.1.2. Per tipologia de comerç

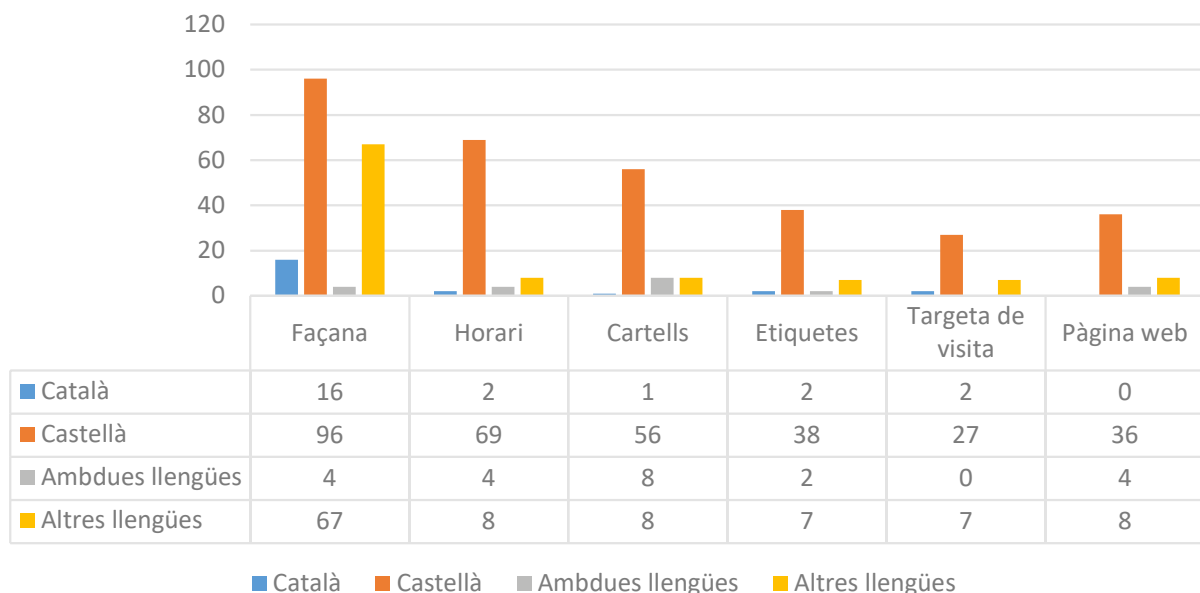
En primer lloc, per estudiar la presència del català en la retolació en els elements comercials, s'ha establert una tipologia comercial dels establiments més nombrosos que es troben a les barriades del districte Centre i de l'eixample de Palma. Per analitzar les dades i extreure'n els resultats, s'han seleccionat dotze tipus de comerços:

TAULA 1. Tipologia comercial dels petits establiments

Botiga de roba (184)	Botiga de regals (32)	Sabateria (58)
Botiga de queviures (86)	Farmàcia (42)	Joieria (41)
Forn (30)	Botiga de mobles (39)	Estanc (27)
Botiga d'articles per a la llar (35)	Llibreria (20)	Fruiteria (24)

La mostra del treball de camp, segons les dotze categories, arriba als 618 petits establiments.

GRÀFIC 14. PRESÈNCIA DE LA LLENGUA EN ELS ELEMENTS COMERCIALS DE LES BOTIGUES DE ROBA

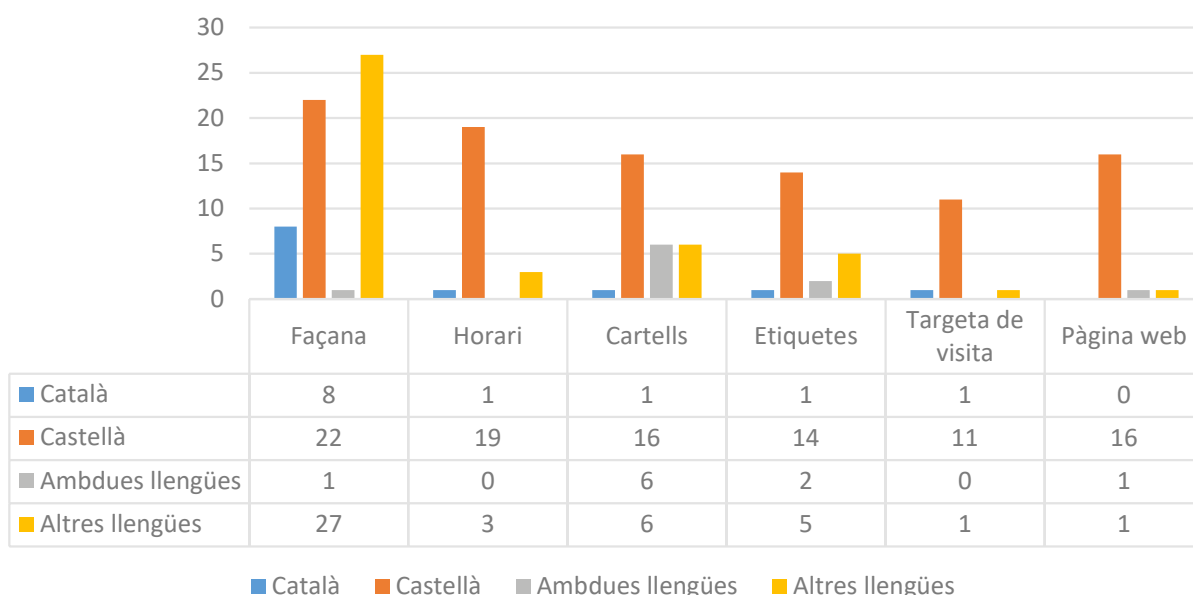


De les 184 botigues de roba, se n'ha registrat façana a 183. El 8,7 % estan retolades en català, el 52,4 % en castellà, el 2,1 % en ambdues llengües i un 36,6 % en altres llengües. D'horari, se n'ha registrat a 83 establiments. El 2,4 % en català, el 83,13 % en castellà, el 4,81 % en ambdues llengües i el 9,62 % en altres llengües.

De cartells, se n'han registrat a 73 botigues. L'1,36 % estan retolats en català, el 76,71 % en castellà, el 10,95 % en ambdues llengües i un 10,95 % en altres llengües. D'etiquetes del producte, se n'han registrat a 49 botigues. Un 4,16 % en català, el 77,55 % en castellà, el 4 % en ambdues llengües i un 14,21 % en altres llengües.

De targetes de visita, se n'han registrat a 36 establiments. El 5,55 % estan retolades en català, el 75 % en castellà i un 19,44 % en altres llengües. De lloc web de les botigues de roba, se n'han registrat a 48 negocis. El 75 % estan en castellà, el 8,33 % en ambdues llengües i un 16,66 % en altres llengües.

**GRÀFIC 15. PRESENCIA DE LA LLENGUA EN ELS ELEMENTS COMERCIALS DE LES SABATERIES**

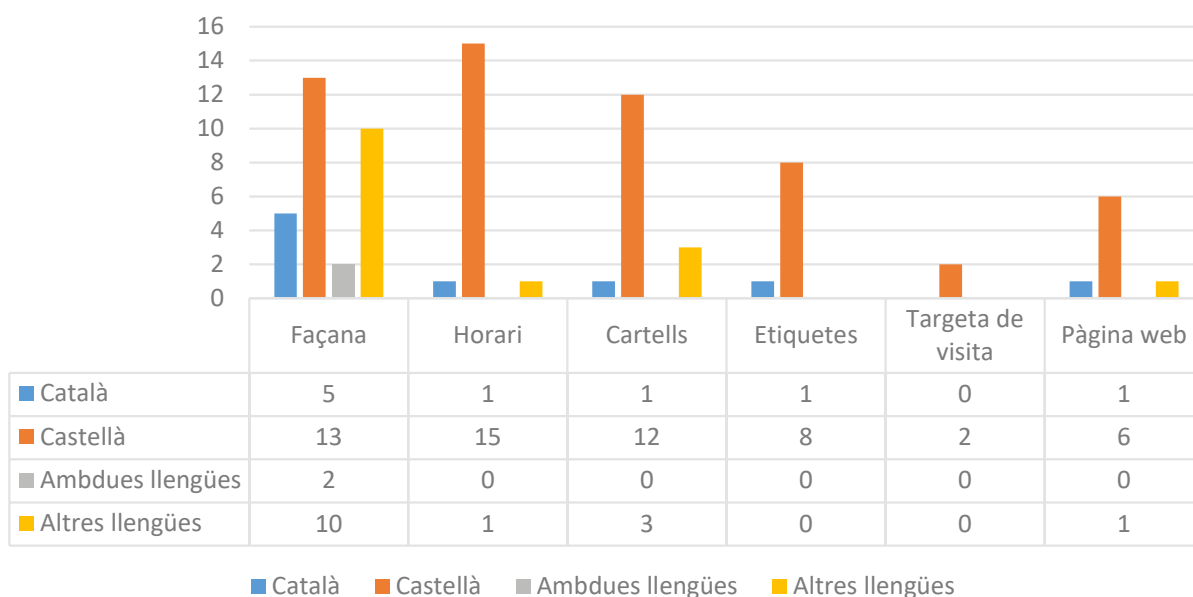


A les sabateries, de les 58 visitades, el 13,7 % de les façanes estan retolades en català, el 37,9 % en castellà, l'1,7 % en ambdues llengües i un 46,5 % en altres llengües. D'horaris, se n'han registrat a 23 botigues. El 4,34 % en català, el 82,60 % en castellà, 0 en ambdues llengües i un 13,04 % en altres llengües.

De cartells, se n'han registrat a 29 botigues. El 3,44 % en català, el 55,17 % en castellà, el 20,68 % en ambdues llengües i un 20,68 % en altres llengües. D'etiquetes del producte, se n'han registrat a 22 botigues. El 4,5 % en català, el 63,64 % en castellà, el 9,1 % en ambdues llengües i un 22,72 % en altres llengües.

De targetes de visita, se n'han registrat a 13 establiments. El 7,69 % són en català, en castellà un 84,61 % i un 7,69 % en altres llengües. De llocs web, se n'han registrat 18. El 88,90 % estan en castellà, un 5,55 % en ambdues llengües i un 5,55 % en altres llengües.

**GRÀFIC 16. PRESÈNCIA DE LA LLENGUA EN ELS ELEMENTS COMERCIALS DE LES BOTIGUES DE REGALS**

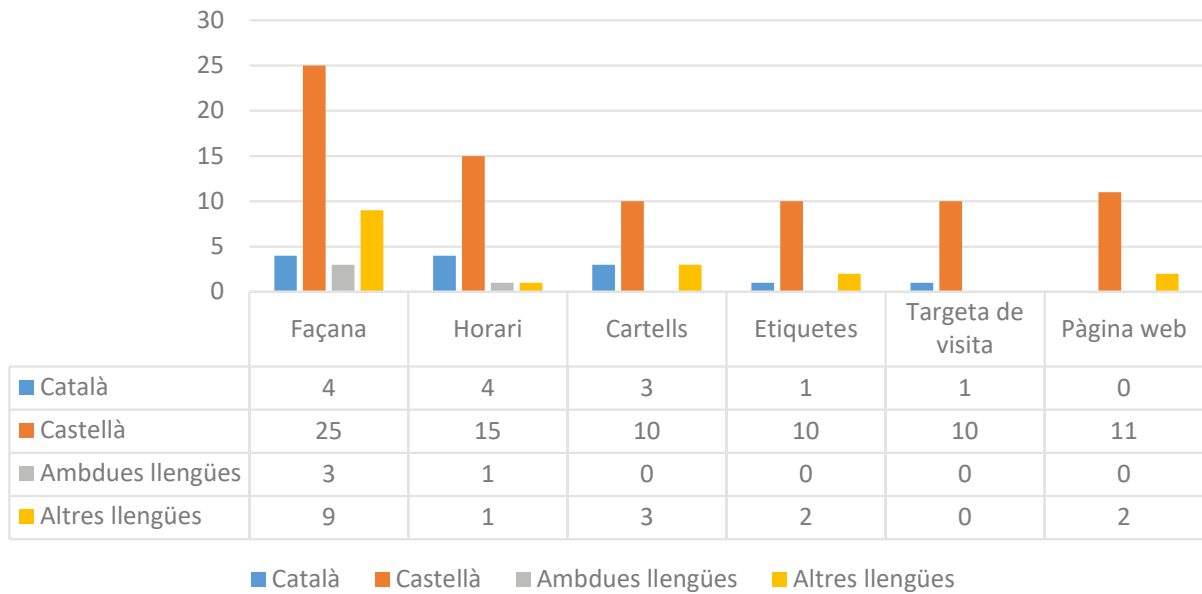


A les botigues de regals, de les 32 visitades, s’ha registrat a 30 la retolació de la façana, un 15,6 % estan retolades en català, el 40,6 % en castellà, el 6,25 % en ambdues llengües i un 31,2 % en altres llengües.

L’horari s’ha registrat a 17 botigues. El 5,55 % el tenen en català, el 88,23 % en castellà i un 5,55 % en altres llengües. L’etiqueta del producte s’ha registrat a 9 establiments- L’11,11 % en català i el 88,88 % en castellà.

La targeta de visita s’ha registrat a 2 establiments, totes estan redactades en castellà. De llocs web se n’han registrat 8. Un 12,5 % són en català, un 75 % en castellà i un 12,5 % en altres llengües.

## GRÀFIC 17. PRESENCIA DE LA LLENGUA EN ELS ELEMENTS COMERCIALS DE LES JOIERIES

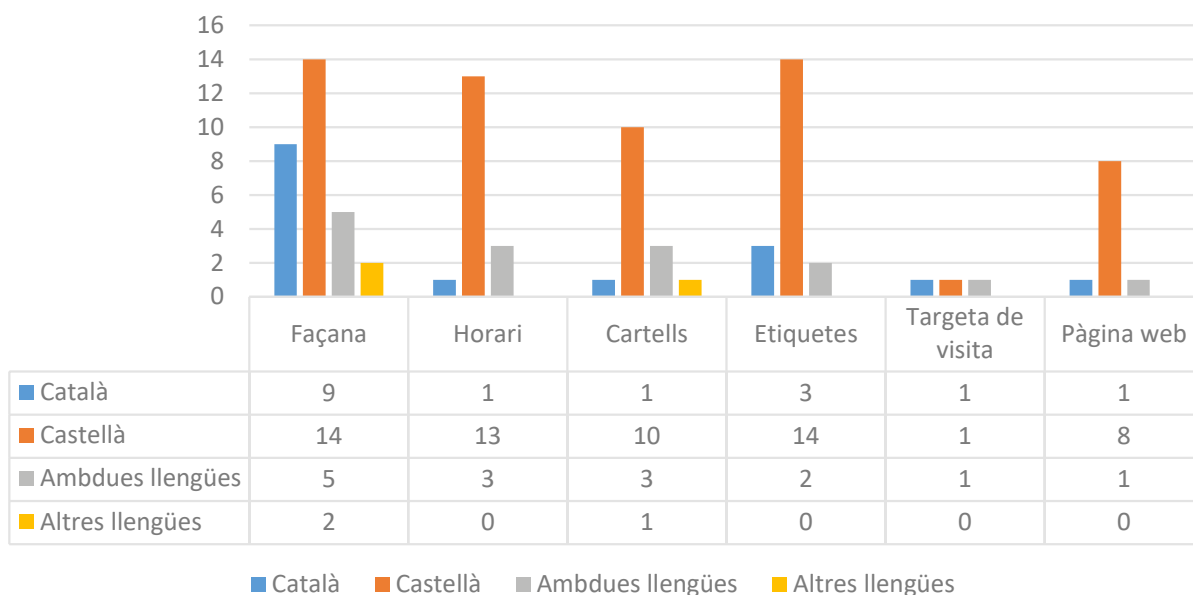


A les joieries, de les 41 visitades, s'ha registrat retolació de façanes a tots els comerços. El 9,7 % estan retolades en català, el 60,97 % en castellà, el 7,31 % en ambdues llengües i un 21,9 % en altres llengües. D'horari, se n'ha registrat a 21 establiments. El 19,04 % el tenen en català, el 71,42 % en castellà, el 4,76 % en ambdues llengües i un 4,76 % en altres llengües.

De cartells, se n'han registrat a 16 establiments. El 18,75 % estan retolats en català, el 62,5 % en castellà i un 18,75 % en altres llengües. L'etiquetatge del producte s'ha registrat a 13 botigues. El 7,69 % estan escrits en català, el 76,92 % en castellà i un 15,38 % en altres llengües.

De targeta de visita, se n'ha registrat a 11 negocis. El 9,09 % estan en català i el 90,90 % en castellà. S'han registrat 13 llocs web de les joieries. El 84,61 % estan en castellà i un 15,38 % en altres llengües.

**GRÀFIC 18. PRESÈNCIA DE LA LLENGUA EN ELS ELEMENTS COMERCIALS DELS FORNS**

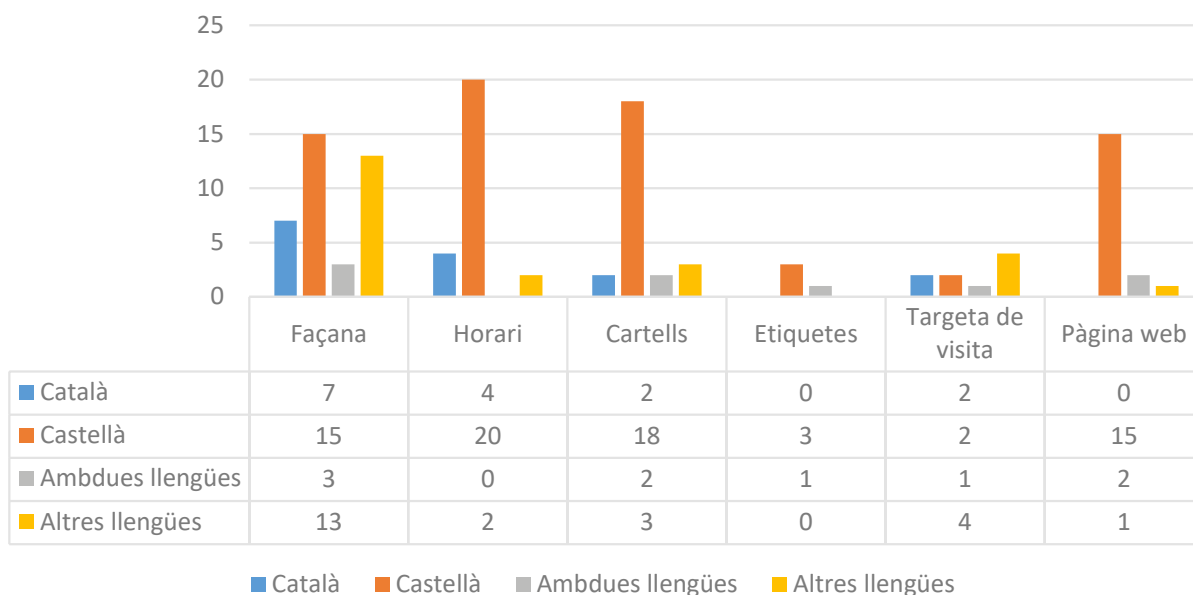


Dels 30 forns visitats, s'ha registrat a tots la retolació de la façana. El 30 % estan en català, el 46,66 % en castellà, el 16,66 % en ambdues llengües i un 6,66 % en altres llengües. L'horari s'ha registrat a 17 establiments. El 5,88 % està en català, el 76,47 % en castellà i el 17,64 % en ambdues llengües.

Els cartells s'han registrat a 15 establiments. El 6,66 % en català, el 66,66 % en castellà, el 20 % en ambdues llengües i un 6,66 % en altres llengües. L'etiquetatge del producte s'ha registrat a 19 establiments. El 15,78 % en català, el 73,68 % en castellà i el 10,52 % en ambdues llengües.

De targetes de vista, se n'han registrat a 3 establiments: 1 en català, 1 en castellà i 1 en ambdues llengües. De llocs web, se n'han registrat de 10 establiments. El 10 % en català, el 80 % en castellà i un 10 % en ambdues llengües.

**GRÀFIC 19. PRESENCIA DE LA LLENGUA EN ELS ELEMENTS COMERCIALS DE LES BOTIGUES DE MOBLES**

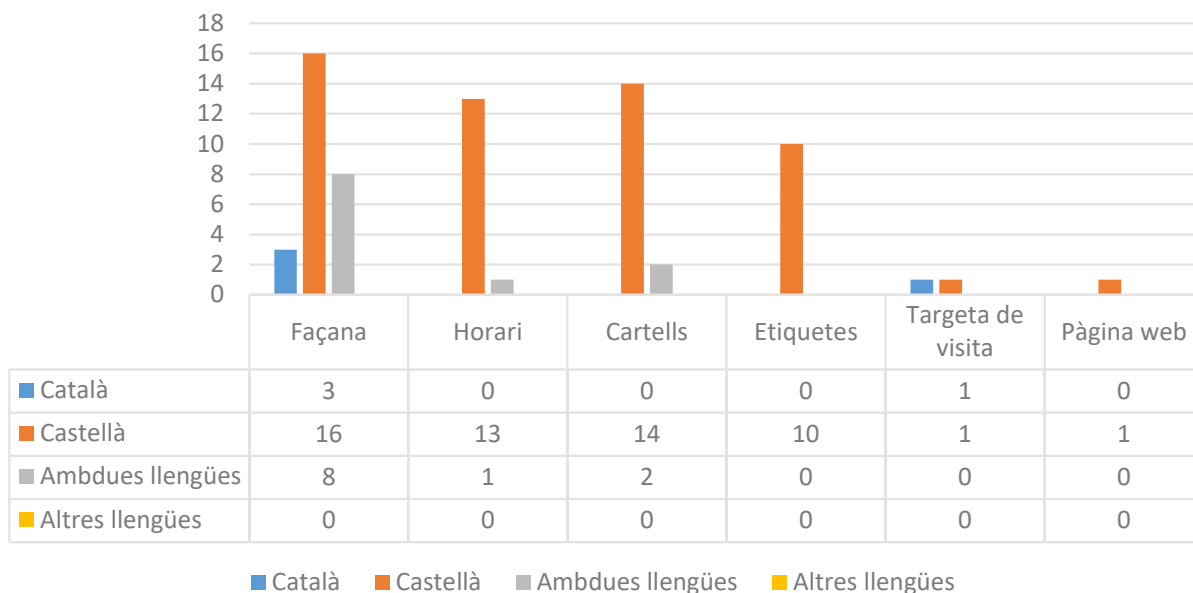


De les 39 botigues de mobles, se n'ha registrat la retolació a 38 façanes. Un 18,4 % de les façanes tenen la retolació en català, el 39,5 % en castellà, el 7,9 % en ambdues llengües i un 34,2 % en altres llengües. L'horari s'ha registrat a 26 establiments. El 15,38 % tenen l'horari en català, en castellà un 76,92 %, en ambdues llengües no n'hi ha cap i un 7,69 % en altres llengües.

De cartells, se n'han registrat a 25 establiments. El 8 % en català, el 72 % en castellà, el 8 % en ambdues llengües i un 12 % en altres llengües. L'etiquetatge del producte s'ha registrat a 4 establiments: el 75 % el tenen retolat en castellà i un 25 %, en ambdues llengües.

S'han registrat targetes de visita a 9 establiments. El 22,22 % en català, el 22,22 % en castellà, l'11,11 % en ambdues llengües i un 44,44 % en altres llengües. S'han registrat llocs web de 18 establiments: un 83,33 % són en castellà, un 11,11 % en català i castellà, i un 5,55 % en altres llengües.

**GRÀFIC 20. PRESENCIA DE LA LLENGUA EN ELS ELEMENTS COMERCIALS DELS ESTANCS**

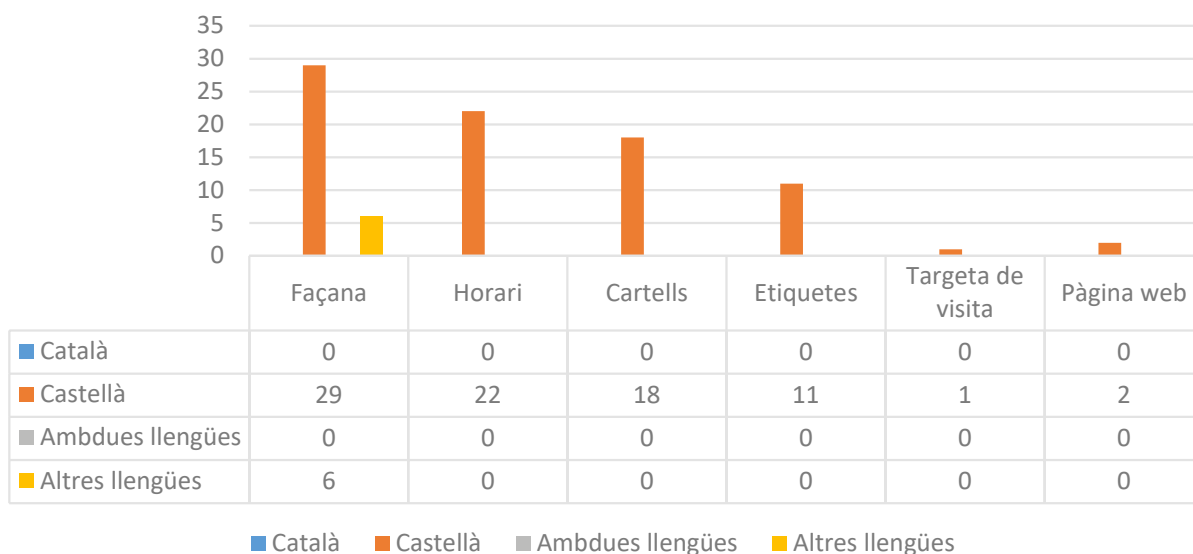


Dels 27 estancs visitats, un 11,1 % de les façanes tenen la retolació en català, el 59,2 % en castellà i un 29,6 % en ambdues llengües. Cal destacar que no s’han registrat façanes en altres llengües. D’horari, se n’ha registrat a 14 establiments: cap el té en català, en castellà un 92,85 %, en ambdues llengües un 7,14 % i cap en altres llengües.

De cartells, se n’han registrat a 16 establiments. Cap negoci els té en català, el 87,5 % els té en castellà i un 12,5 % en les dues llengües. L’etiquetatge dels productes s’ha registrat a 10 establiments, tots són en castellà. De targetes de visita, se n’han registrat a 2 establiments: 1 en català i 1 en castellà. El lloc web s’ha registrat a un establiment i és en castellà.



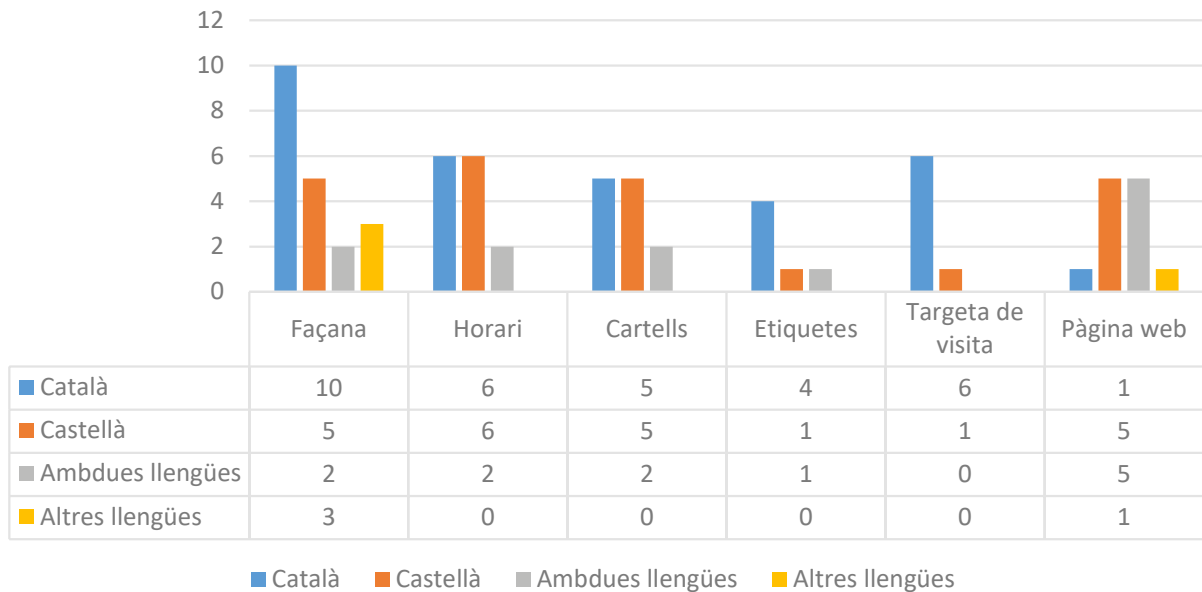
**GRÀFIC 21. PRESENCIA DE LA LLENGUA EN ELS ELEMENTS COMERCIALS DE LES BOTIGUES D'ARTICLES PER A LA LLAR**



En les botigues d'articles per a la llar, de les 35 visitades, a 29 tenen la retolació de la façana en castellà, cap en català i 6 en altres llengües. Per tant, un 82,85 % de les façanes estan en castellà i un 17,15 % en altres llengües. S'ha registrat horari a 22 establiments, cap està en català, a tots els establiments era en castellà.

De cartells, se n'han registrat a 18 establiments, tots eren retolats en castellà; l'etiquetatge del producte s'ha registrat a 11 establiments, tots eren en castellà. De targeta de visita només se n'ha registrat 1 a un establiment, i de llocs web, a 2 establiments, tot escrit en castellà. Aquest tipus d'establiment comercial presenta un resultat de manca total de presència del català en la retolació dels seus elements comercials.

## GRÀFIC 22. PRESÈNCIA DE LA LLENGUA EN ELS ELEMENTS COMERCIALS DE LES LLIBRERIES

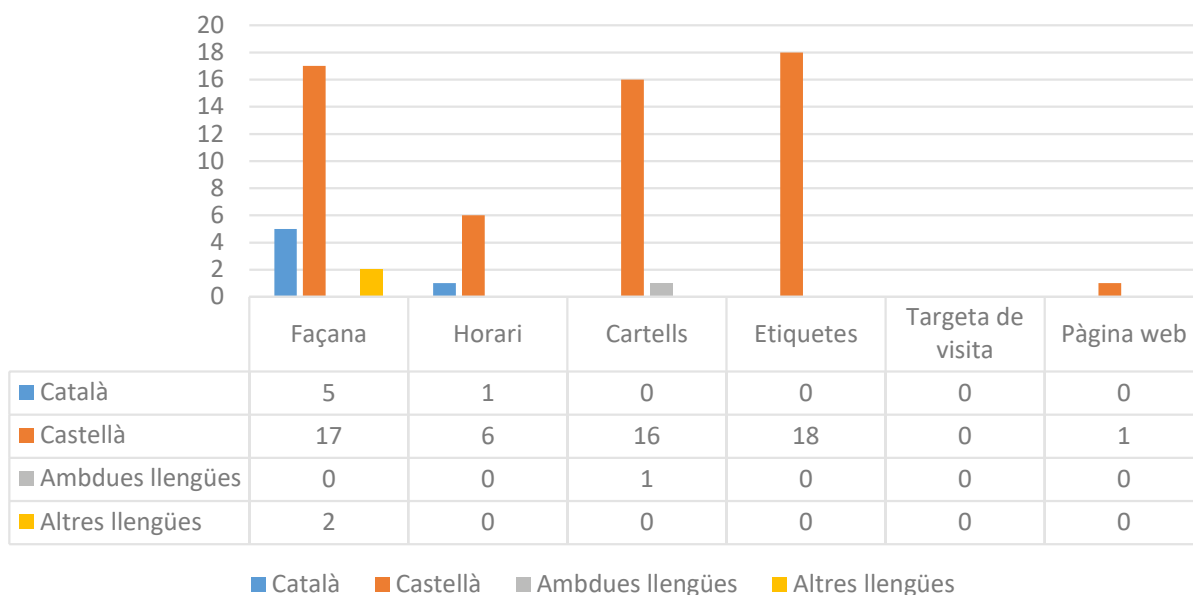


La retolació de la façana s'ha registrat a les 20 llibreries visitades. El 50 % de les façanes estan retolades en català, el 25 % en castellà, el 10 % en ambdues llengües i un 15 % en altres llengües. L'horari, s'ha registrat a 14 establiments, el 42,85 % el tenen retolat en català, el 42,85 % en castellà i un 14,28 % en ambdues llengües.

De cartells, se n'han registrat a 12 establiments. El 41,66 % estan retolats en català, el 41,66 % en castellà i un 16,66 % en ambdues llengües. L'etiquetatge del producte s'ha registrat a 6 establiments, el 66,66 % estan retolats en català, el 16,66 % en castellà i un 16,66 % en ambdues llengües.

De targetes de visita, se n'han registrat 7 establiments: un 85,7 % són en català i un 14,3 % en castellà. De llocs web, se n'han registrat a 12 establiments, un 8,33 % són en català, un 41,66 % són en castellà, un 41,66 % en ambdues llengües i un 8,33 % en altres llengües.

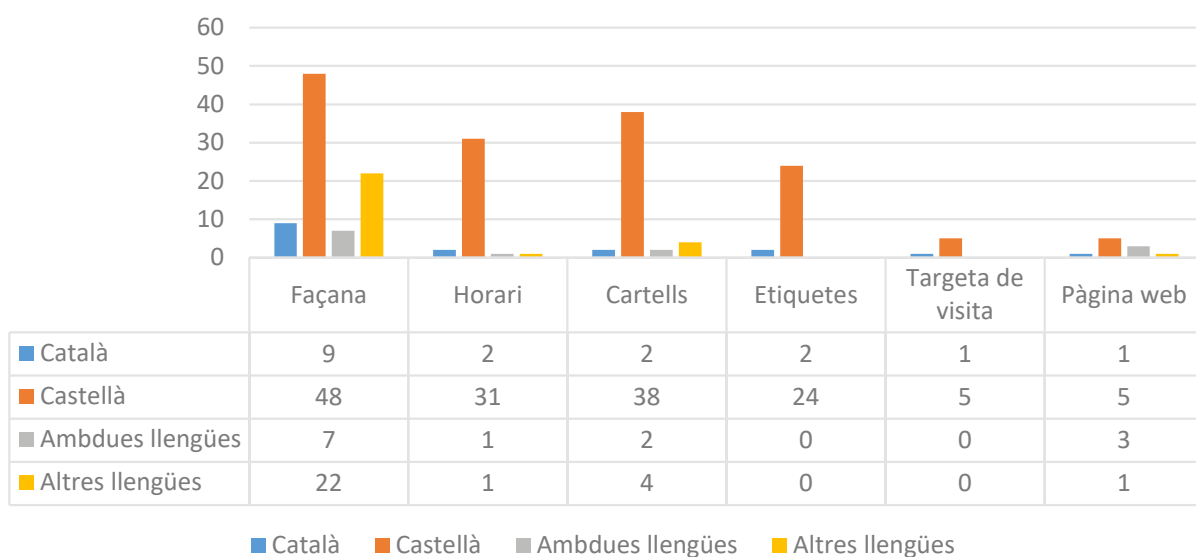
### GRÀFIC 23. PRESÈNCIA DE LA LLENGUA EN ELS ELEMENTS COMERCIALS DE LES FRUITERIES



A les fruiteries, de les 24 visitades, el 20,8 % de les façanes tenen la retolació en català, el 70,8 % en castellà i un 8,3 % en altres llengües. L'horari s'ha registrat a 7 botigues, un 14,28 % el tenen escrit en català i el 85,71 % en castellà.

De cartells, se n'han registrat a 17 establiments. El 94,11 % estan en castellà i un 5,88 % en ambdues llengües. L'etiquetatge del producte s'ha registrat a 18 establiments, a tots estava en castellà. S'ha registrat 1 lloc web a un establiment i era en castellà.

**GRÀFIC 24. PRESENCIA DE LA LLENGUA EN ELS ELEMENTS COMERCIALS DE LES BOTIGUES DE QUEVIURES**

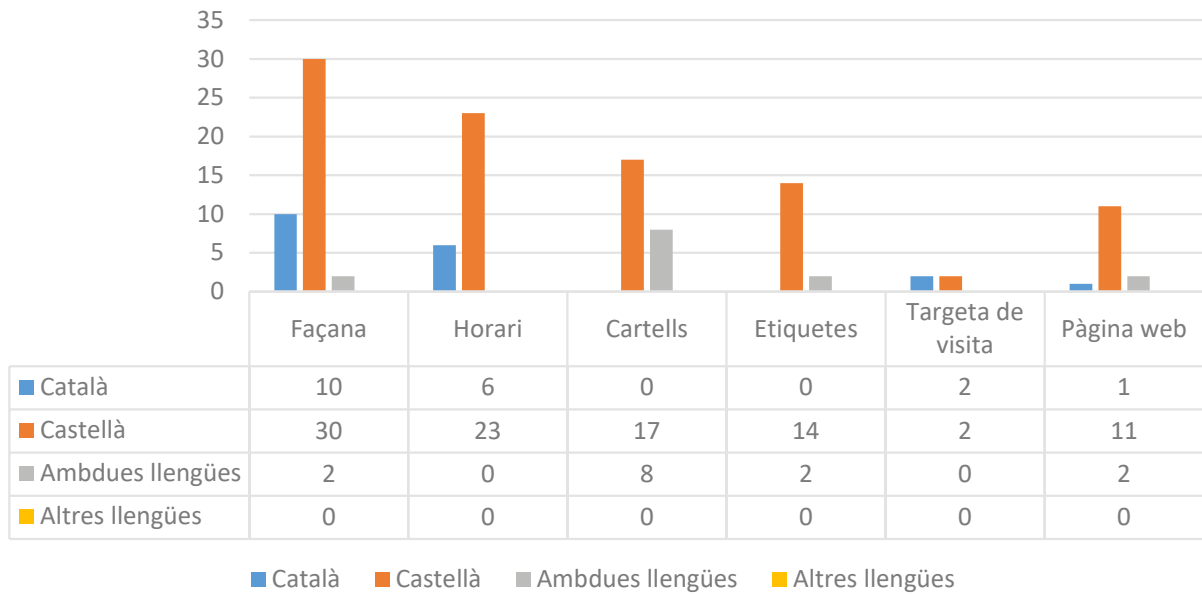


A les botigues de queviures, de les 86 visitades, el 10,4 % de les façanes estan retolades en català, el 55,8 % en castellà, un 8,1 % en ambdues llengües i un 25,5 % en altres llengües. L'horari s'ha registrat a 35 establiments, el 5,71 % estan retolats en català, en castellà un 88,57 %, en ambdues llengües un 2,86 % i cap en altres llengües.

De cartells, se n'han registrat a 46 establiments, el 4,34 % estan retolats en català, el 82,60 % en castellà, el 4,34 % en ambdues llengües i un 8,68 % en altres llengües. L'etiquetatge del producte s'ha registrat a 26 establiments, el 7,69 % estan retolats en català i el 92,30 % en castellà.

S'han registrat targetes de visita a 6 comerços, el 16,66 % estan retolats en català i el 83,33 % en castellà. S'ha registrat lloc web de 10, el 10 % estan en català, el 50 % en castellà, el 30 % en ambdues llengües i un 10 % en altres llengües.

**GRÀFIC 25. PRESENCIA DE LA LLENGUA EN ELS ELEMENTS COMERCIALS DE LES FARMÀCIES**



A les farmàcies, de les 42 visitades, les façanes s'han registrat a totes. El 23,8 % estan retolades en català, el 71,4 % en castellà i un 4,7 % en ambdues llengües. L'horari s'ha registrat a 29 establiments, el 20,68 % estan retolats en català i el 79,31 %, en castellà.

De cartells, se n'han registrat a 25 establiments, el 68 % estan retolats en castellà i el 32 % en ambdues llengües. L'etiquetatge del producte s'ha registrat a 16 establiments, el 87,5 % estan retolats en castellà i el 12,5 % en ambdues llengües.

De targetes de visita, se n'han registrat a 4 establiments, el 50 % estan retolats en català i un 50 % en castellà. De llocs web, se n'han registrat 14, el 7,14 % estan en català, el 78,57 % en castellà i el 14,28 % en ambdues llengües.

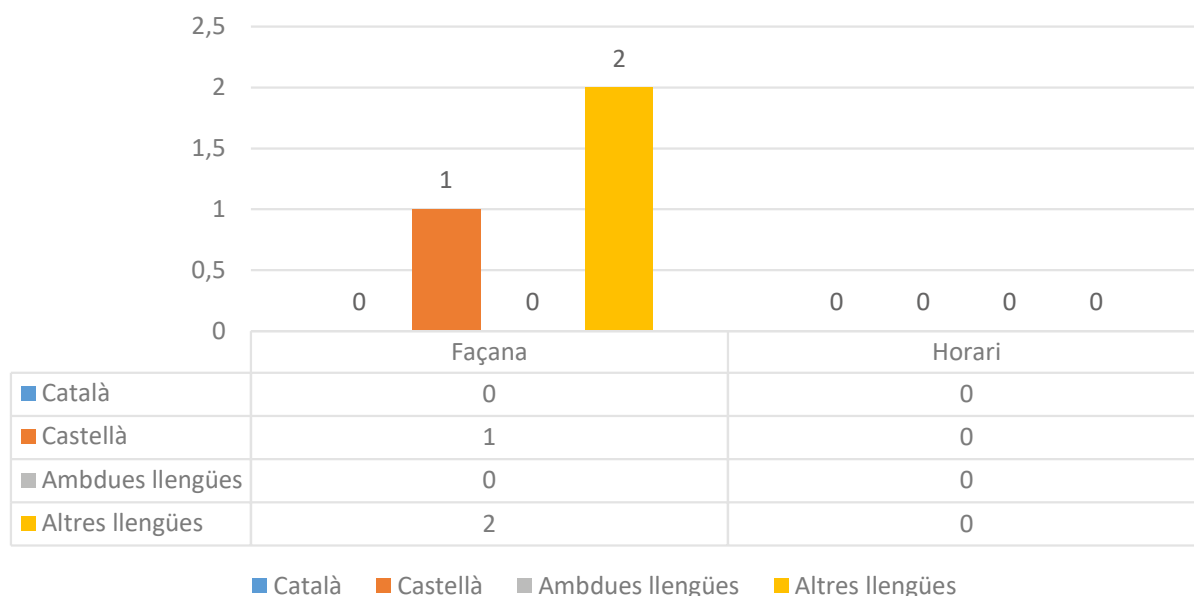
### 5.1.3. Per barriades

En aquest apartat es tracta el paisatge lingüístic a les barriades del districte Centre i l'exemple de Palma, a partir de la retolació de la façana i l'horari dels comerços. Si desglossam les dades, podem veure quines barriades tenen més presència del català a l'espai públic dels carrers i quines n'hi tenen menys.

TAULA 2. Nombre de comerços i barriades visitats a Palma

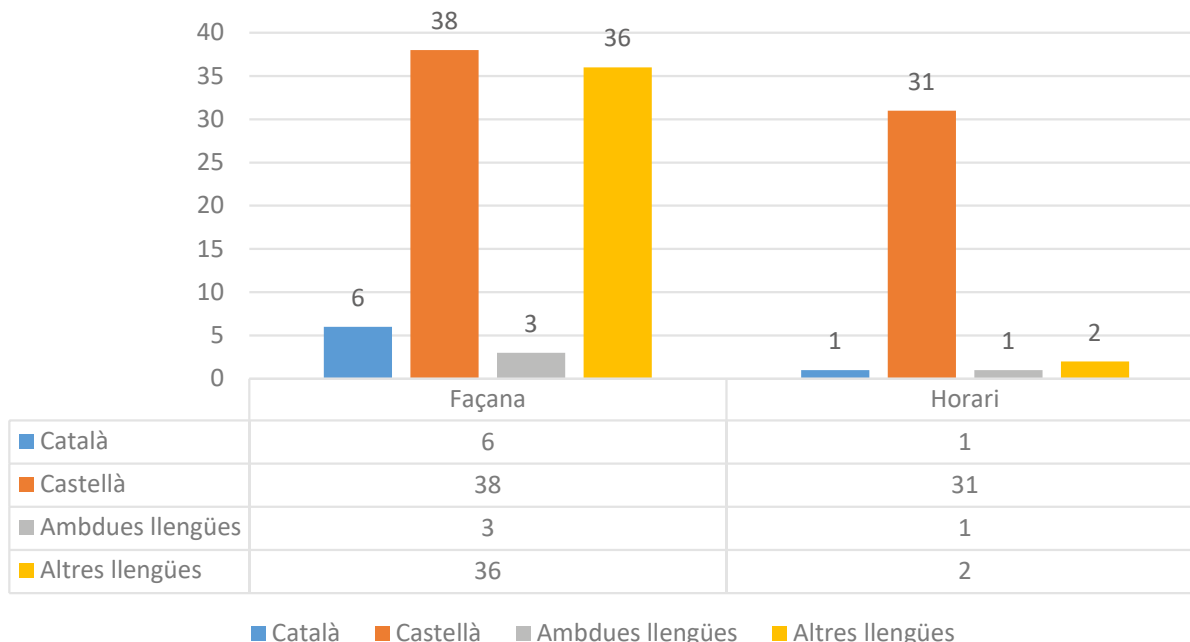
<b>El Puig de Sant Pere</b>	<b>Jaume III</b>	<b>La Llotja - el Born</b>	<b>Sant Jaume</b>	<b>Sant Nicolau</b>	<b>Cort</b>
2 carrers	10 carrers	11 carrers	12 carrers	14 carrers	14 carrers
3 comerços	78 comerços	33 comerços	35 comerços	73 comerços	36 comerços
<b>La Seu</b>	<b>Monti-sion</b>	<b>La Calatrava</b>	<b>El Sindicat</b>	<b>El Mercat</b>	<b>La Missió</b>
6 carrers	3 carrers	2 carrers	14 carrers	21 carrers	12 carrers
19 comerços	5 comerços	2 comerços	74 comerços	59 comerços	45 comerços
<b>Plaça dels Patins</b>	<b>Santa Catalina</b>	<b>El Camp d'en Serralta</b>	<b>El Fortí</b>	<b>Bons Aires</b>	<b>Arxiduc</b>
14 carrers	17 carrers	11 carrers	9 carrers	15 carrers	10 carrers
81 comerços	84 comerços	36 comerços	45 comerços	126 comerços	37 comerços
<b>Marquès de la Font Santa</b>	<b>Pere Garau</b>	<b>Foners</b>			
10 carrers	15 carrers	11 carrers			
65 comerços	79 comerços	79 comerços			

**GRÀFIC 26. PAISATGE LINGÜÍSTIC AL PUIG DE SANT PERE**



Al Puig de Sant Pere, s’ha registrat la retolació de la façana de tres establiments, cap està en català, 1 en castellà i 2 en altres llengües. No s’ha trobat cap horari als establiments comercials de la barriada.

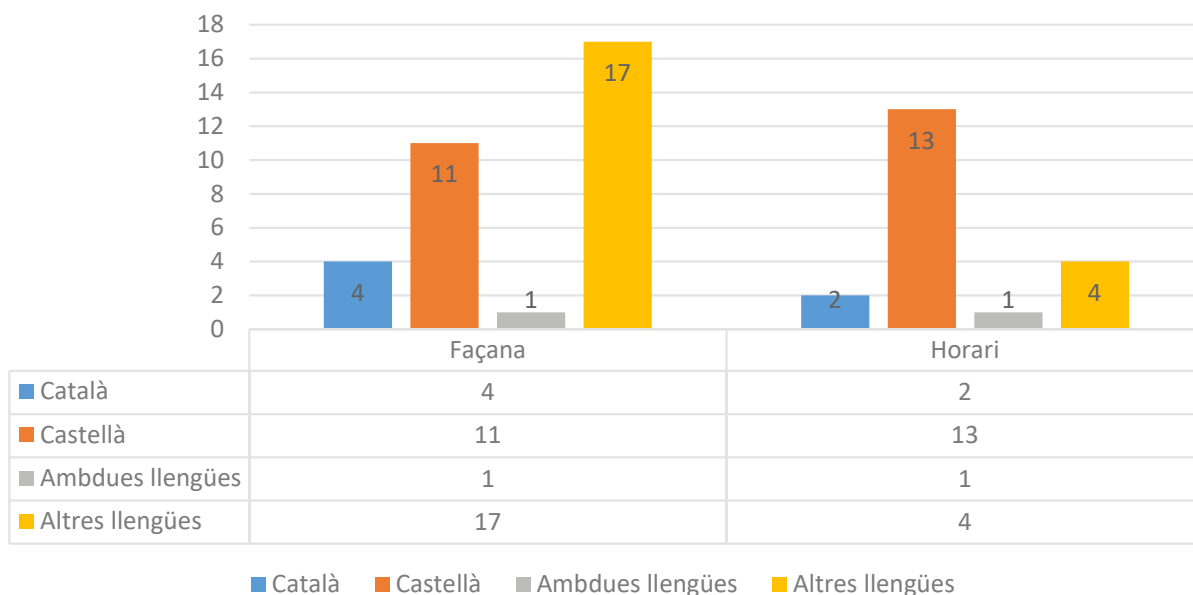
**GRÀFIC 27. PAISATGE LINGÜÍSTIC A JAUME III**



A Jaume III, s’han registrat 83 rètols de façana d’establiments comercials, el 7,23 % estan en català, el 45,78 % en castellà, el 3,61 % en ambdues llengües i un 43,37 % en altres llengües. Quant als horaris, s’han registrat a 35 establiments: el 2,85 % estan

retolats en català, el 88,57 % en castellà, el 2,85 % en ambdues llengües i un 5,7 % en altres llengües.

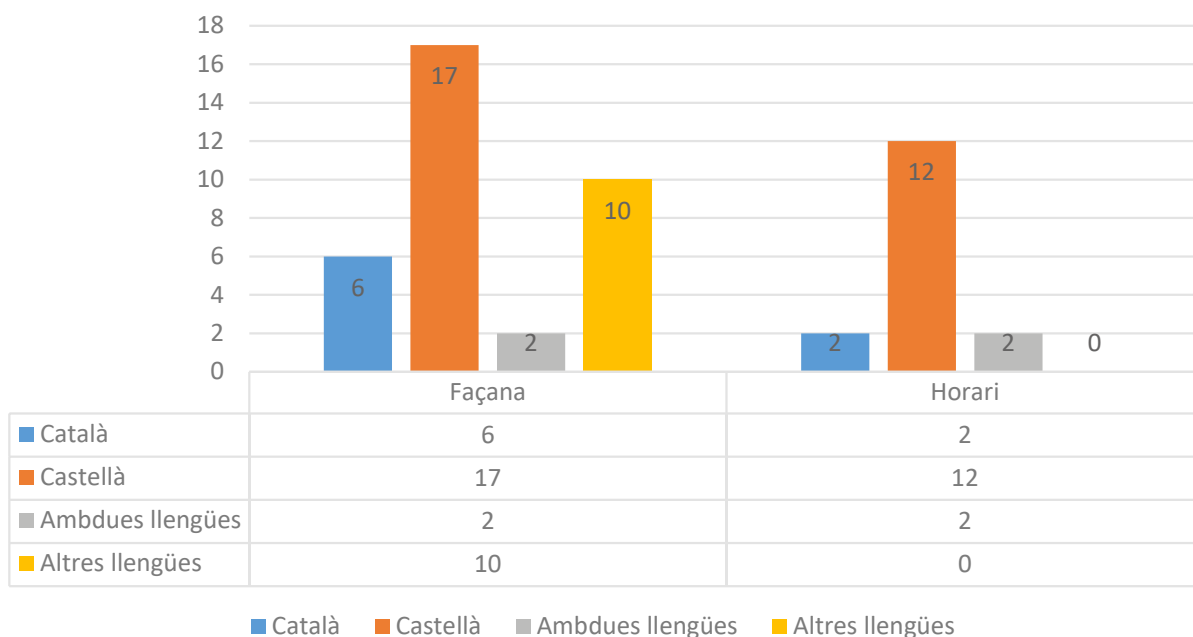
**GRÀFIC 28. PAISATGE LINGÜÍSTIC A LA LLOTJA - EL BORN**



A la Llotja - el Born, s'ha registrat la retolació de la façana de 33 establiments. Un 12,12 % estan retolats en català, un 33,33 % en castellà, el 3,05 % en ambdues llengües i un 51,50 % en altres llengües. Pel que fa a l'horari, s'ha registrat a 20 establiments, el 10 % en català, el 65 % en castellà, el 5 % en ambdues llengües i un 20 % en altres llengües.

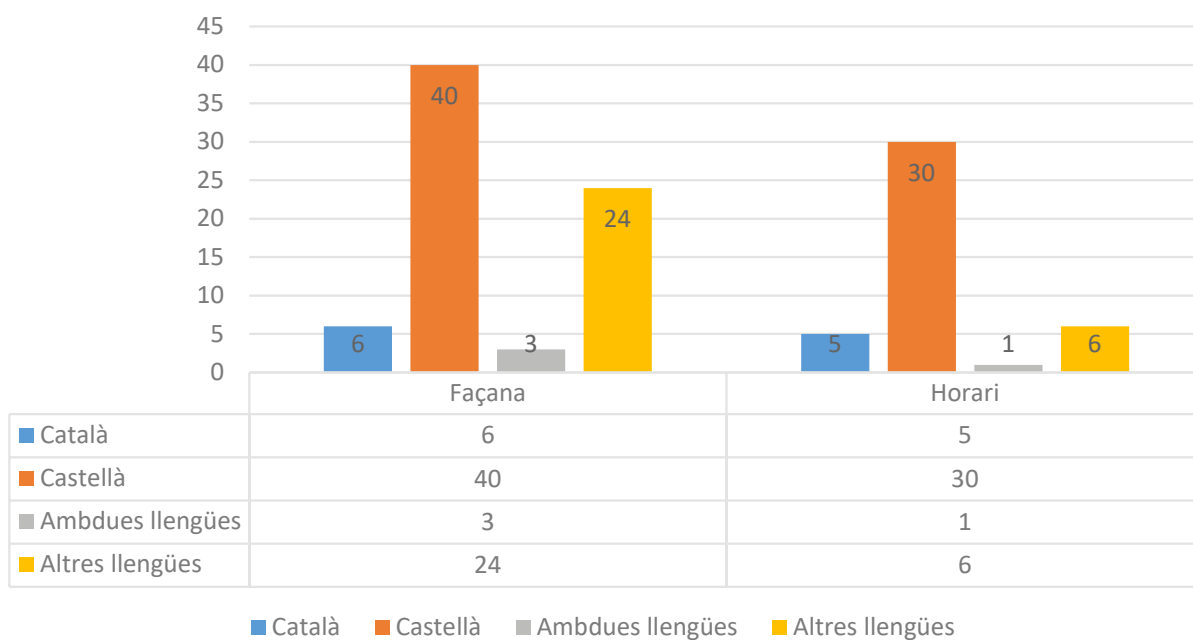


## GRÀFIC 29. PAISATGE LINGÜÍSTIC A SANT JAUME



A Sant Jaume, s'ha registrat la retolació de la façana de 35 establiments. Un 17,15 % de les façanes estan retolades en català, un 48,57 % en castellà, un 5,70 % en ambdues llengües i un 28,57 % en altres llengües. L'horari s'ha registrat a 16 establiments: el 12,5 % estan retolats en català, el 75 % en castellà i un 12,5 % en ambdues llengües.

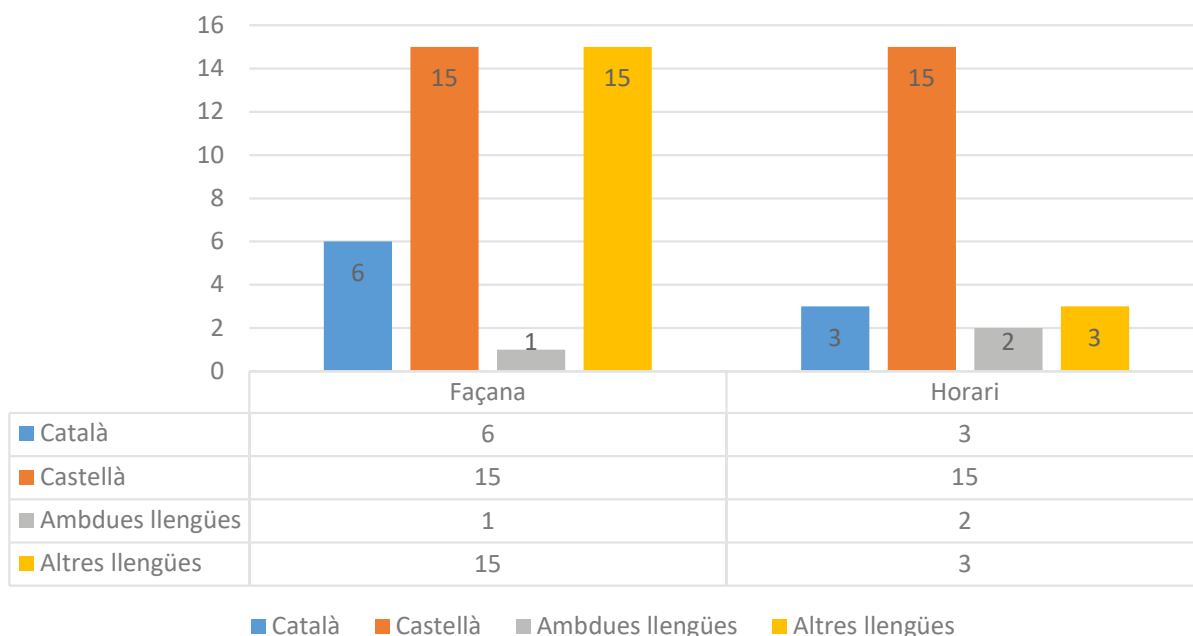
## GRÀFIC 30. PAISATGE LINGÜÍSTIC A SANT NICOLAU



A Sant Nicolau, s'ha registrat la retolació de la façana de 73 establiments. Un 8,21 % de les façanes estan retolades en català, el 54,79 % en castellà, el 4,10 % en ambdues

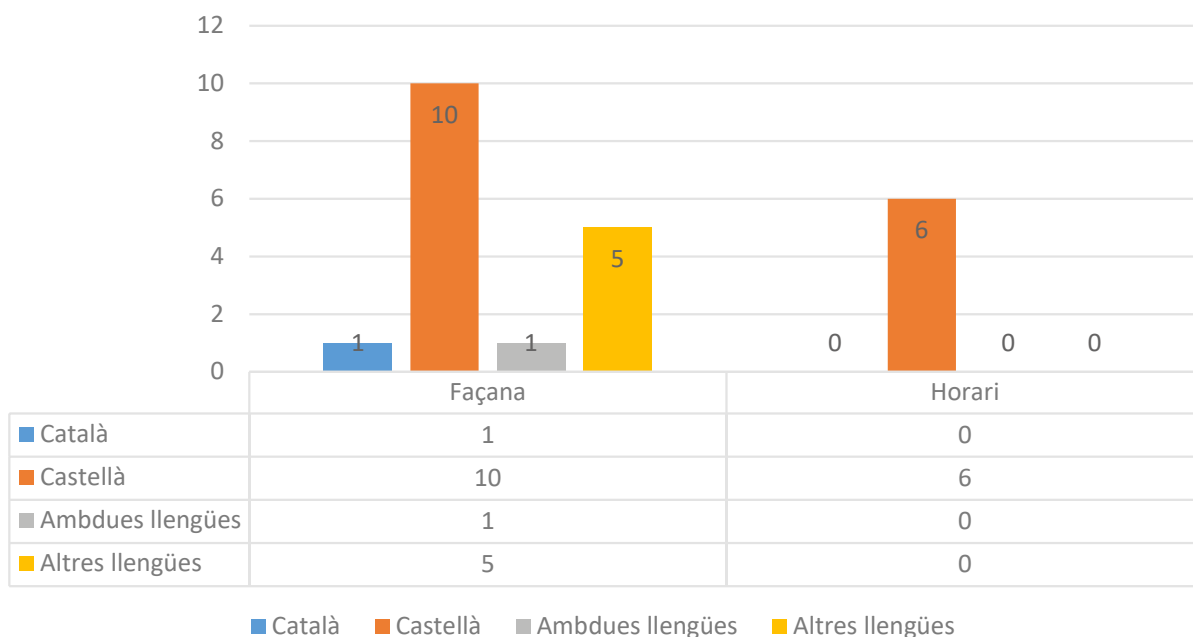
llengües i el 32,87 % en altres llengües. L'horari s'ha registrat a 42 establiments: un 11,90 % estan retolats en català, el 71,42 % en castellà, el 2,38 % en ambdues llengües i un 14,28 % en altres llengües.

GRÀFIC 31. PAISATGE LINGÜÍSTIC A CORT



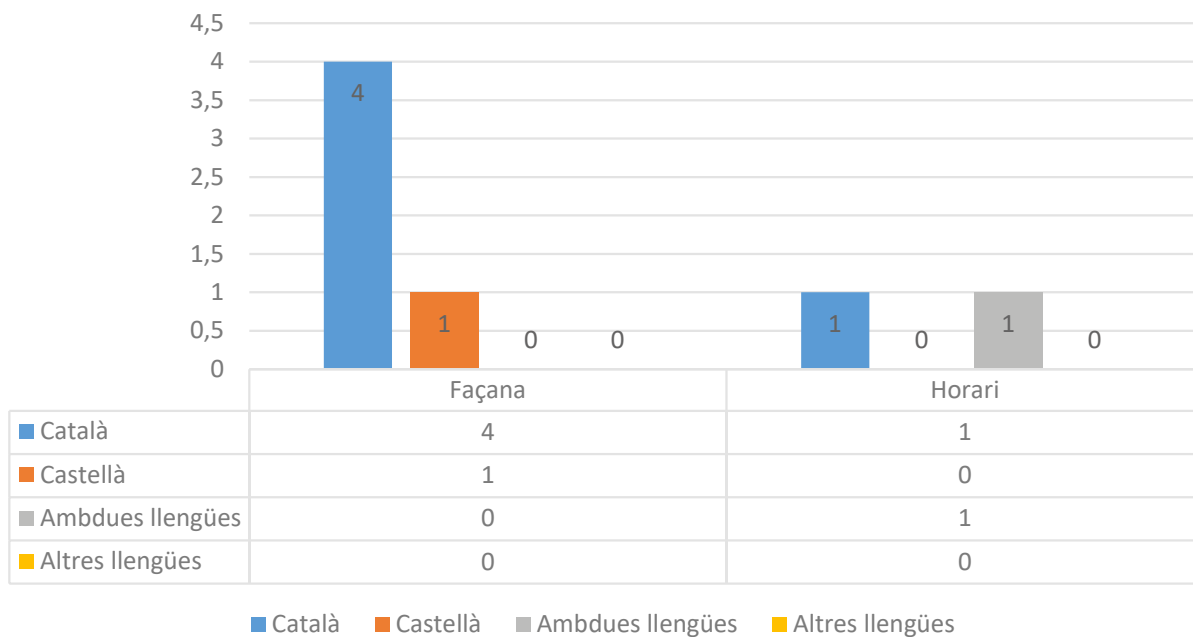
A Cort, s'ha registrat la retolació de la façana de 37 establiments. Un 16,21 % les façanes estan retolades en català, el 40,54 % en castellà, el 2,7 % en ambdues llengües i un 40,54 % en altres llengües. L'horari s'ha registrat a 23 establiments: el 13,04 % estan retolats en català, el 65,21 % en castellà, el 8,70 % en ambdues llengües i un 13,04 % en altres llengües.

GRÀFIC 32. PAISATGE LINGÜÍSTIC A LA SEU



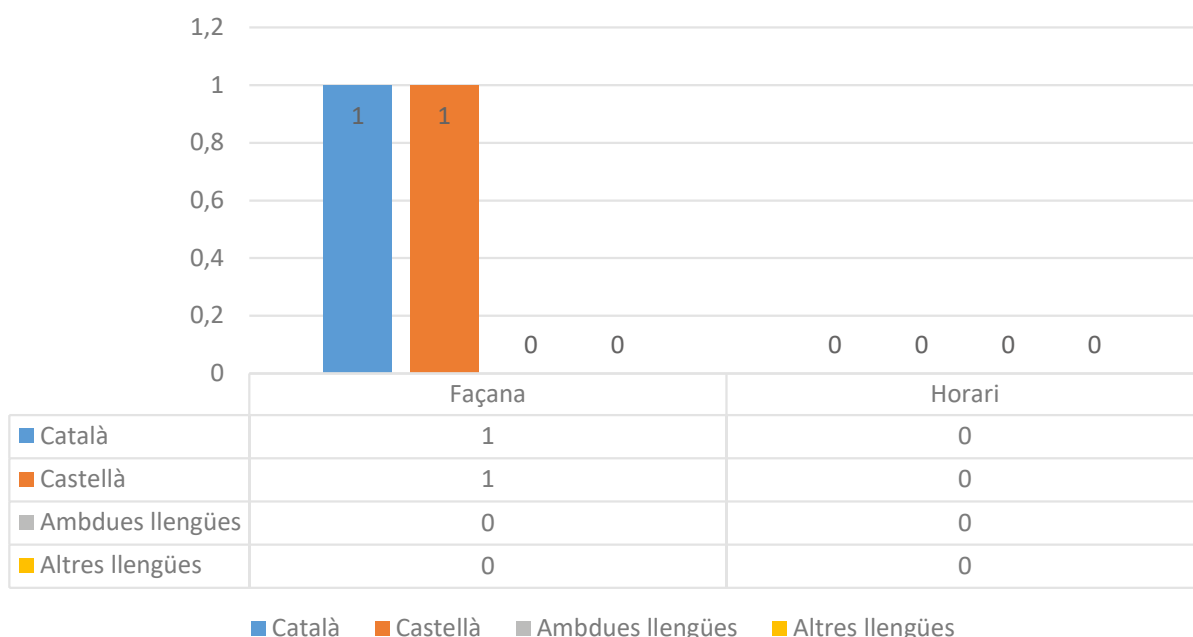
Al barri de la Seu, s'ha registrat la retolació de la façana de 17 establiments. Un 5,88 % de les façanes estan retolades en català, el 58,82 % en castellà, el 5,88 % en ambdues llengües i un 29,42 % en altres llengües. Quant als horaris, s'han registrat a 6 establiments i tots estan en castellà.

GRÀFIC 33. PAISATGE LINGÜÍSTIC A MONTI-SION



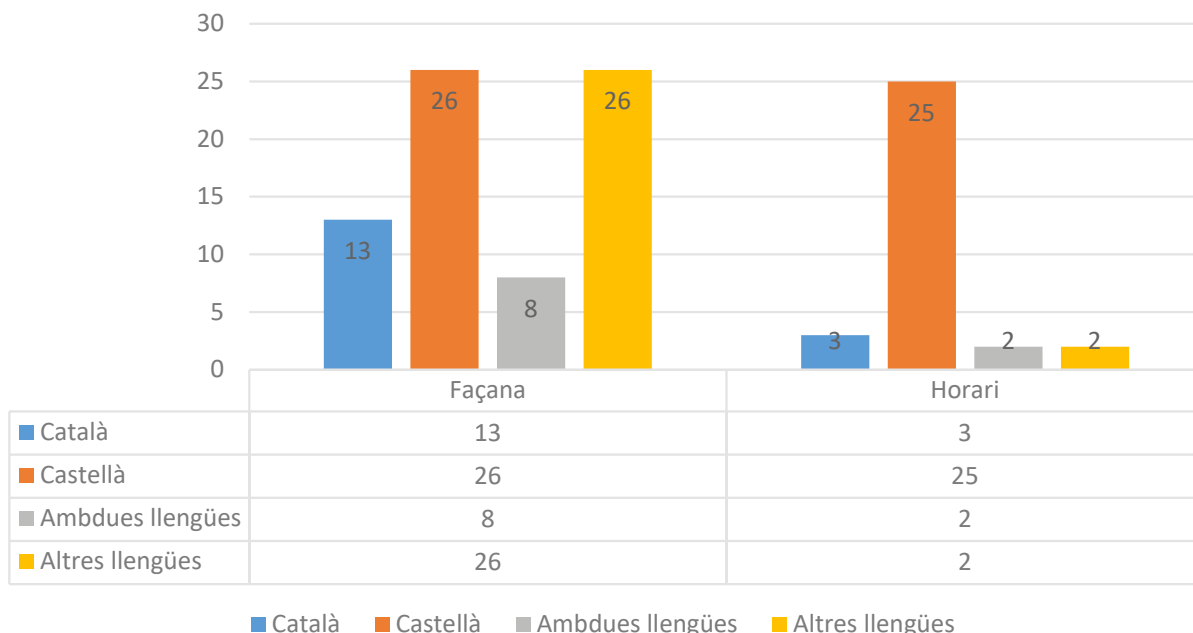
A Montí-sion, s'ha registrat la retolació de la façana de 5 botigues. El 80 % de les façanes estan retolades en català i un 20 % en castellà. L'horari s'ha registrat a 2 establiments, un estava en català i l'altre en ambdues llengües.

### GRÀFIC 34. PAISATGE LINGÜÍSTIC A LA CALATRAVA



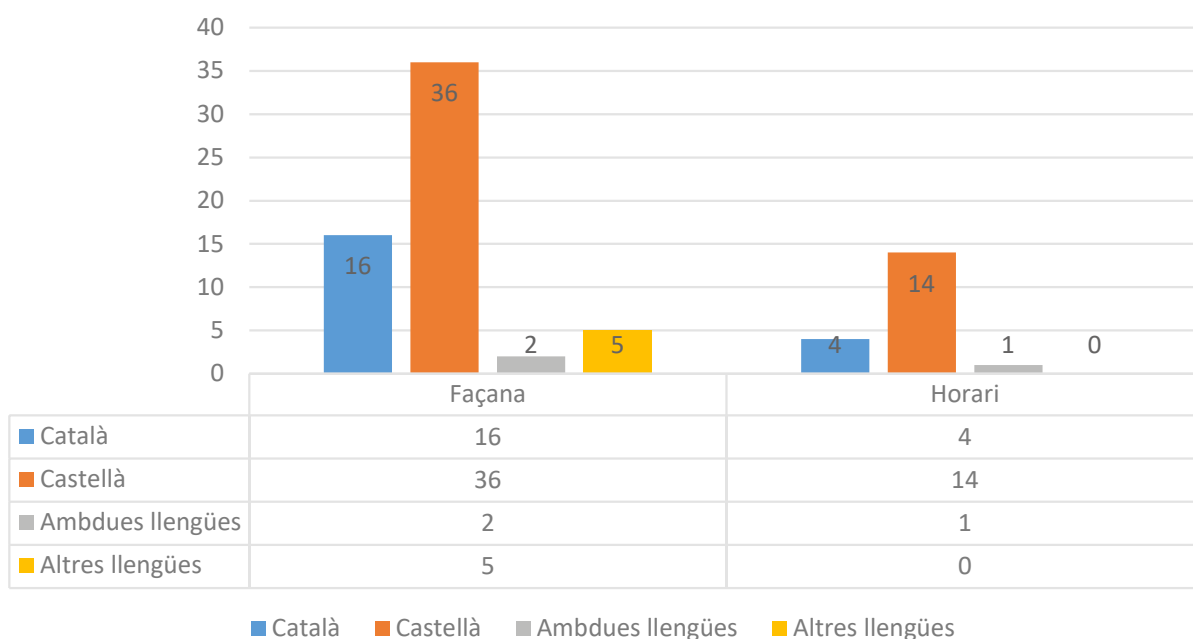
A la Calatrava, s’ha registrat la retolació de la façana a dues botigues, una de les quals està en català i una en castellà. No s’ha registrat cap horari.

### GRÀFIC 35. PAISATGE LINGÜÍSTIC AL SINDICAT



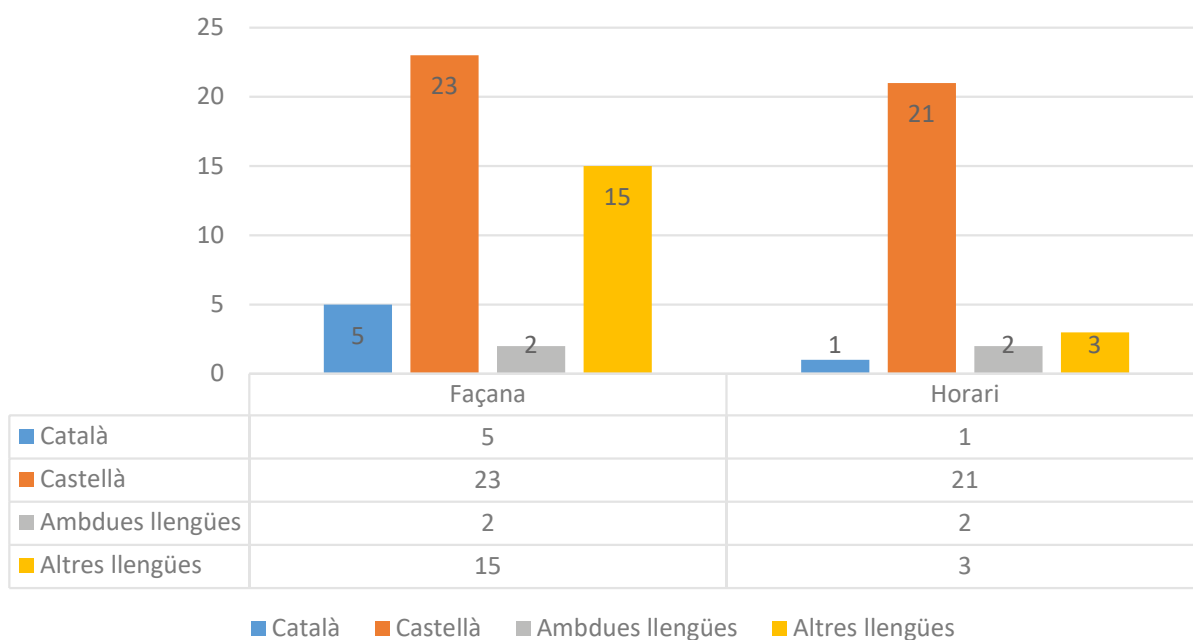
Al Sindicat, s’ha registrat la retolació de la façana de 73 establiments. Un 17,80 % de les façanes estan retolades en català, el 35,61 % en castellà, el 10,95 % en ambdues llengües i un 35,61 % en altres llengües. L’horari s’ha registrat a 32 establiments: el 9,38 % estan retolats en català, el 78,12 % en castellà, el 6,25 % en ambdues llengües i un 6,25 % en altres llengües.

**GRÀFIC 36. PAISATGE LINGÜÍSTIC AL MERCAT**



Al Mercat, s’ha registrat la retolació de les façanes de 59 establiments. El 27,11 % de les façanes estan retolades en català, el 61,01 % en castellà, el 3,38 % en ambdues llengües i un 8,47 % en altres llengües. L’horari s’ha registrat a 19 establiments: el 21,05 % estan retolats en català, el 73,68 % en castellà i un 5,26 % en ambdues llengües.

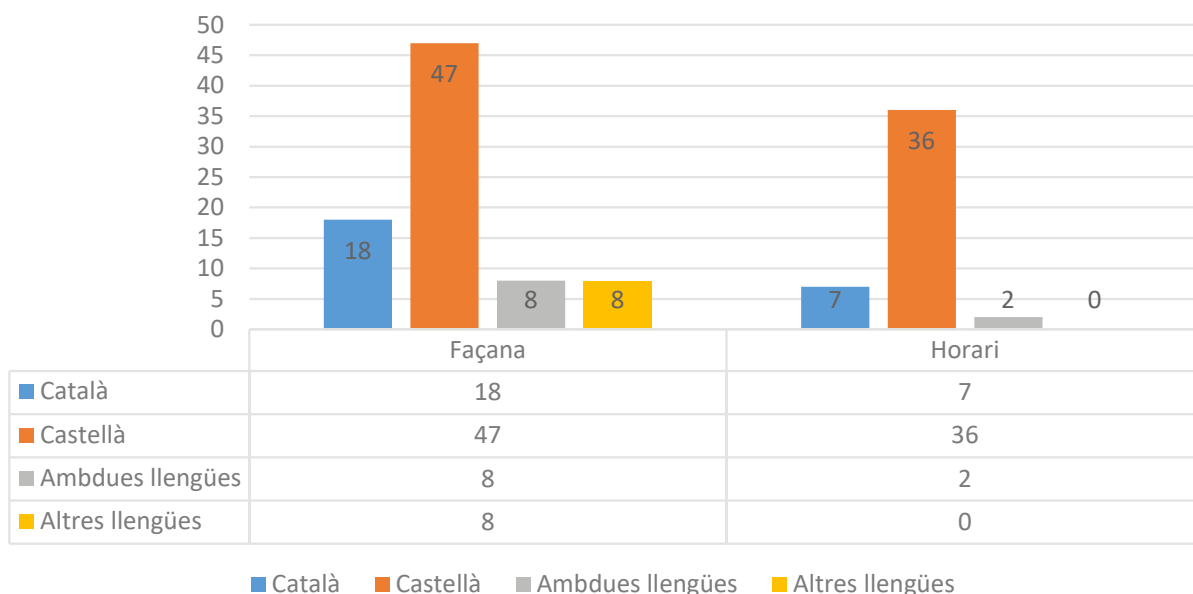
**GRÀFIC 37. PAISATGE LINGÜÍSTIC A LA MISSIÓ**



A la Missió, s’ha registrat la retolació de les façanes de 45 establiments. L’11,11 % de les façanes estan retolades en català, el 51,11 % en castellà, el 4,44 % en ambdues llengües

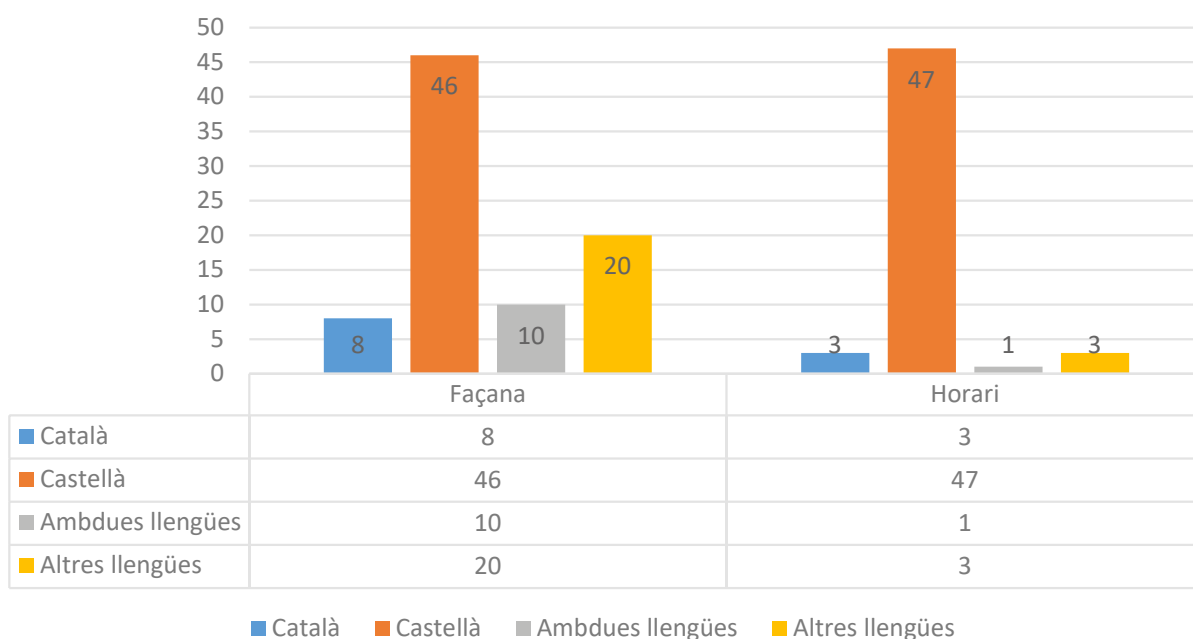
i un 33,33 % en altres llengües. L'horari s'ha registrat a 27 establiments: el 3,70 % estan retolats en català, el 77,77 % en castellà, el 7,41 % en ambdues llengües i un 11,11 % en altres llengües.

**GRÀFIC 38. PAISATGE LINGÜÍSTIC A LA PLAÇA DELS PATINS**



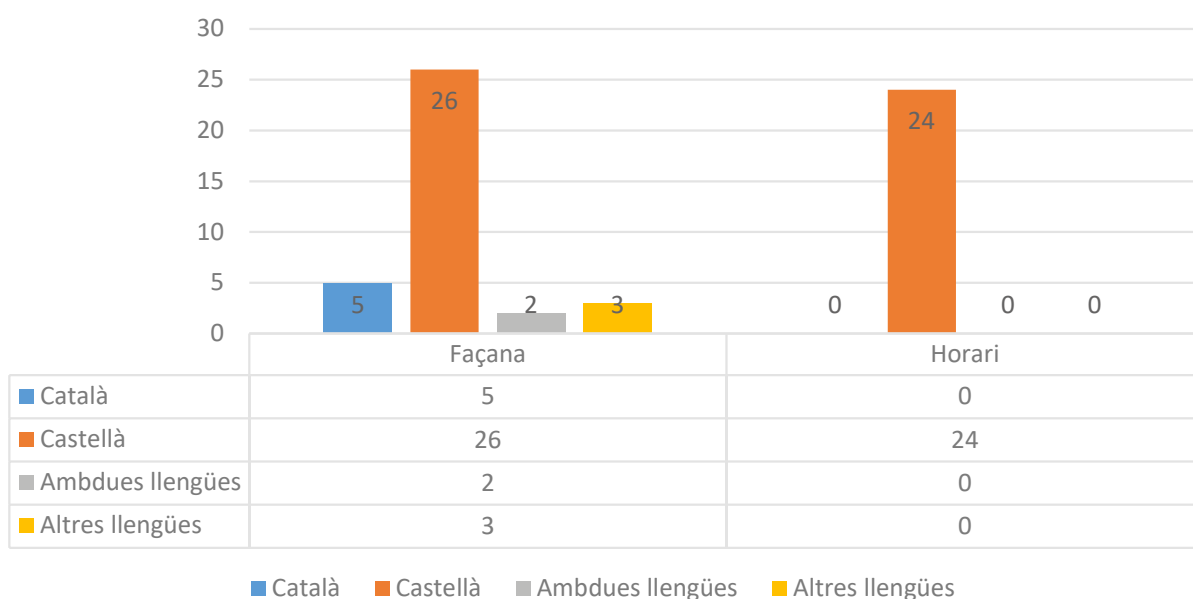
Al barri de la Plaça dels Patins, s'ha registrat la retolació de les façanes de 81 establiments. Un 22,22 % de les façanes estan retolades en català, el 58,02 % en castellà, el 9,88 % en ambdues llengües i un 9,88 % en altres llengües. L'horari s'ha registrat a 45 establiments: el 15,55 % estan retolats en català, el 80 % en castellà i el 4,44 % en ambdues llengües.

**GRÀFIC 39. PAISATGE LINGÜÍSTIC A SANTA CATALINA**



A Santa Catalina, s’ha registrat la retolació de les façanes de 84 establiments. El 9,52 % de les façanes estan retolades en català, el 54,76 % en castellà, el 11,90 % en ambdues llengües i un 23,08 % en altres llengües. Pel que fa als horaris, s’han registrat a 54 establiments: el 5,55 % estan retolats en català, el 87,03 % en castellà, el 1,85 % en ambdues llengües i un 5,55 % en altres llengües.

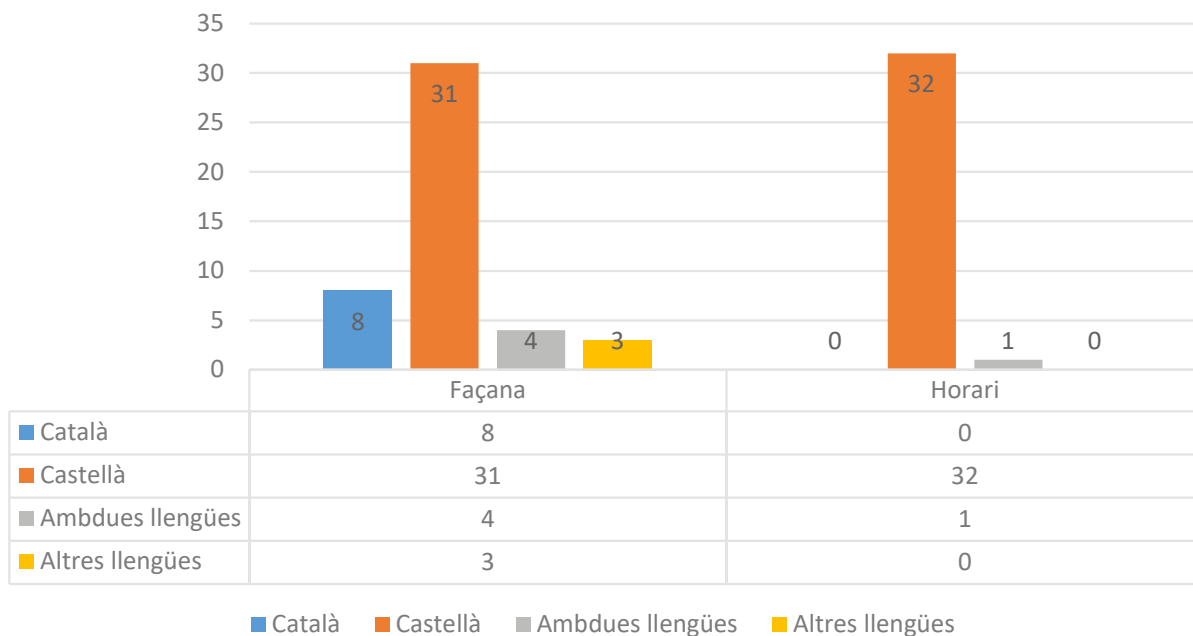
**GRÀFIC 40. PAISATGE LINGÜÍSTIC AL CAMP D'EN SERRALTA**



Al Camp d’en Serralta, s’ha registrat la retolació de les façanes de 36 establiments. El 13,88 % de les façanes estan retolades en català, el 72,22 % en castellà, el 5,55 % en

ambdues llengües i un 8,33 % en altres llengües. Quant als horaris, s'han registrat a 24 establiments i tots estan retolats en castellà.

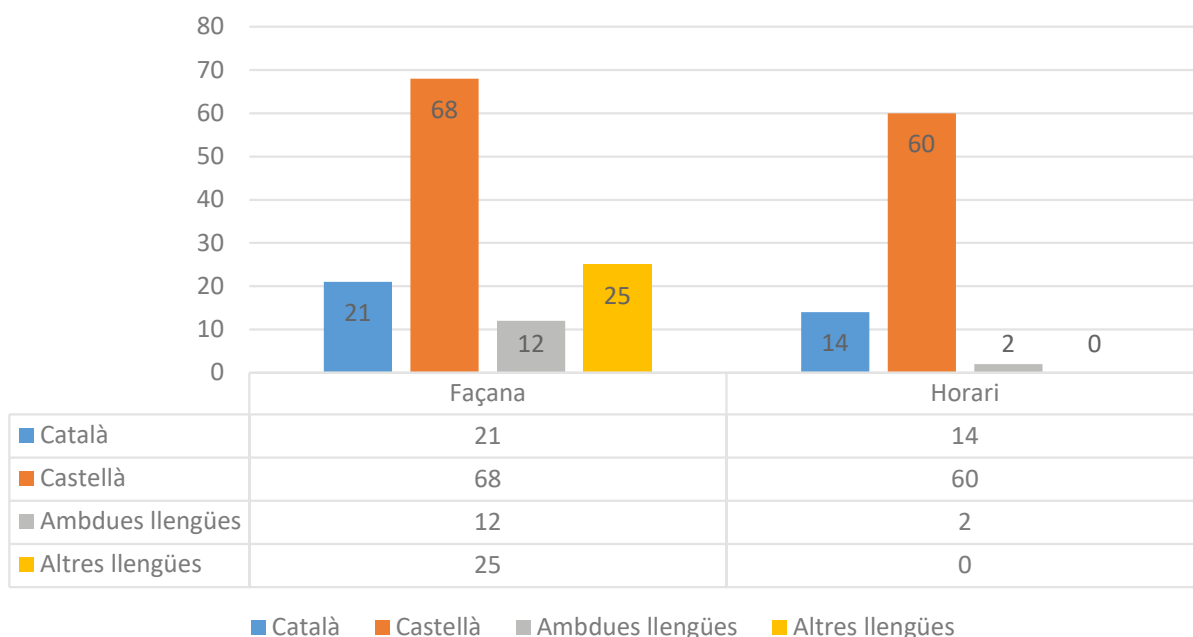
GRÀFIC 41. PAISATGE LINGÜÍSTIC AL FORTÍ



Al Fortí, s'ha registrat la retolació de les façanes de 46 establiments. El 17,39 % estan retolats en català, el 67,39 en castellà, el 8,69 % en ambdues llengües i un 6,52 % en altres llengües. D'horaris, se n'han registrat a 32 establiments, tots estan retolats en castellà menys un, que està en català i castellà.

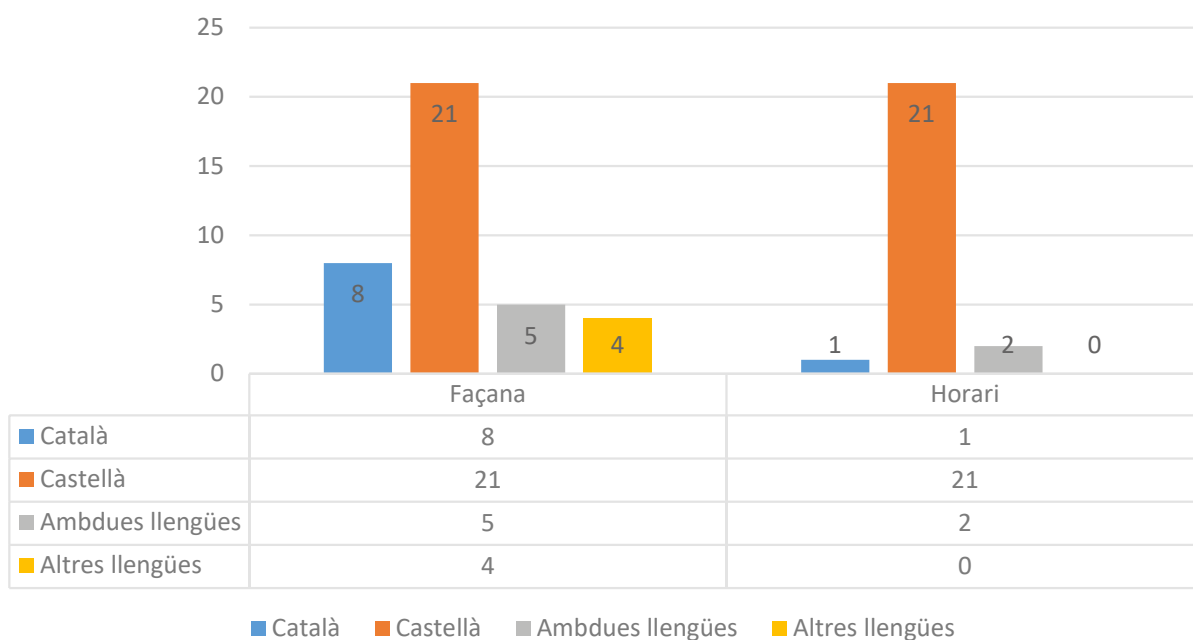


**GRÀFIC 42. PAISATGE LINGÜÍSTIC A BONS AIRES**



A Bons Aires, s’ha registrat la retolació de la façana de 126 establiments. El 16,66 % estan retolats en català, el 53,96 % en castellà, el 9,52 % en ambdues llengües i un 19,84 % en altres llengües. S’han registrat els horaris de 76 establiments: el 18,42 % estan retolats en català, el 78,94 % en castellà i un 2,63 % en ambdues llengües.

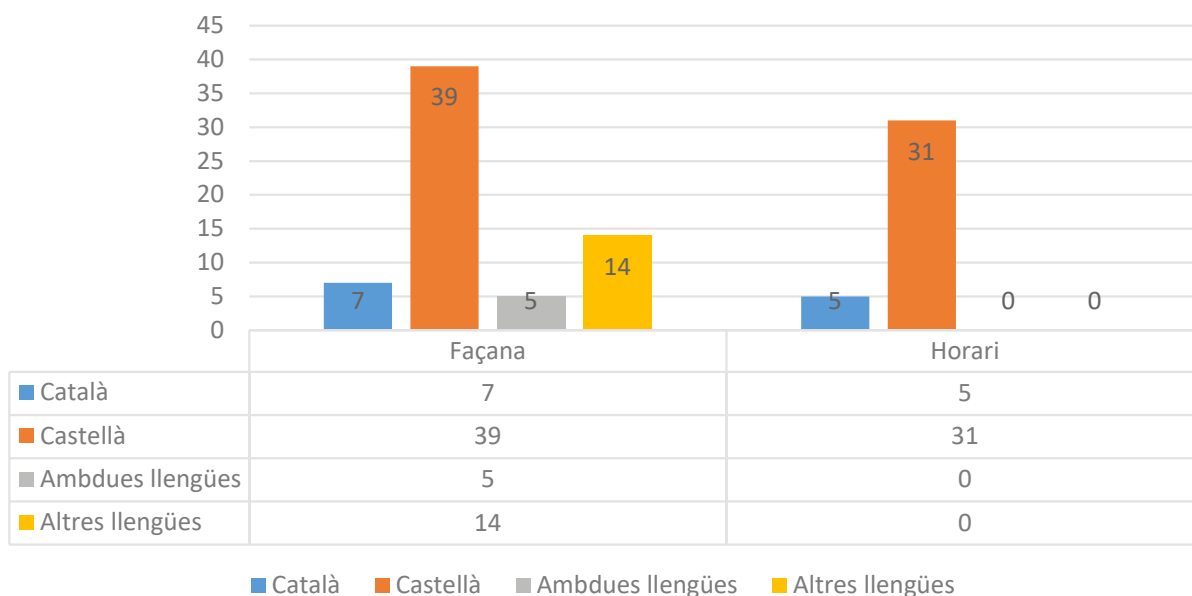
**GRÀFIC 43. PAISATGE LINGÜÍSTIC A ARXIDUC**



A Arxiduc, s’ha registrat la retolació de la façana de 38 establiments. El 21,05 % estan retolats en català, el 55,26 % en castellà, el 13,16 % en ambdues llengües i un 10,52 %

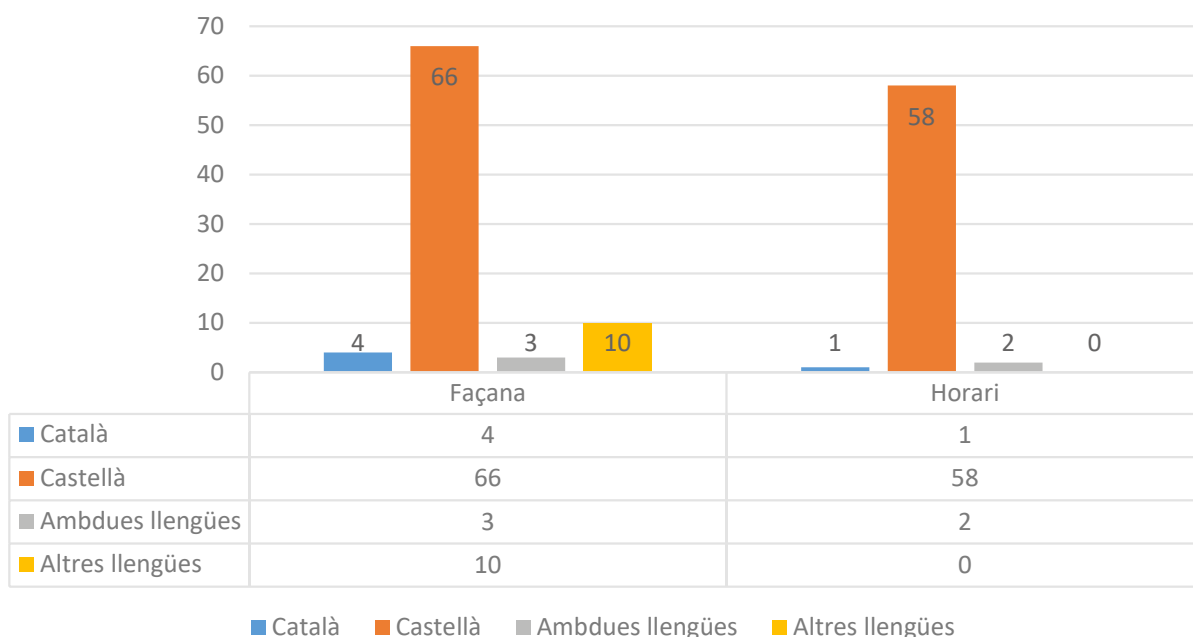
en altres llengües. Quant als horaris, s'han registrat a 24 establiments: el 4,17 % estan retolats en català, el 87,50 % en castellà i un 8,33 % en ambdues llengües.

**GRÀFIC 44. PAISATGE LINGÜÍSTIC A MARQUÈS DE LA FONTSANTA**



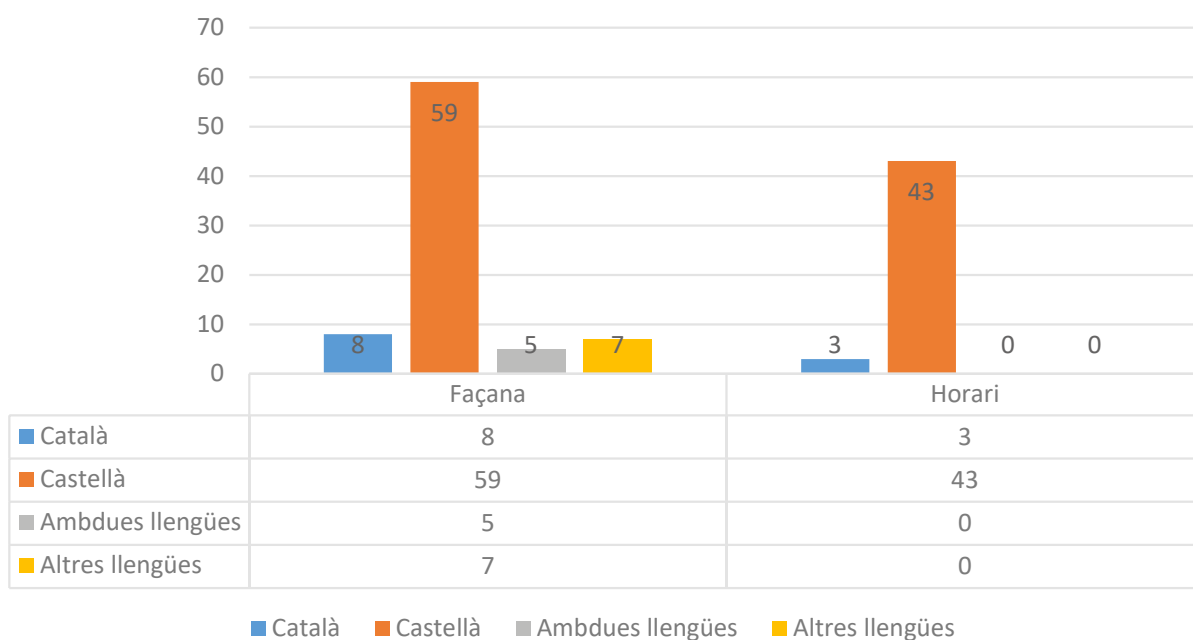
A Marquès de la Font Santa, s'ha registrat la retolació de la façana de 65 establiments. El 10,76 % estan retolats en català, el 60 % en castellà, el 7,69 % en ambdues llengües i un 21,53 % en altres llengües. D'horaris, se n'han registrat a 36 establiments: el 13,88 % estan retolats en català i el 86,11 % en castellà.

**GRÀFIC 45. PAISATGE LINGÜÍSTIC A PERE GARAU**



A Pere Garau, s’ha registrat la retolació de la façana de 83 establiments. El 4,82 % estan retolats en català, el 79,52 % en castellà, el 3,61 % en ambdues llengües i un 12,05 % en altres llengües. L’horari s’ha registrat a 61 establiments: l’1,64 % estan retolats en català, el 95,08 % en castellà i un 3,28 % en ambdues llengües.

**GRÀFIC 46. PAISATGE LINGÜÍSTIC A FONERS**



A Foners, s’ha registrat la retolació de la façana de 79 establiments. El 10,12 % estan retolats en català, el 74,68 % en castellà, el 6,32 % en ambdues llengües i un 8,86 %

en altres llengües. L'horari s'ha registrat a 46 establiments: el 6,52 % estan retolats en català i el 93,47 % en castellà.

A partir dels resultats del paisatge lingüístic de les barriades, podem fer una comparació entre **les zones del Centre i l'eixample de Palma**. A les barriades del Centre de Ciutat, hi ha 81 façanes retolades en català (14,85 %) i als barris de l'eixample, 69 (12,40 %). Si hi afegim la presència d'ambdues llengües, el Centre arriba a 112 façanes (20,51 %) i l'eixample a 115 (20,65 %). Als barris de l'eixample hi ha menys façanes retolades en català, però n'hi ha més en ambdues llengües; percentualment no s'aprecia gaire diferència entre les dues zones.

D'horaris, a les barriades del Centre de Palma, n'hi ha 28 en català (10,50 %) i, a l'eixample, 27 (7,63 %). Si hi afegim la presència d'ambdues llengües, el Centre arriba a 42 (15,73 %) i l'eixample a 35 (9,90 %). En aquest cas sí que s'aprecia una presència superior al Centre.

Finalment, els carrers que tenen **més presència** de català en la façana, l'horari, el cartell, l'etiquetatge del producte i la targeta de visita, són els següents:

TAULA 3. Els carrers de Palma i la retolació en català de la façana

Carrer	Nombre de façanes retolades en català	Nombre de comerços	Percentatge de retolació en català
Carrer del Sindicat	9	53	16,98 %
Carrer del General Riera	7	33	21,21 %
Carrer dels Oms	6	38	15,78 %
Carrer de Blanquerna	5	31	16,12 %
La Rambla	4	12	33,33 %

TAULA 4. Els carrers de Palma i la retolació en català de l'horari

Carrer	Nombre d'horaris retolats en català	Nombre de comerços	Percentatge de retolació en català
Carrer del General Riera	4	34	11,76 %
Passatge de Joan XXIII	2	13	15,38 %
Carrer del Sindicat	2	53	3,77 %
Carrer de Blanquerna	2	31	6,45 %
Carrer de Jaume II	2	21	9,52 %

TAULA 5. Els carrers de Palma i la retolació en català de l'etiquetatge del producte

Carrer	Nombre de comerços amb etiquetatge del producte en català	Nombre de comerços	Percentatge de retolació en català
Passatge de Joan XXIII	3	13	23,07 %
Carrer del 31 de Desembre	2	23	8,69 %
Carrer de Blanquerna	1	31	3,22 %

TAULA 6. Els carrers de Palma i la retolació en català del cartell

Carrer	Nombre de comerços amb cartells retolats en català	Nombre de comerços	Percentatge de retolació en català
Carrer de Blanquerna	2	31	6,45 %
Carrer de Joaquim Maria Bover	2	2	100 %
Carrer del General Riera	2	34	5,88 %

TAULA 7. Els carrers de Palma i la retolació en català de la targeta de visita

Carrer	Nombre de comerços amb targetes de visites retolades en català	Nombre de comerços	Percentatge de retolació en català
Passatge Joan XXIII	3	13	23,07 %
La Rambla	2	12	16,66 %
Carrer del Baró de Santa Maria del Sepulcre	2	16	12,50 %

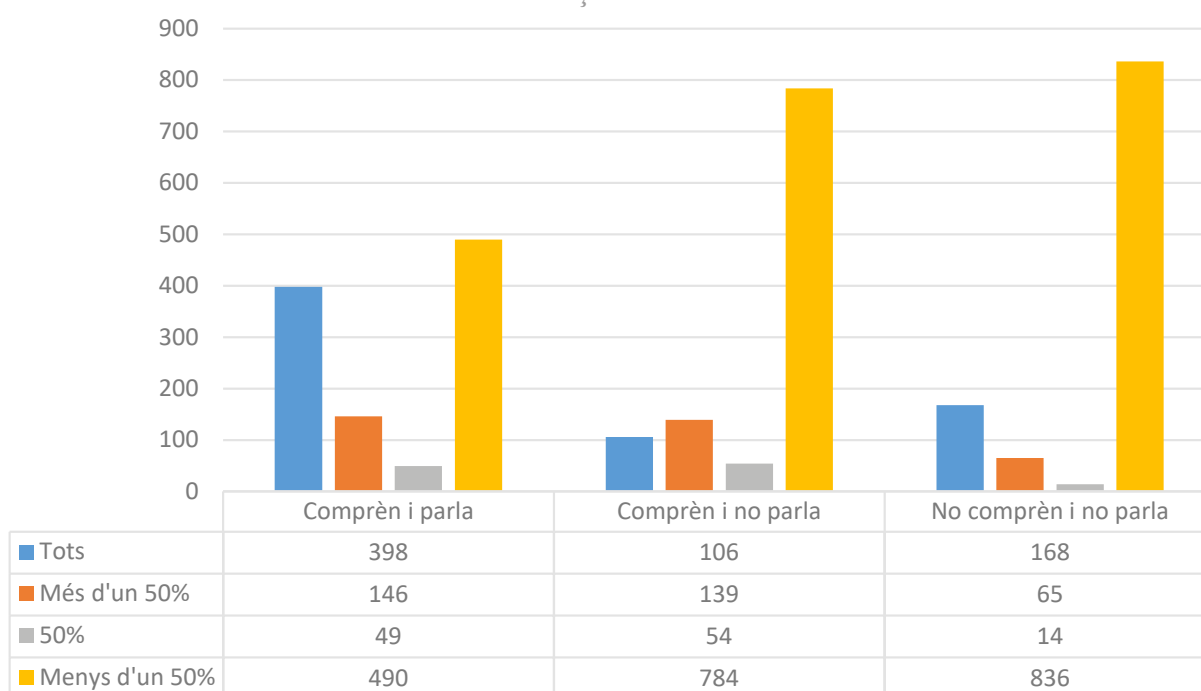
## 5.2 Dades i anàlisi de l'ús oral del català als petits comerços

Per analitzar la capacitat dels comerços d'usar la llengua catalana, s'ha demanat quina proporció de la plantilla era competent per parlar-hi. Les dades que hem obtingut són: *a)* tota la plantilla la pot usar, *b)* majoritàriament, *c)* un 50 % o bé *d)* minoritàriament. Però, atesa la realitat sociolingüística, ens ha semblat interessant obtenir les dades des de dues perspectives més: hem demanat si la plantilla majoritàriament l'entén (encara que no la sàpiga parlar), si són un 50 % o minoria. I la tercera perspectiva és si la majoria de la plantilla no l'entén, si són un 50 % o minoria.

En primer lloc, s'ofereixen els resultats globals dels 1.083 petits comerços que han facilitat les dades de l'ús de la llengua (de la mostra total, que és de 1.107 establiments visitats, no s'ha obtingut resposta de 24); en segon lloc, els resultats per tipologia comercial; en tercer lloc, per barriades de Palma i, finalment, per carrers.

## 5.2.1. Dades globals

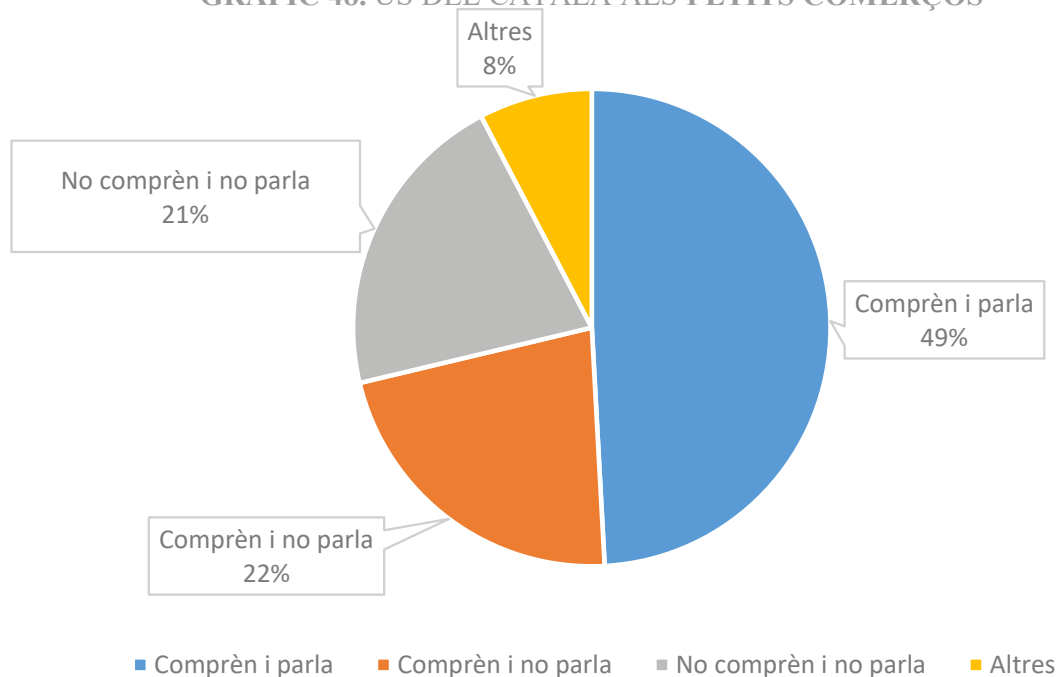
GRÀFIC 47. L'ÚS DE LA LLENGUA EN ELS PETITS COMERÇOS A PALMA



En el gràfic de barres, es mostren les dades totals de les plantilles des de les tres perspectives.

A continuació, es mostra quin percentatge representen les plantilles en què o bé tots o majoritàriament comprenen i parlen el català; les que o bé tots o majoritàriament comprenen el català, però no el parlen, i les que o bé tota la plantilla o majoritàriament ni comprèn i ni parla el català. La denominació “altres” són les plantilles que es situen als 50 %.

GRÀFIC 48. ÚS DEL CATALÀ ALS PETITS COMERÇOS



	Quantitat de petits comerços	Percentatge
Comprèn i parla (tota i més del 50 %)	544	49 %
Comprèn i no parla (tota i més del 50 %)	245	22 %
No comprèn i no parla (tota i més del 50 %)	233	21 %

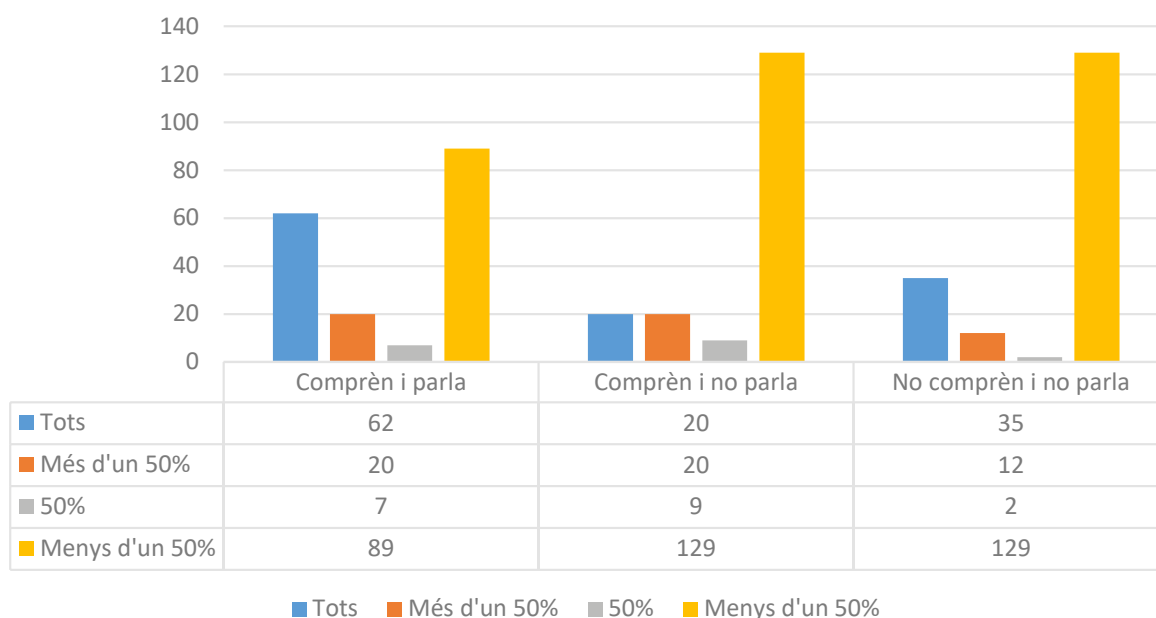
Els resultats globals indiquen que els clients poden ser atesos en català, com a mínim, a pràcticament la meitat dels comerços (49 %). Per contra, en un 21 % dels establiments hi trobaran dificultats per ser entesos. Aquests comerços, per tant, no permeten als catalanoparlants d'exercir el seu dret d'usar la llengua catalana arreu del territori on és llengua pròpia i oficial.



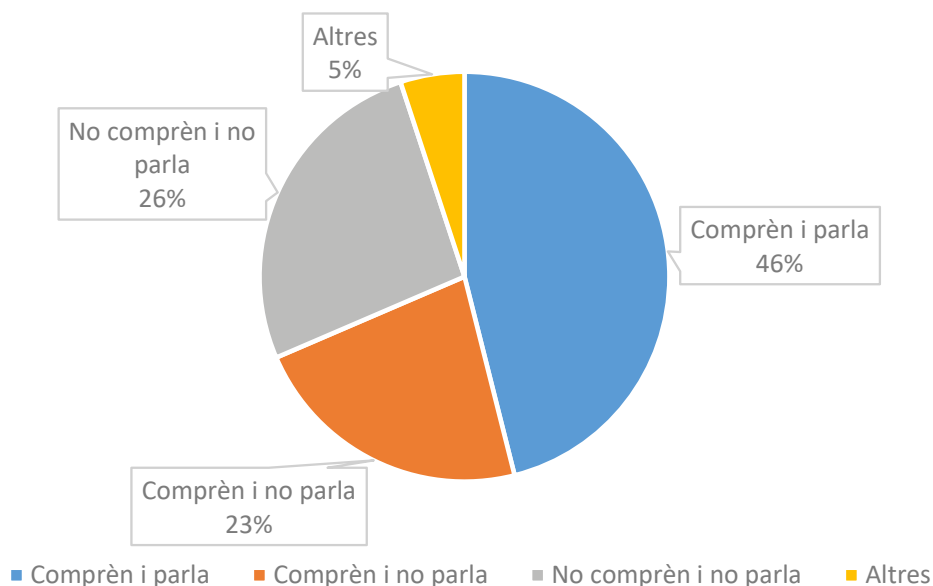
## 5.2.2. Per tipologia de comerç

A continuació oferim les dades desglossades per tipologia comercial dels petits comerços.

GRÀFIC 49. ÚS DEL CATALÀ A LES BOTIGUES DE ROBA

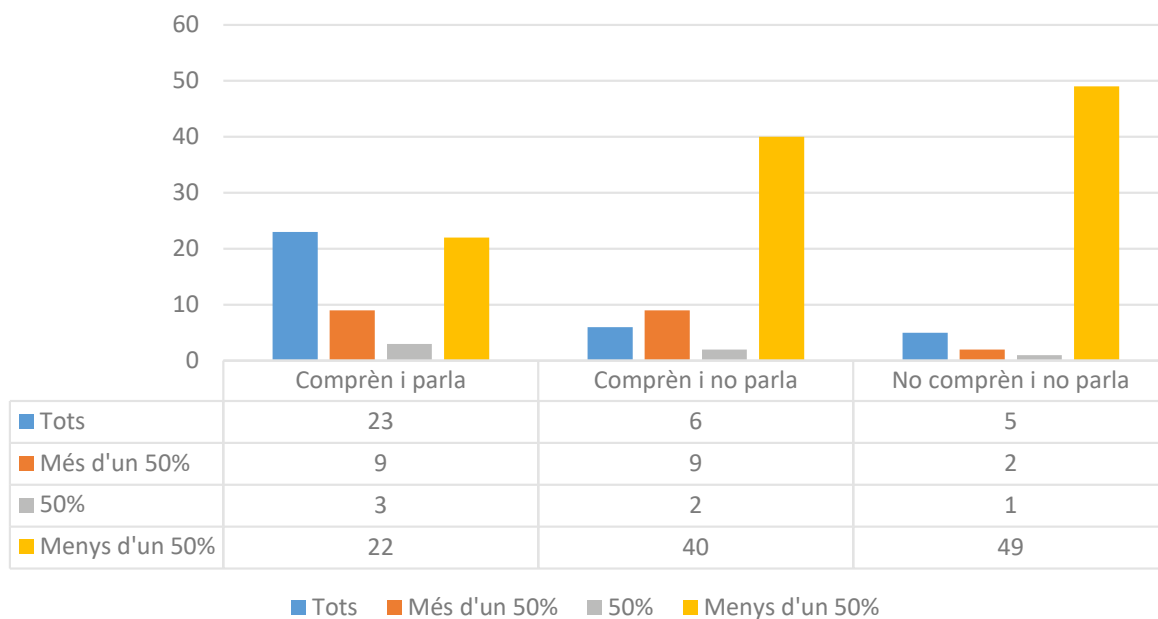


GRÀFIC 50. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A LES BOTIGUES DE ROBA

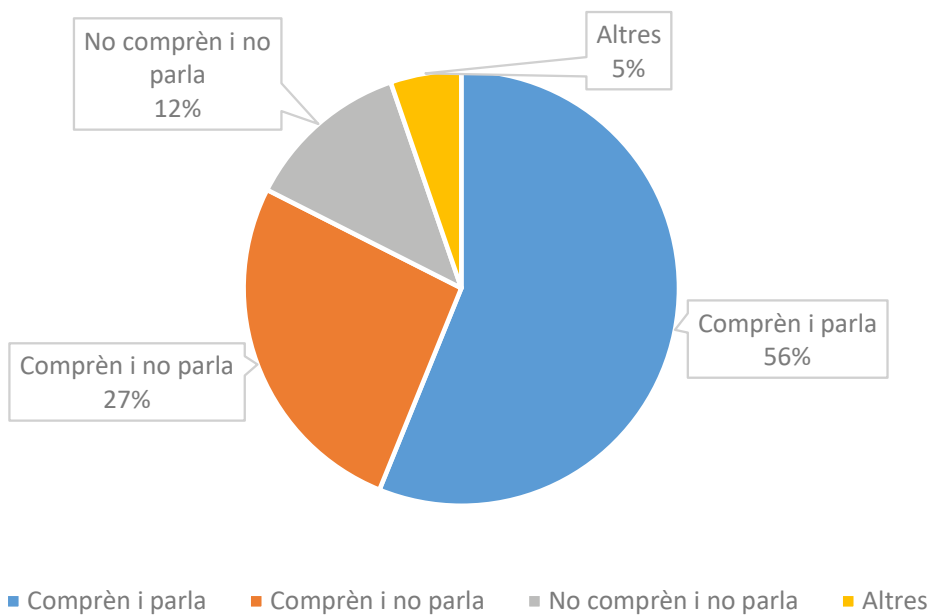


De les 184 botigues de roba, s'han obtingut les dades de 178. Quasi a la meitat de petits establiments comprenen i parlen el català; la clientela s'hi pot expressar en el 69 % de les botigues. En canvi, en el 26 % no comprenen el català i no el parlen majoritàriament.

**GRÀFIC 51. ÚS DEL CATALÀ A LES SABATERIES**

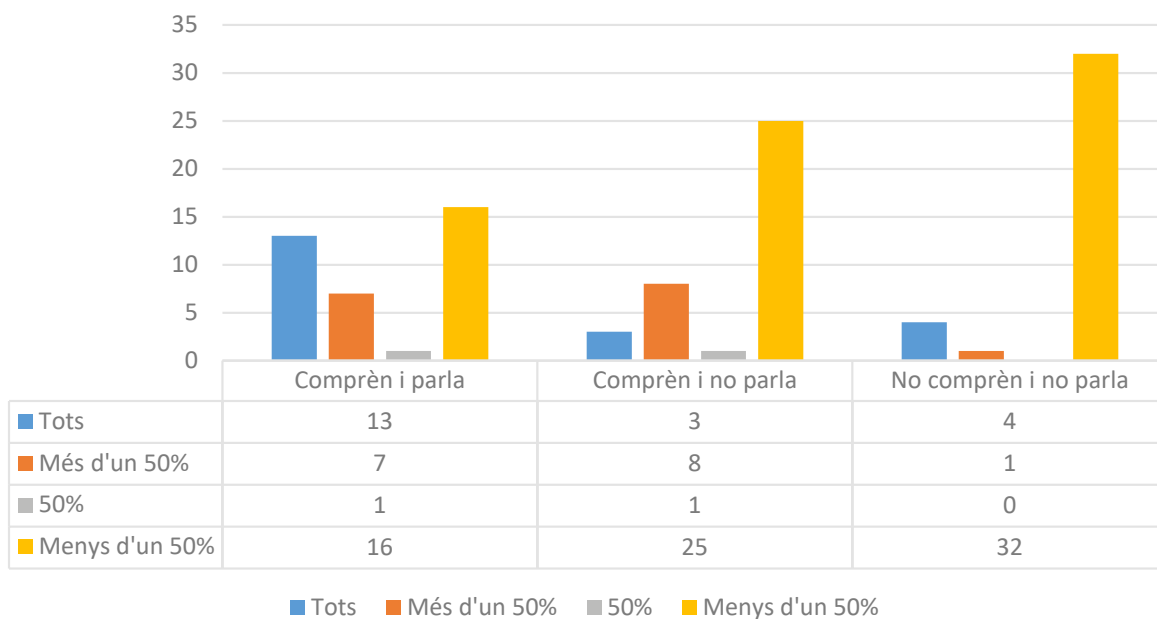


**GRÀFIC 52. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A LES SABATERIES**

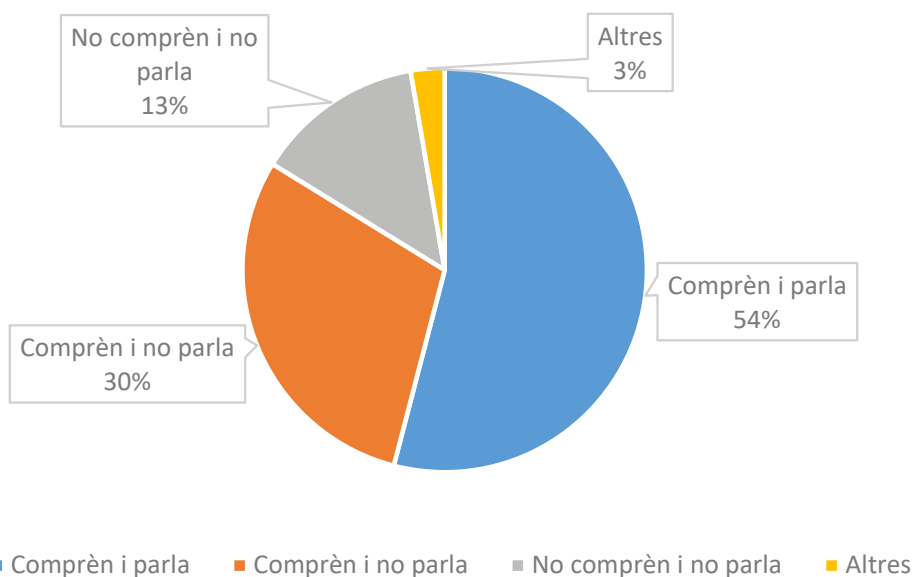


De les 58 sabateries, s'han obtingut les dades de 57. Més de la meitat dels establiments poden atendre la clientela en llengua catalana.

**GRÀFIC 53. ÚS DEL CATALÀ A LES BOTIGUES DE MOBLES**

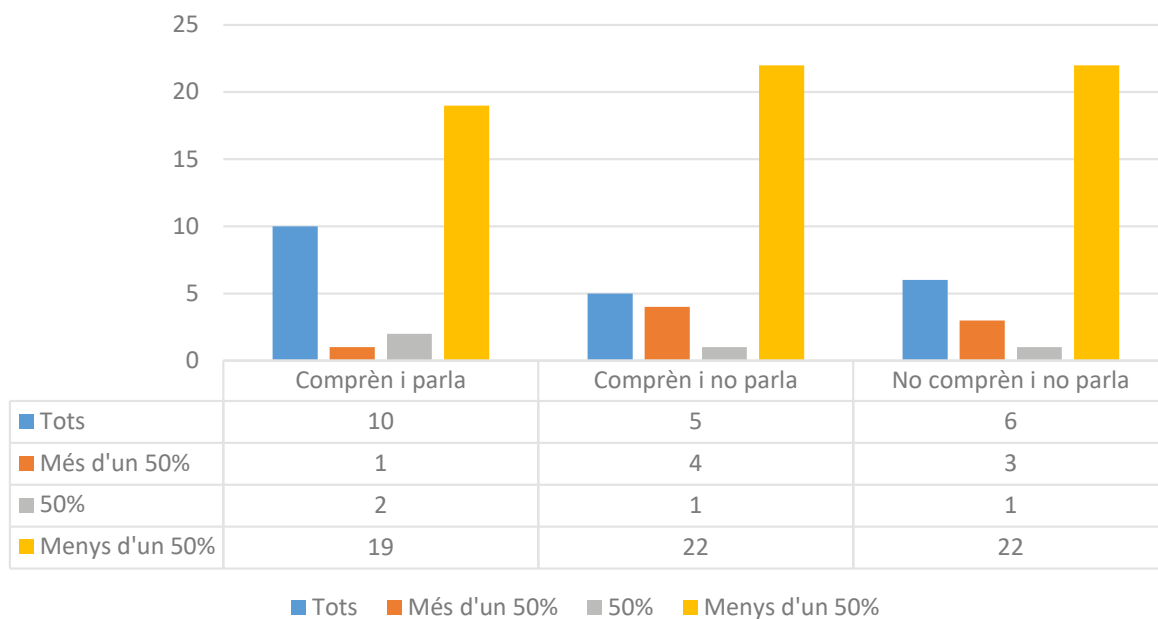


**GRÀFIC 54. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A LES BOTIGUES DE MOBLES**

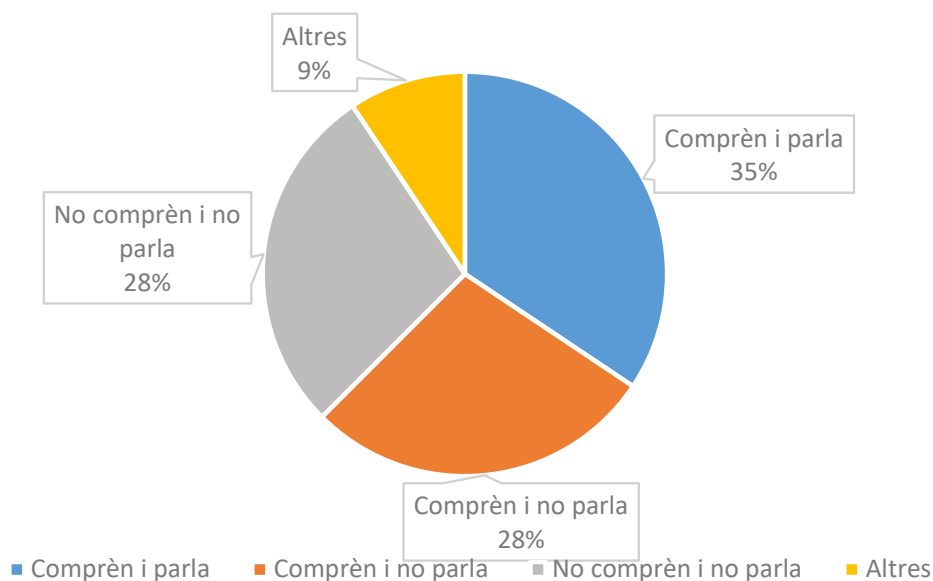


De les 39 botigues de mobles, s'han obtingut les dades de 37. Més de la meitat poden atendre la clientela en llengua catalana.

**GRÀFIC 55. ÚS DEL CATALÀ A LES BOTIGUES DE REGALS**

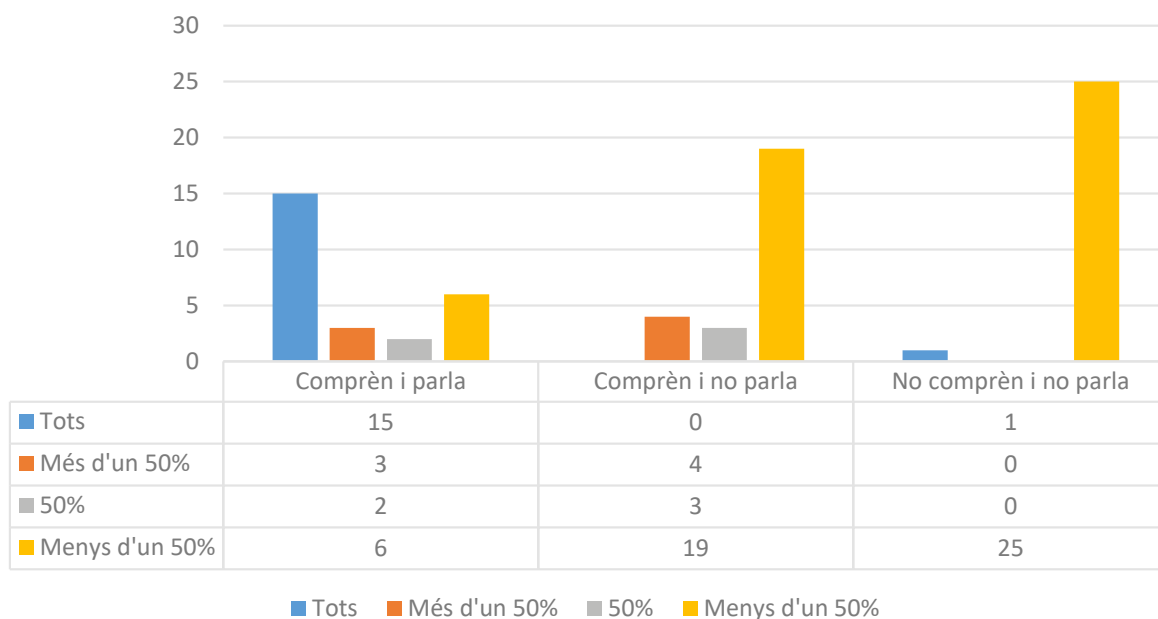


**GRÀFIC 56. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A LES BOTIGUES DE REGALS**

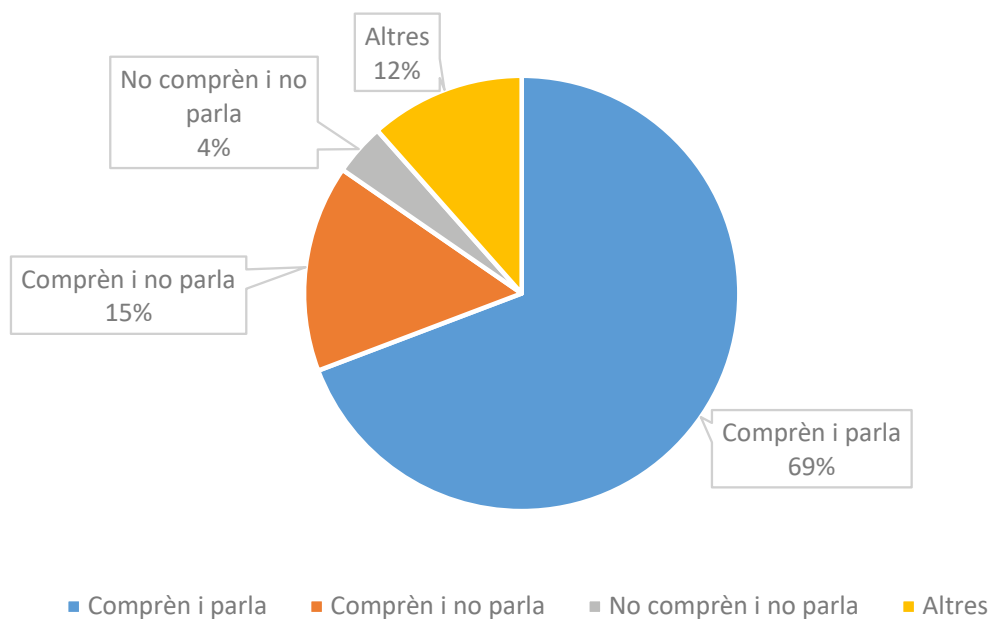


Les 32 botigues de regals visitades han facilitat les dades d'ús de la llengua. Molts d'aquests comerços estan adreçats a una clientela estrangera i això es reflecteix en el fet que només un 35 % de les botigues pot atendre els clients en català.

**GRÀFIC 57. ÚS DEL CATALÀ ALS ESTANCS**

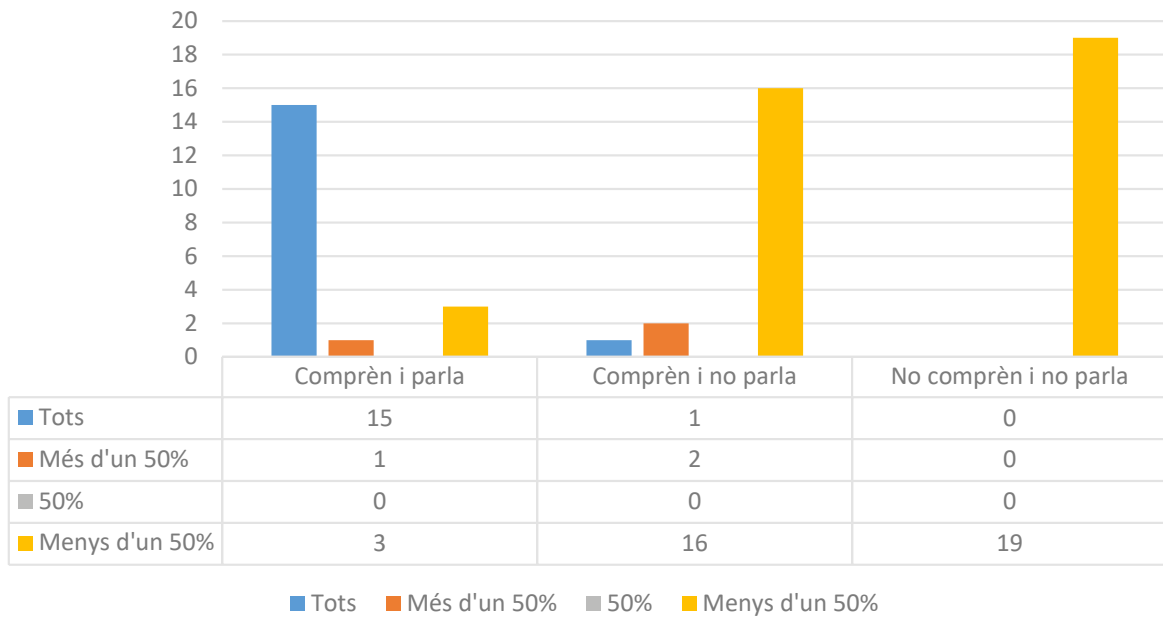


**GRÀFIC 58. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ ALS ESTANCS**

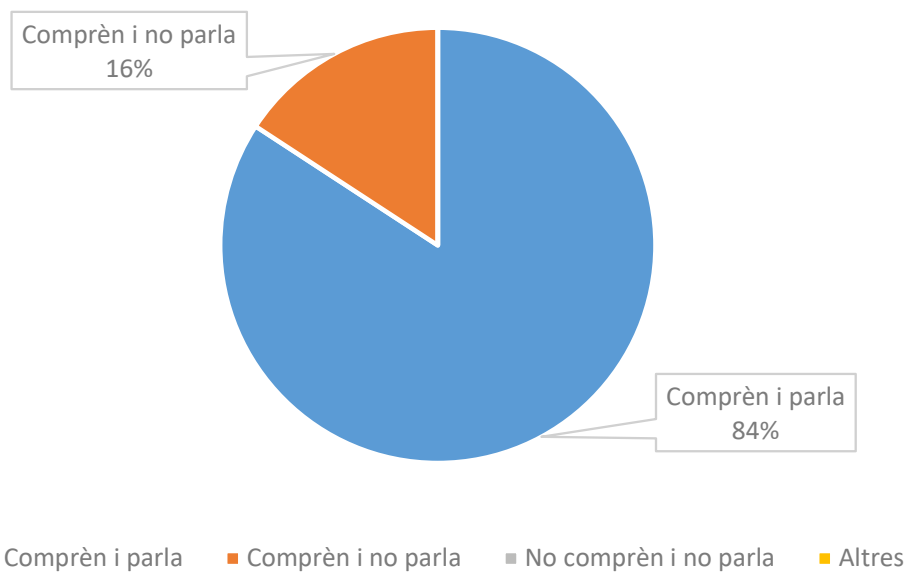


Dels 27 estancs, s'han obtingut les dades de 26. Les característiques d'aquest tipus de comerç, més perdurable i adreçat als clients locals, fan que arribi al 69 % les plantilles que comprenen i parlen la llengua catalana.

GRÀFIC 59. ÚS DEL CATALÀ A LES LLIBRERIES

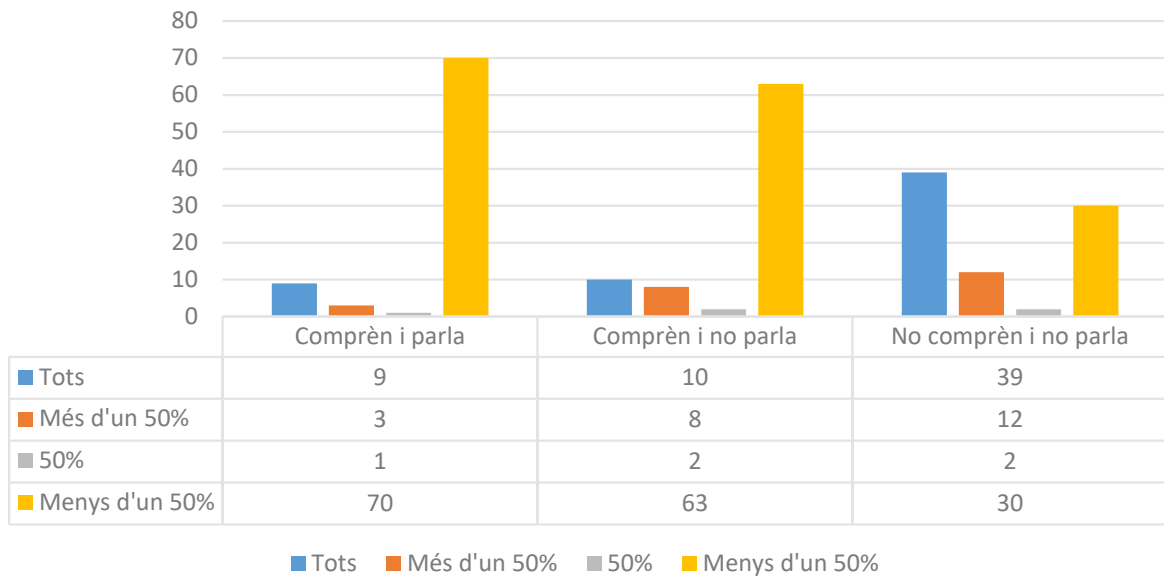


GRÀFIC 60. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A LES LLIBRERIES

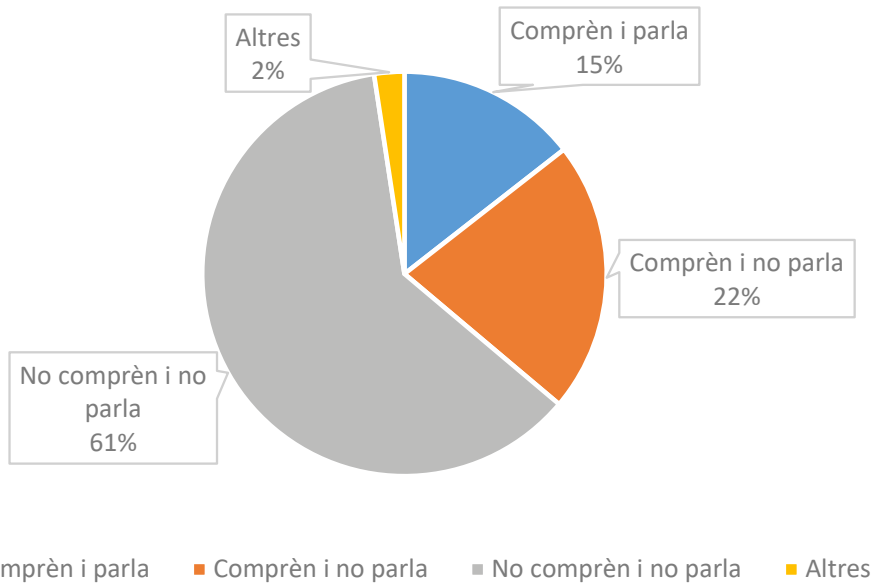


De les 20 llibreries, s'han obtingut les dades de 19. En el 100 % de les llibreries es troba garantit el dret lingüístic de parlar català i, en la gran majoria de casos, també l'atenció en la llengua pròpia.

**GRÀFIC 61. ÚS DEL CATALÀ A LES BOTIGUES DE QUEVIURES**

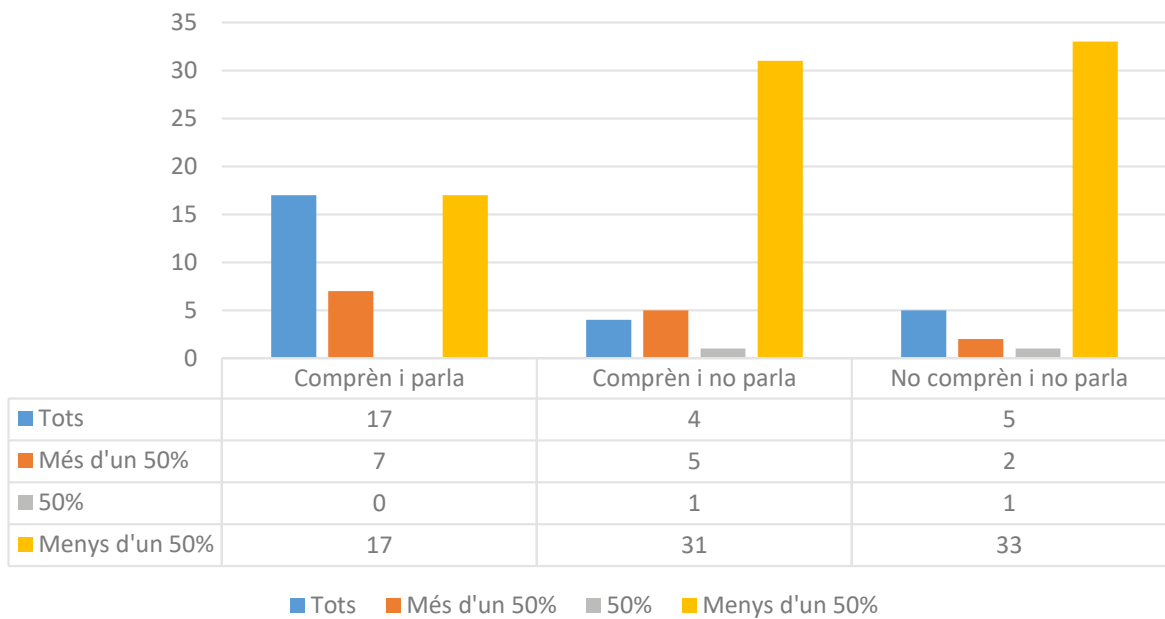


**GRÀFIC 62. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A LES BOTIGUES DE QUEVIURES**

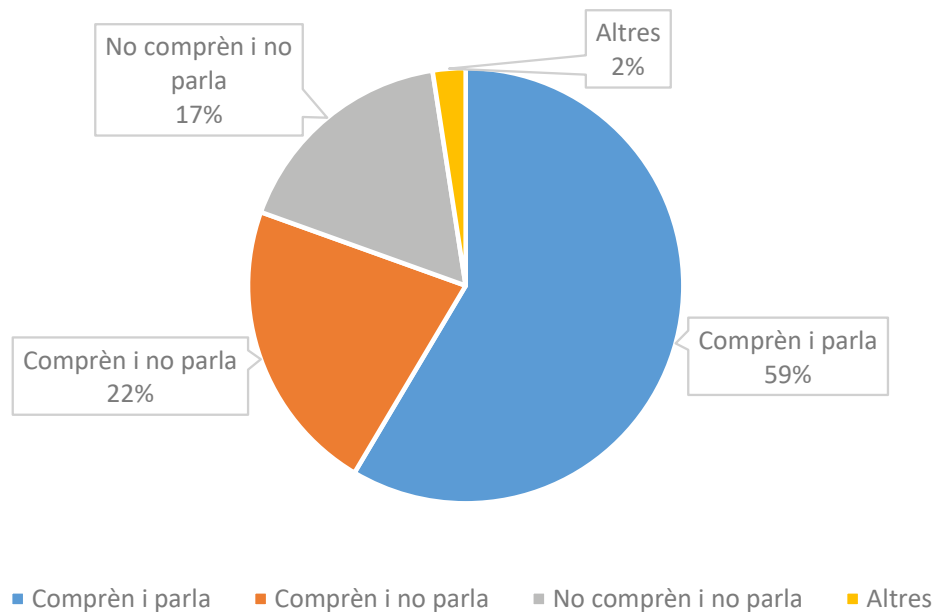


De les 86 botigues de queviures, s'han obtingut les dades de 83. Crida l'atenció que només un 15 % dels dependents d'aquest tipus de botigues són capaços d'usar la llengua catalana.

**GRÀFIC 63. ÚS DEL CATALÀ A LES JOIERIES**



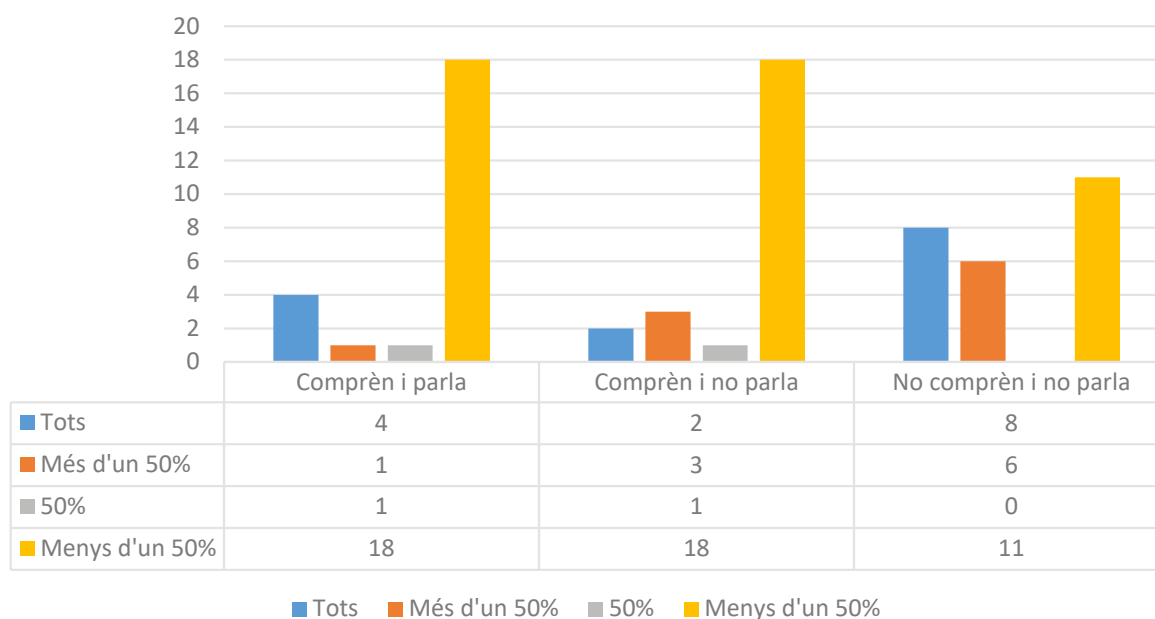
**GRÀFIC 64. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A LES JOIERIES**



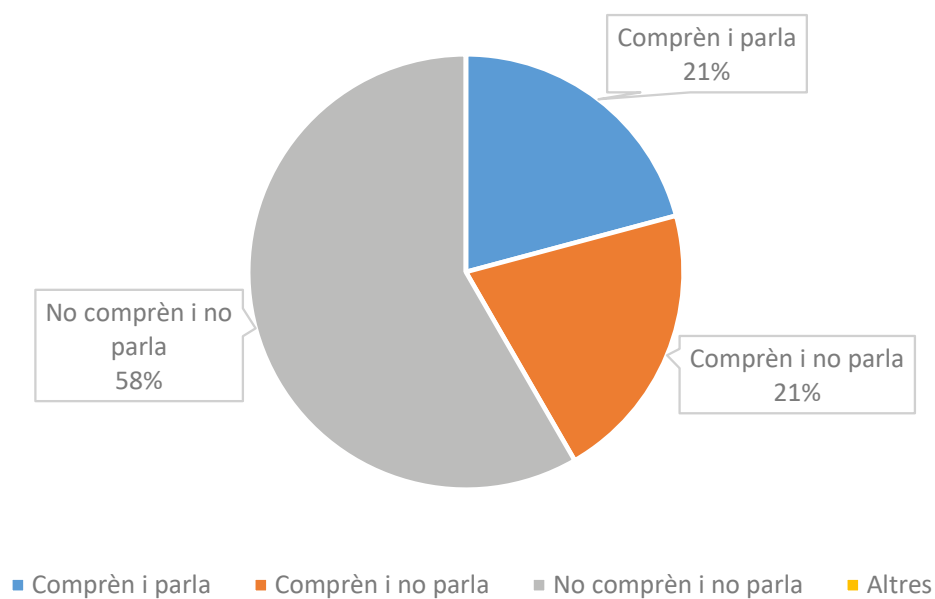
Les 41 joieries visitades han facilitat les dades d'ús de la llengua. Les joieries són un altre tipus d'establiment que té una certa perdurabilitat i s'adreça majoritàriament al client local. És per això que el client es pot expressar en català sense cap problema en el 81 % dels establiments.



## GRÀFIC 65. ÚS DEL CATALÀ A LES FRUITERIES

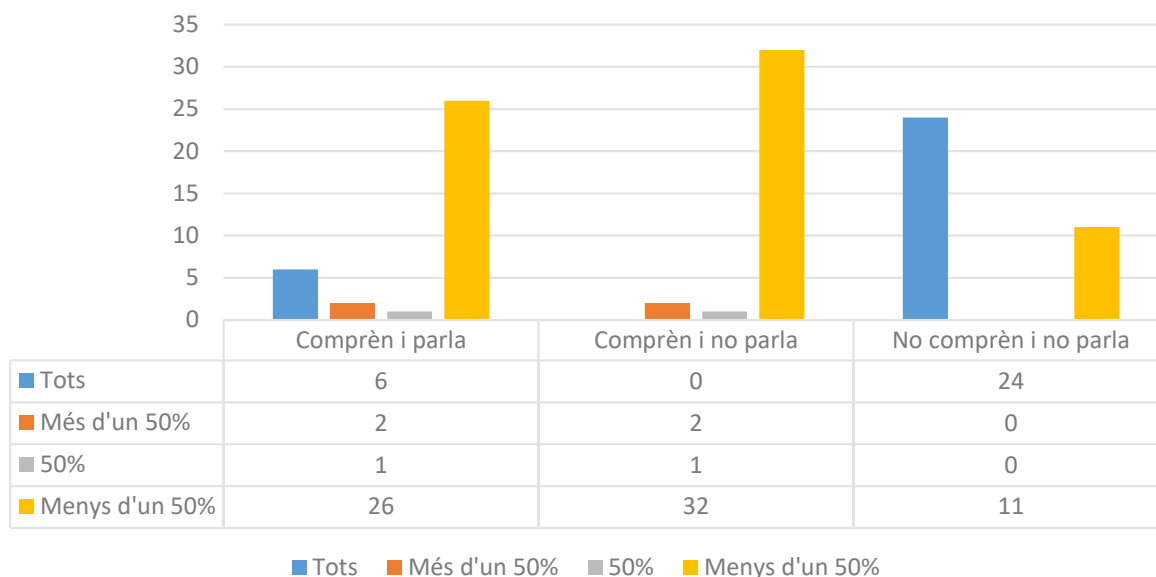


## GRÀFIC 66. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A LES FRUITERIES

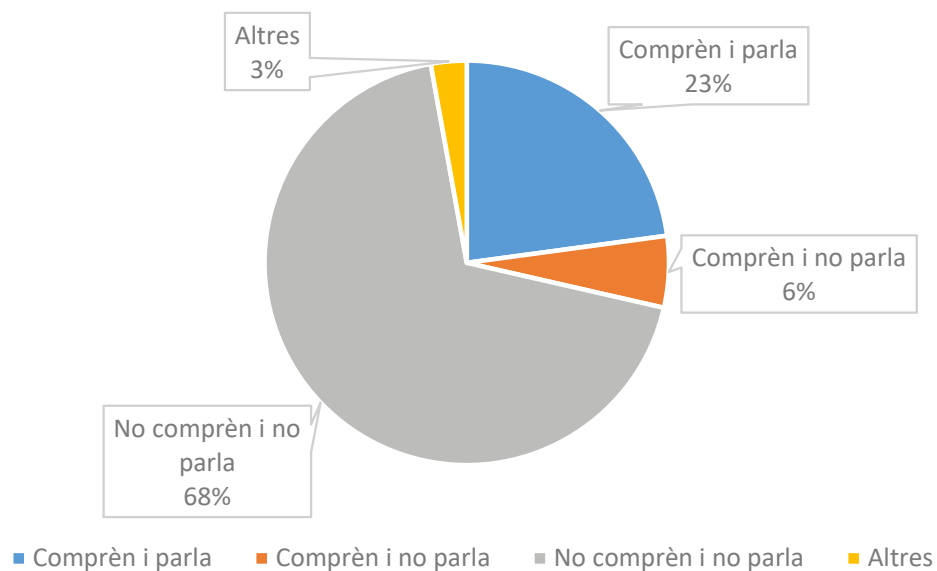


Les 24 fruiteries visitades han facilitat les dades d'ús de la llengua. Com en el cas de les botigues de queviures del Centre, la majoria són comerços d'implantació recent i un 79 % no pot atendre en català.

**GRÀFIC 67. ÚS DEL CATALÀ A LES BOTIGUES D'ARTICLES PER A LA LLAR**

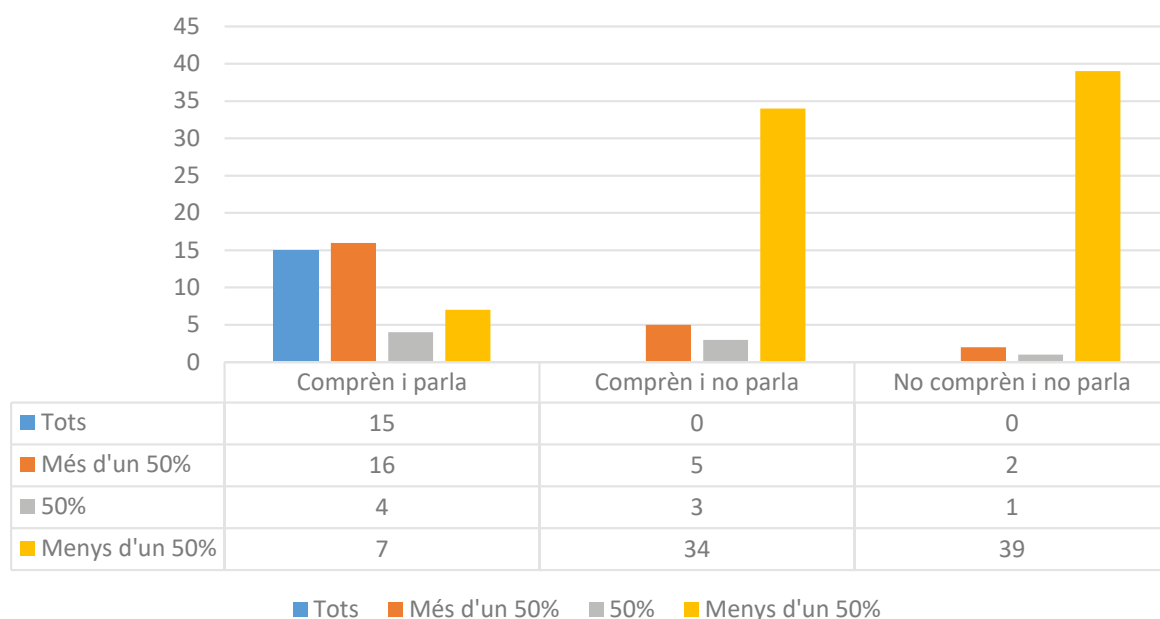


**GRÀFIC 68. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A LES BOTIGUES D'ARTICLES PER A LA LLAR**

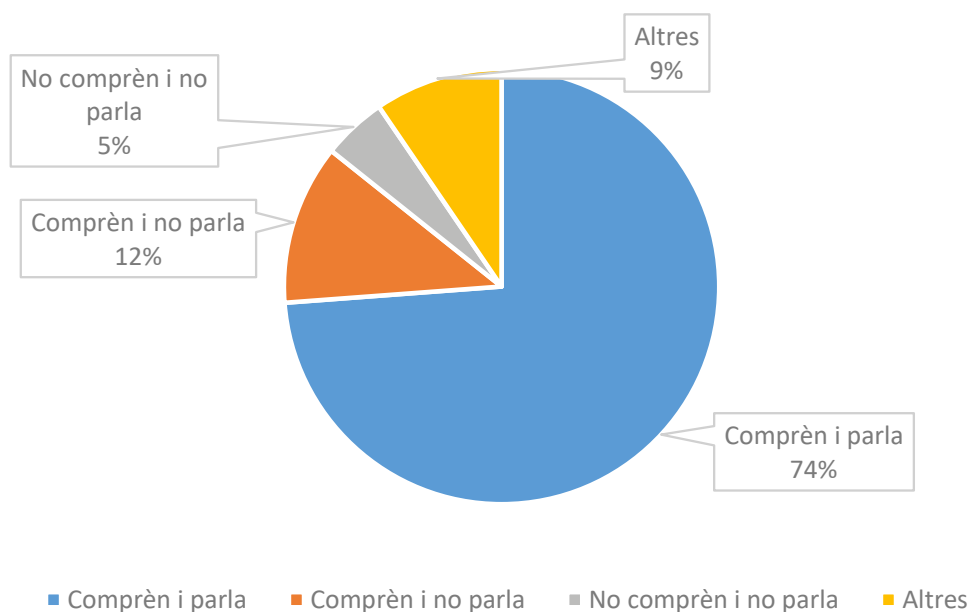


Les 35 botigues d'articles per a la llar visitades han facilitat les dades d'ús de la llengua. Només en el 29 % la clientela pot ser entesa si s'expressa en català.

## GRÀFIC 69. ÚS DEL CATALÀ A LES FARMÀCIES

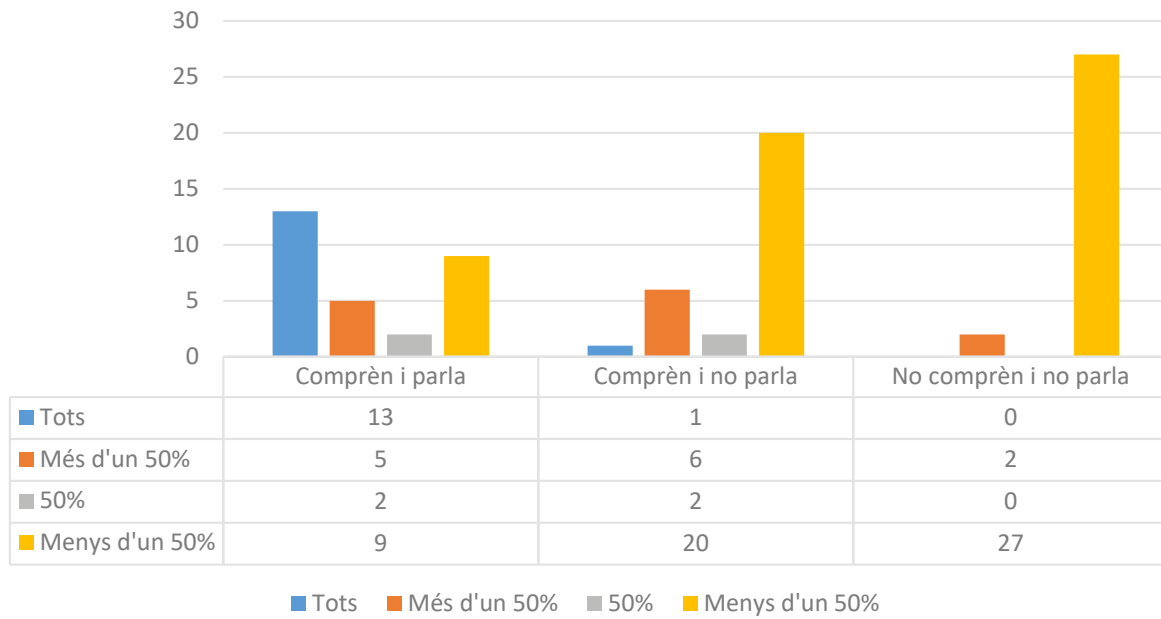


## GRÀFIC 70. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A LES FARMÀCIES

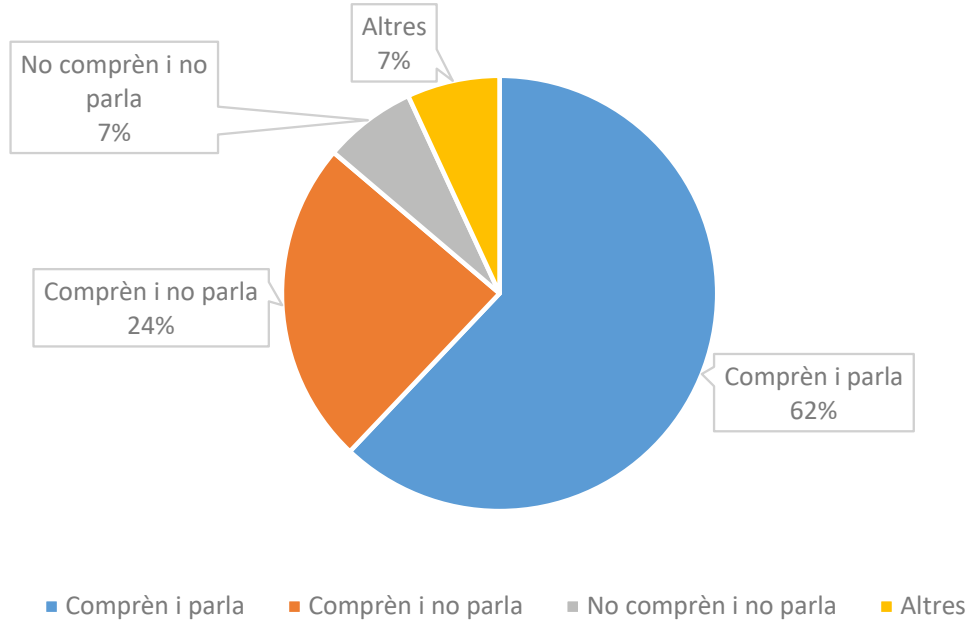


Les 42 apotecaries visitades han facilitat les dades d'ús de la llengua. Només en el 5 % la majoria de la plantilla no comprèn el català.

**GRÀFIC 71. ÚS DEL CATALÀ ALS FORNS**



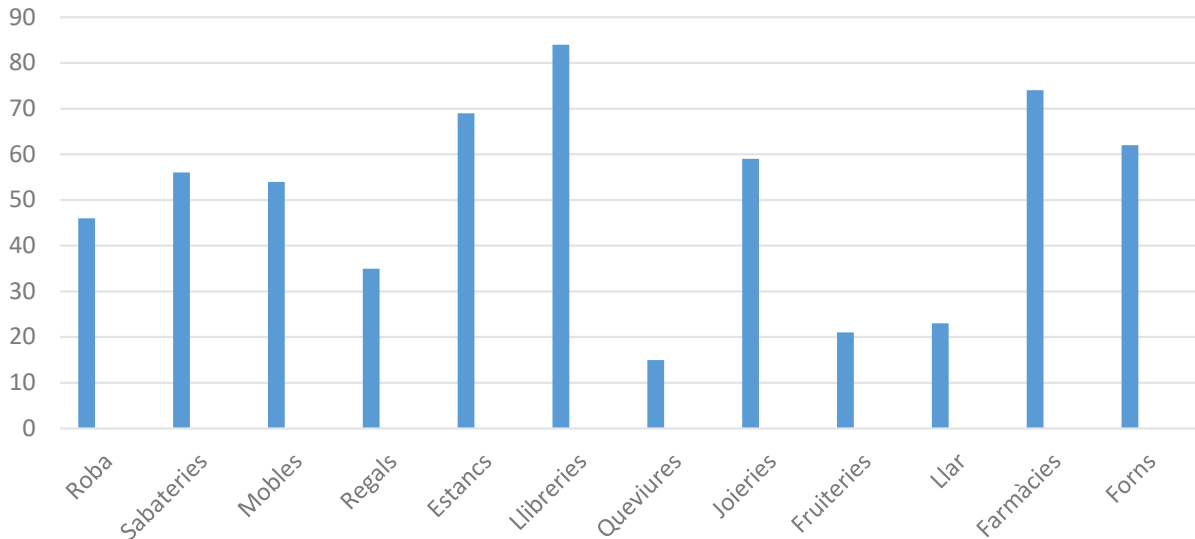
**GRÀFIC 72. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ ALS FORNS**



Dels 30 forns visitats, s'ha obtingut les dades de 29. La majoria poden atendre en català els clients. Només en el 7 % la majoria de la plantilla no comprèn el català.

De la comparació de totes les categories, en resulta el gràfic següent:

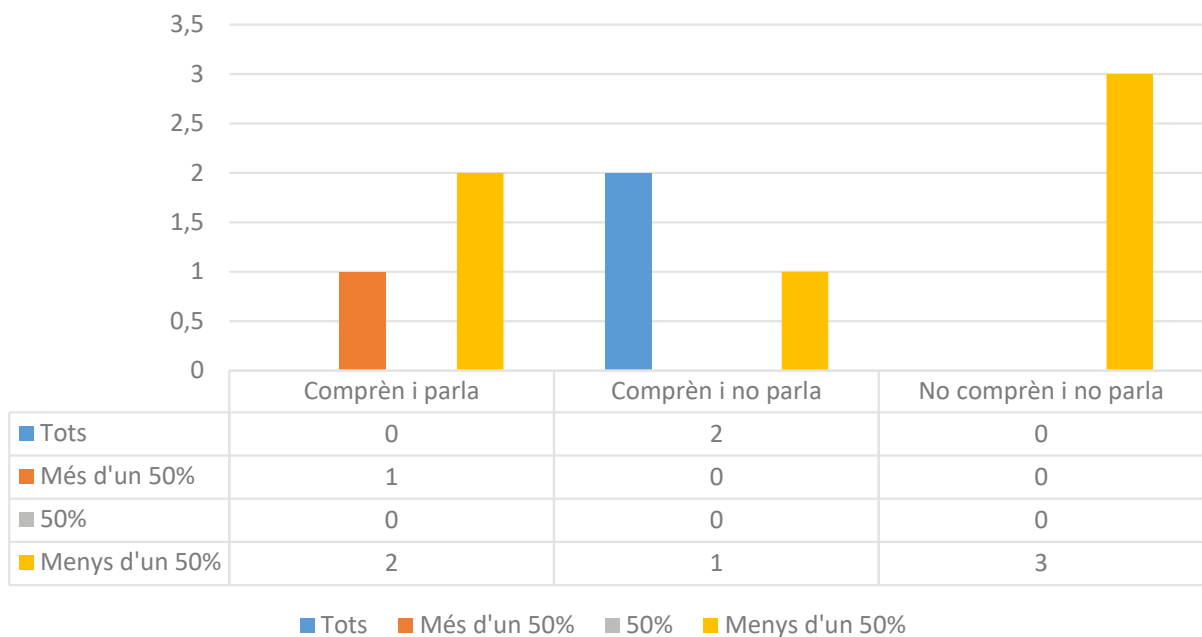
**GRÀFIC 73. PERCENTATGE D'ESTABLIMENTS EN QUÈ TOTA O LA MAJORIA DE LA PLANTILLA PARLA CATALÀ**



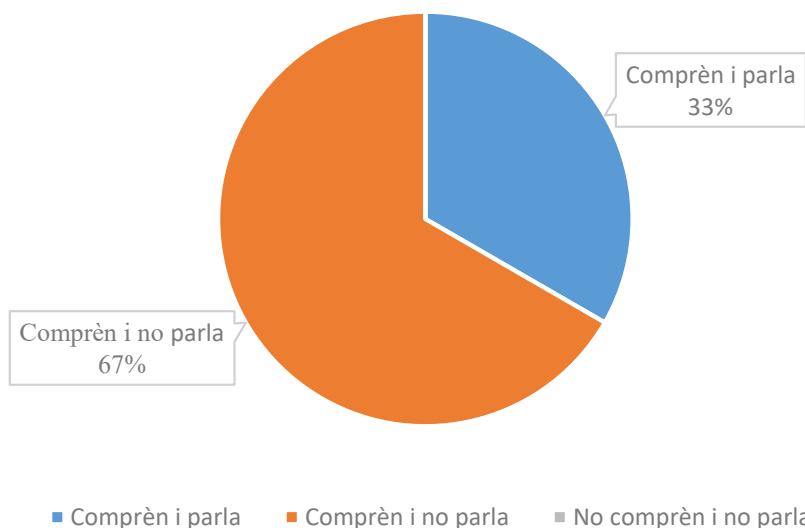
### 5.2.3. Per barriades

En aquest apartat, s'han desglossat les dades sobre l'ús de la llengua a 21 barriades de Palma. D'aquestes, 8 són barris de l'eixample de Ciutat, tres dels quals corresponen al districte Ponent, tres al districte Nord i dos al districte Llevant.

**GRÀFIC 74. ÚS DEL CATALÀ AL PUIG DE SANT PERE**

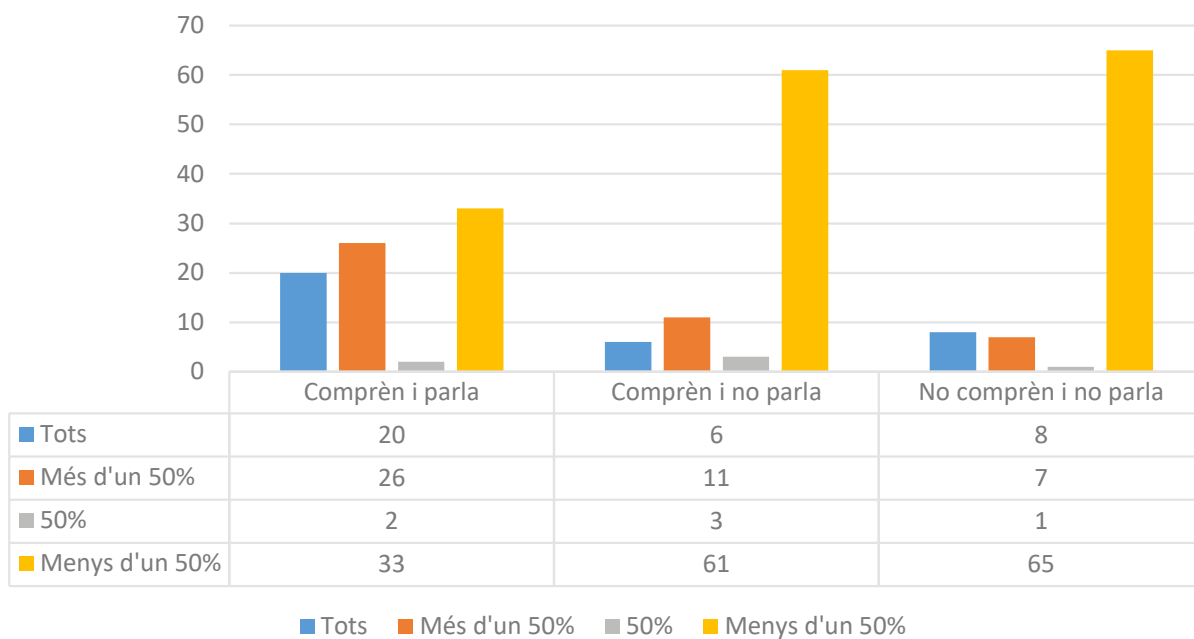


**GRÀFIC 75. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ AL PUIG DE SANT PERE**

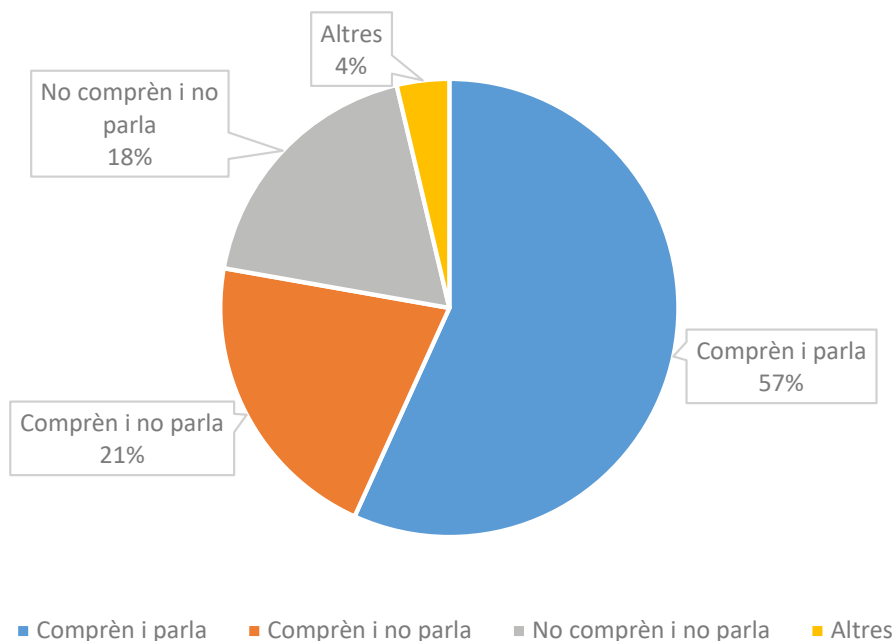


Al Puig de Sant Pere, en un dels tres comerços del barri, la majoria de la plantilla comprèn i parla la llengua, i als altres dos, tota la plantilla entén el català, però no hi pot atendre el client.

**GRÀFIC 76. ÚS DEL CATALÀ A JAUME III**

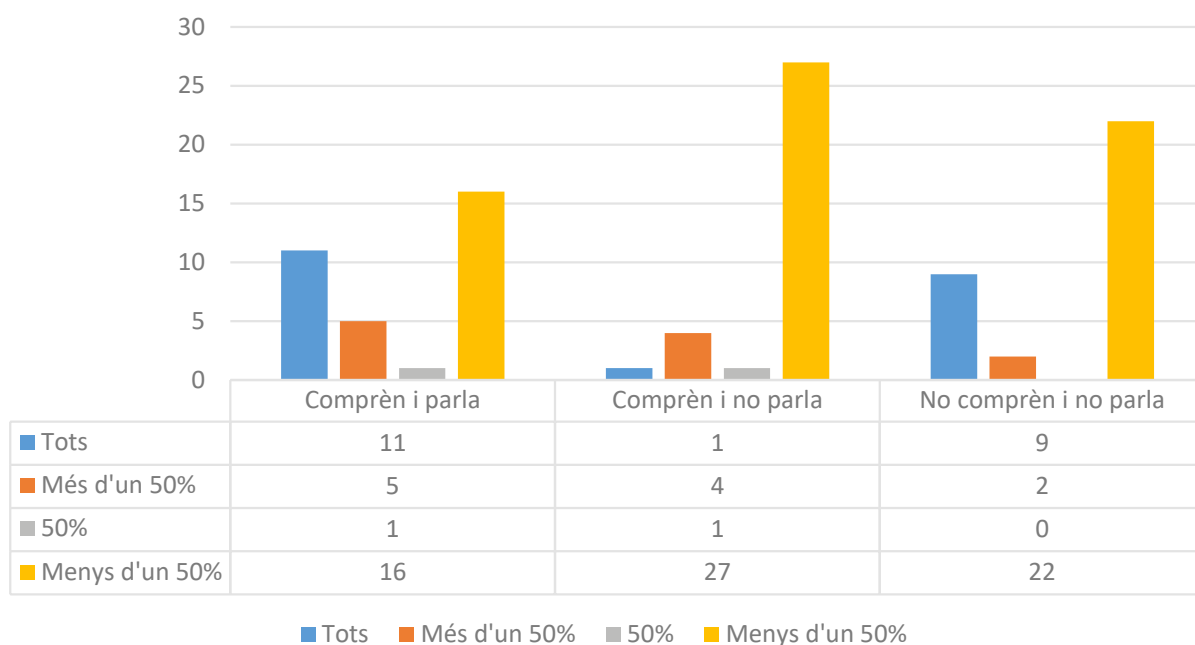


GRÀFIC 77. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A JAUME III

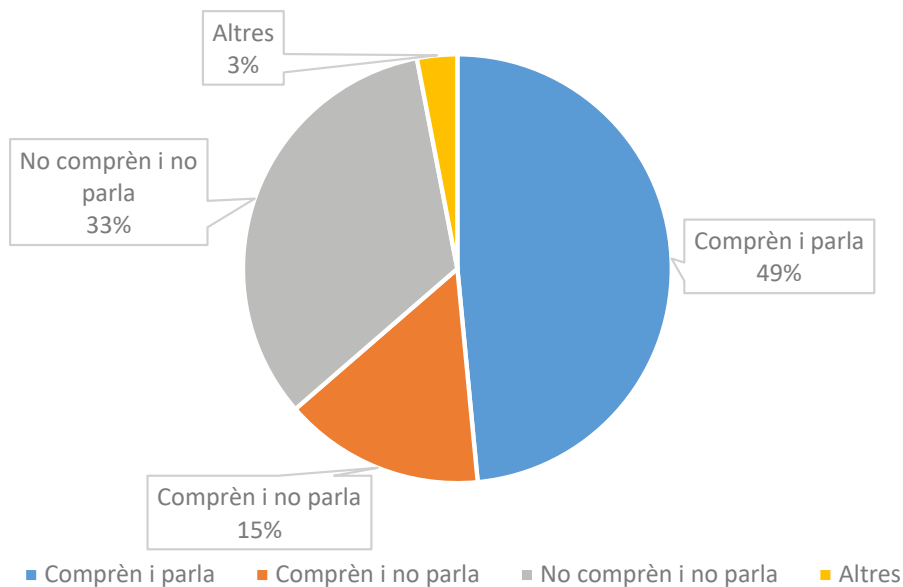


Al barri de Jaume III, dels 83 comerços, 81 ens han facilitat les dades d'ús de la llengua. Els resultats indiquen que la clientela pot ser entesa en català, com a mínim, en el 78 % dels comerços.

GRÀFIC 78. ÚS DEL CATALÀ A LA LLOTJA - EL BORN

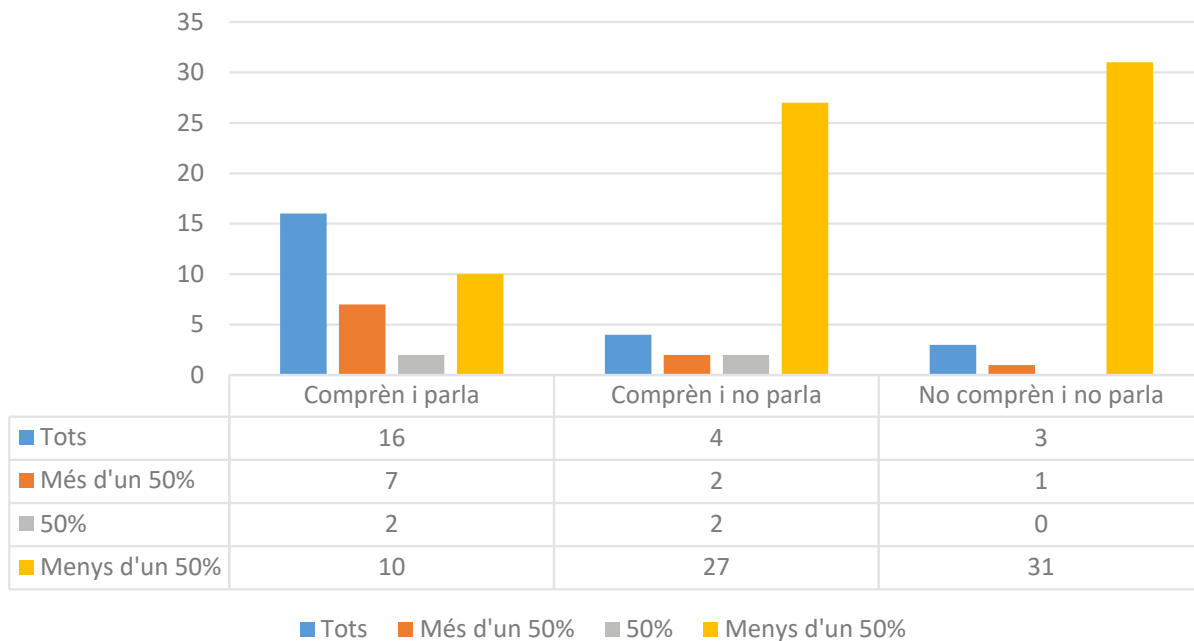


GRÀFIC 79. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A LA LLOTJA - EL BORN



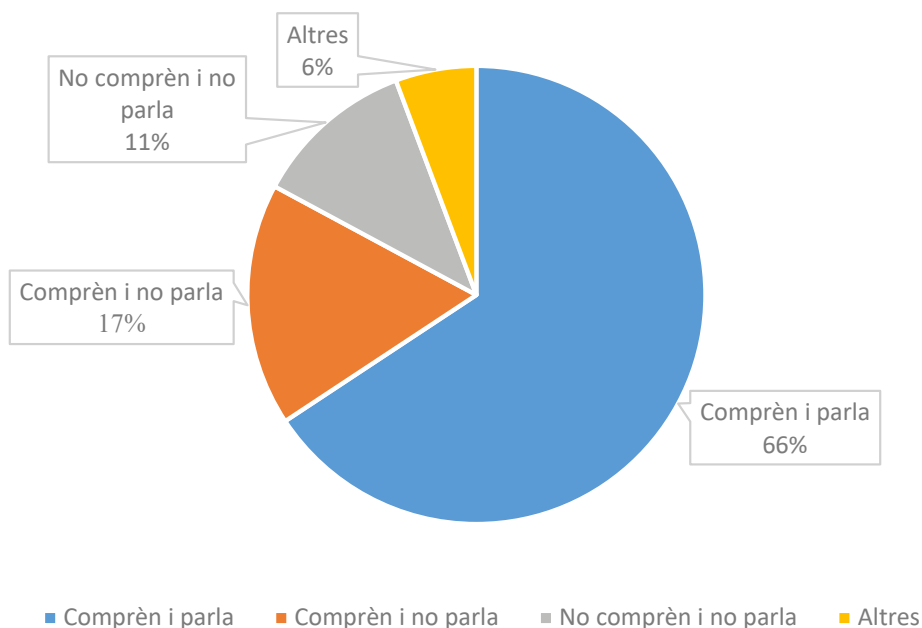
Al barri de la Llotja - el Born, els 33 comerços visitats ens han facilitat les dades d'ús lingüístic. A la meitat d'aquests comerços, els clients podrien ser atesos en català.

GRÀFIC 80. ÚS DEL CATALÀ A SANT JAUME



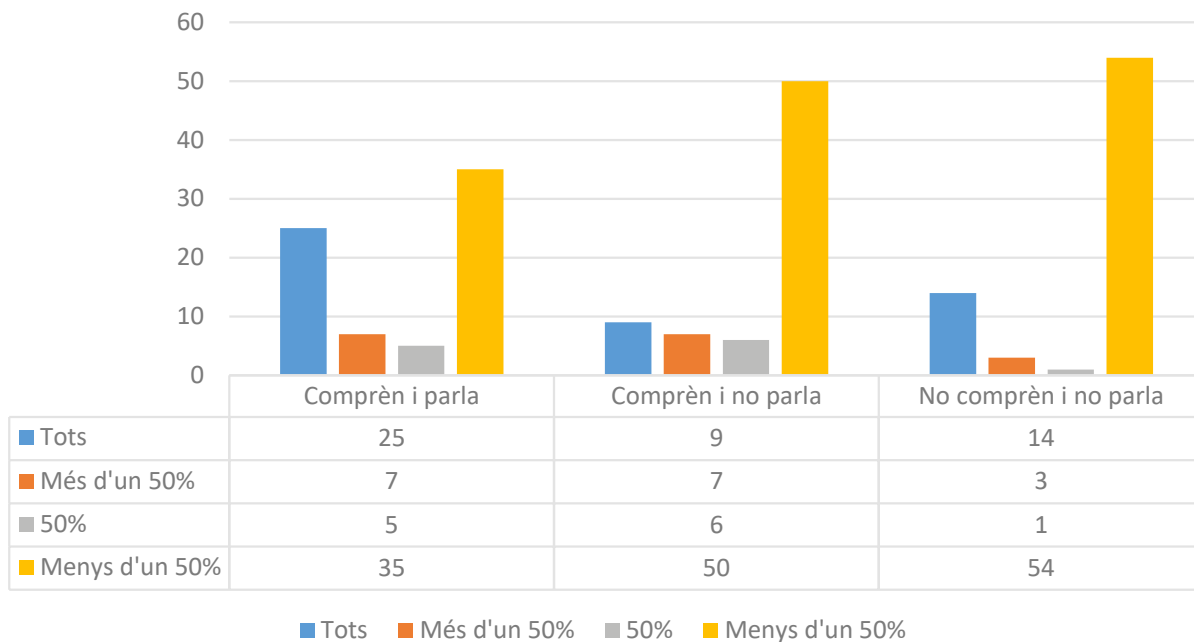


GRÀFIC 81. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A SANT JAUME

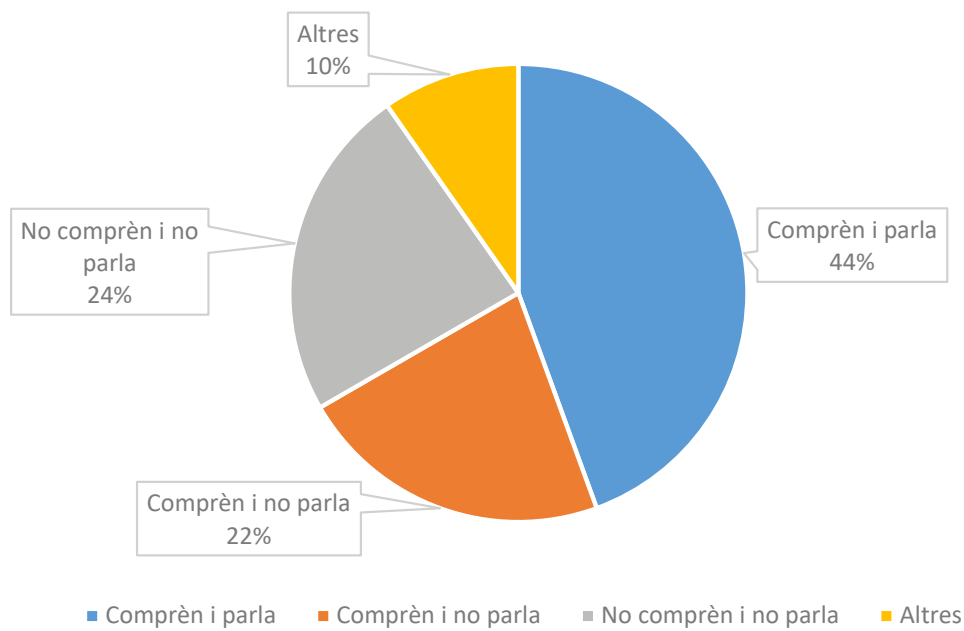


Al barri de Sant Jaume, els 35 establiments visitats ens han proporcionat les dades d'ús de la llengua. Els resultats indiquen que la clientela pot ser entesa en català, com a mínim, en el 83 % dels comerços.

GRÀFIC 82. ÚS DEL CATALÀ A SANT NICOLAU

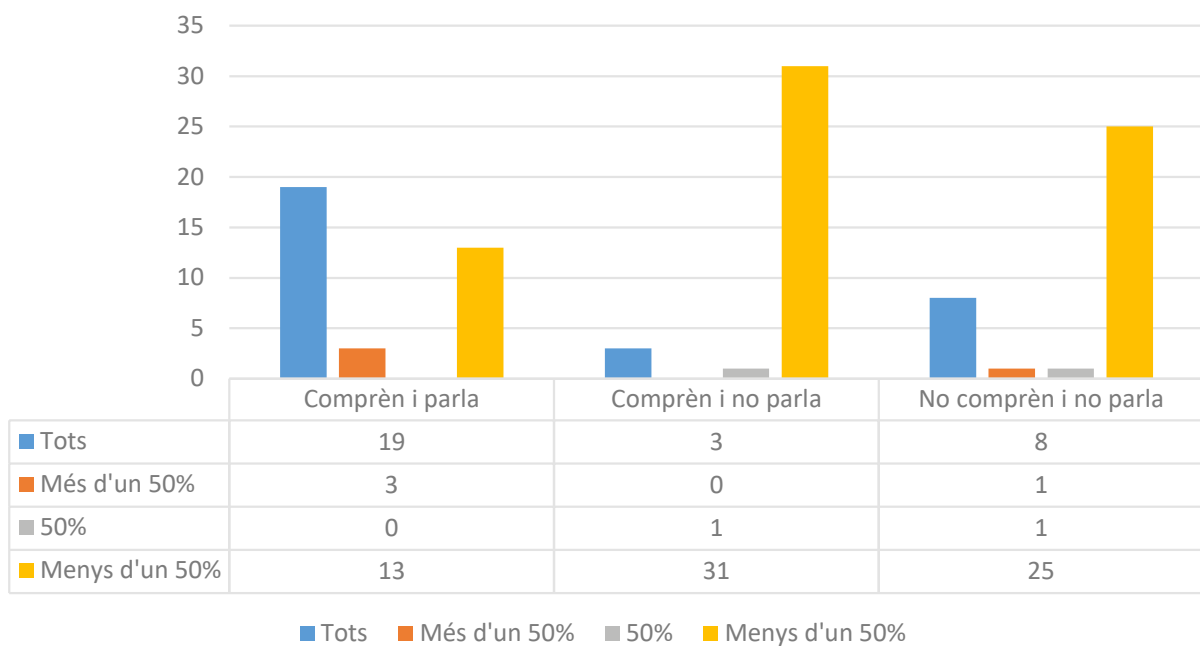


GRÀFIC 83. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A SANT NICOLAU

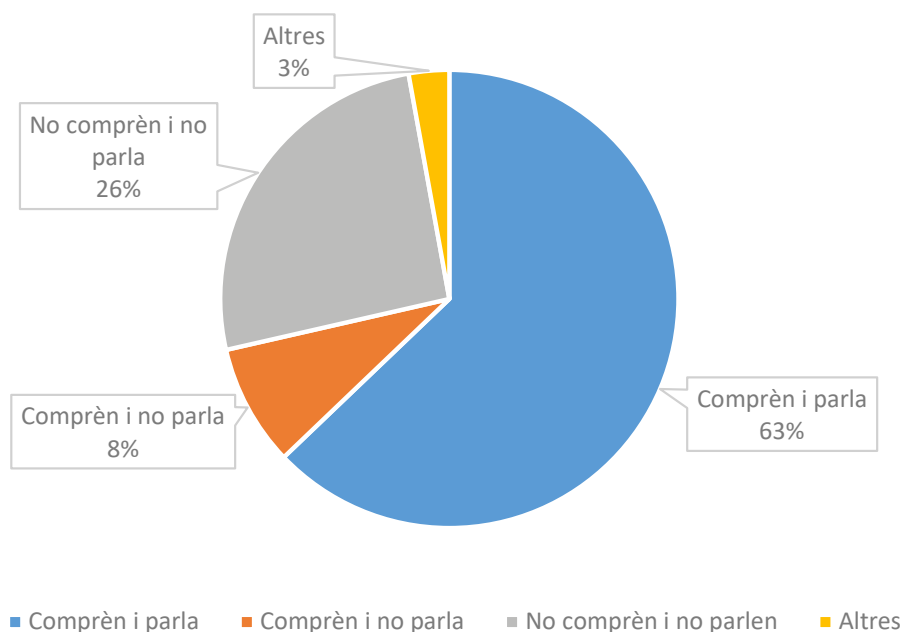


A Sant Nicolau, dels 73 comerços del barri, 72 ens han facilitat les dades d'ús de la llengua. Els resultats indiquen que no arriben a la meitat els comerços on la clientela pot ser atesa en català.

GRÀFIC 84. ÚS DEL CATALÀ A CORT

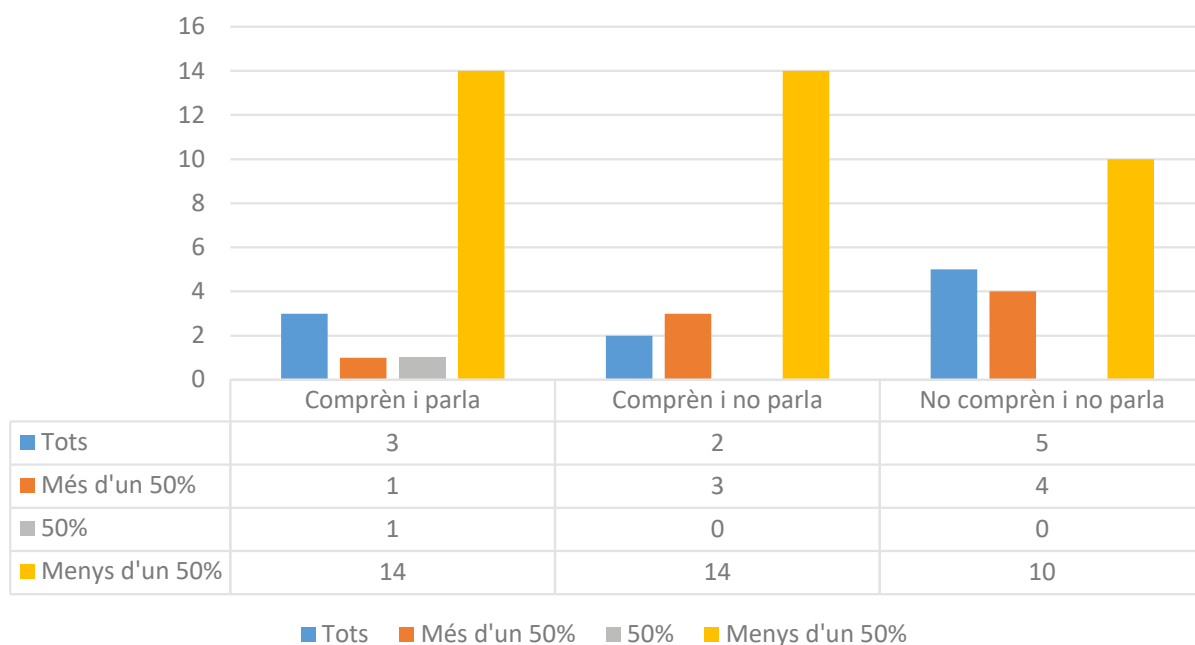


GRÀFIC 85. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A CORT

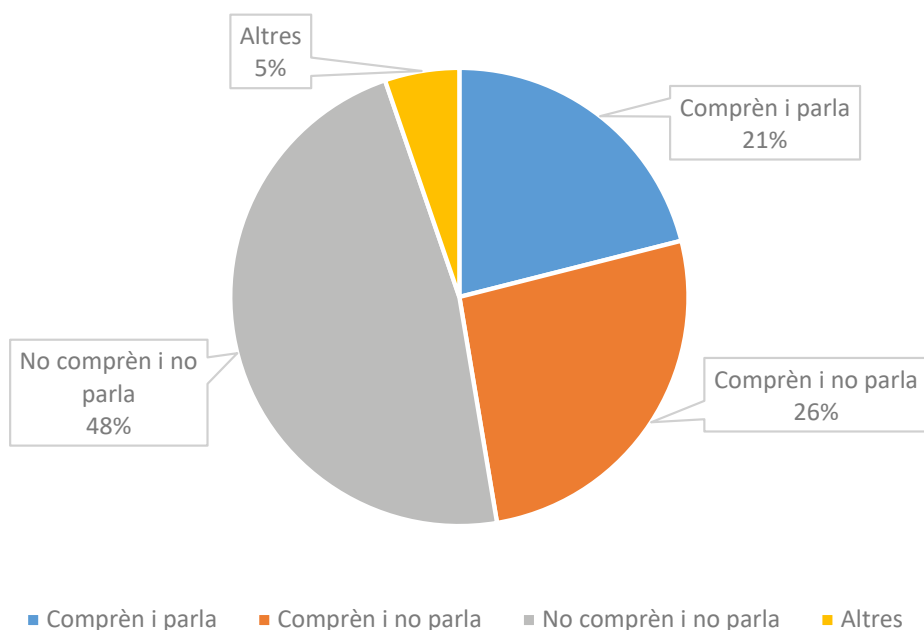


A Cort, dels 37 comerços del barri, 35 ens han facilitat les dades d'ús lingüístic. Els resultats indiquen que la clientela pot ser entesa en català, com a mínim, en el 71 % dels comerços.

GRÀFIC 86. ÚS DEL CATALÀ A LA SEU

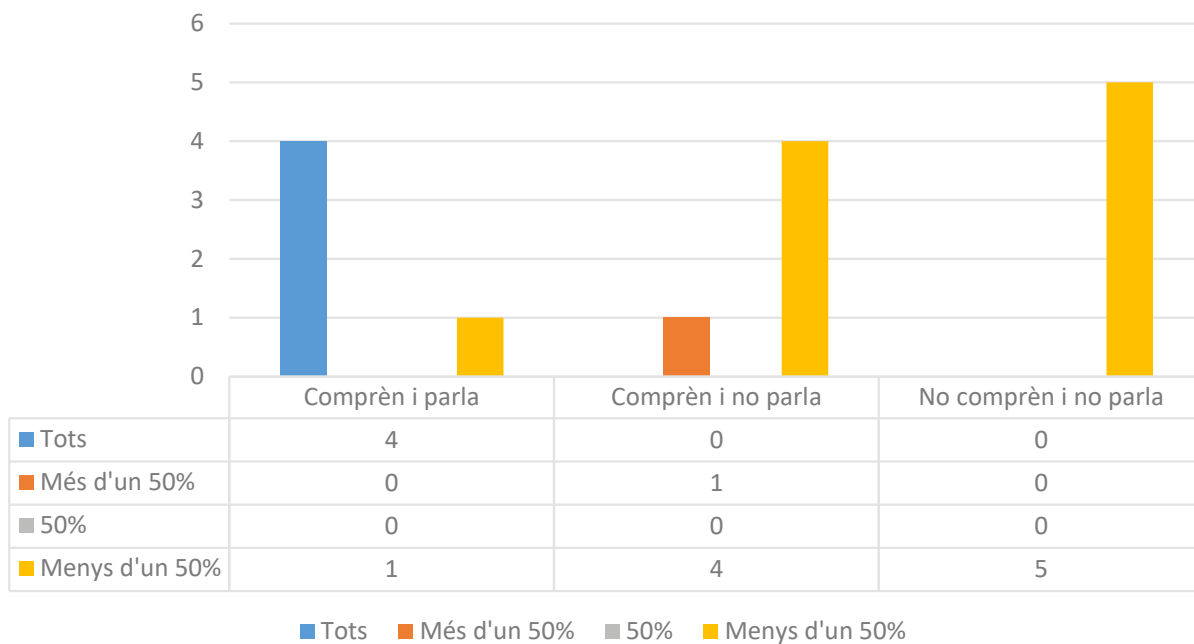


GRÀFIC 87. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A LA SEU

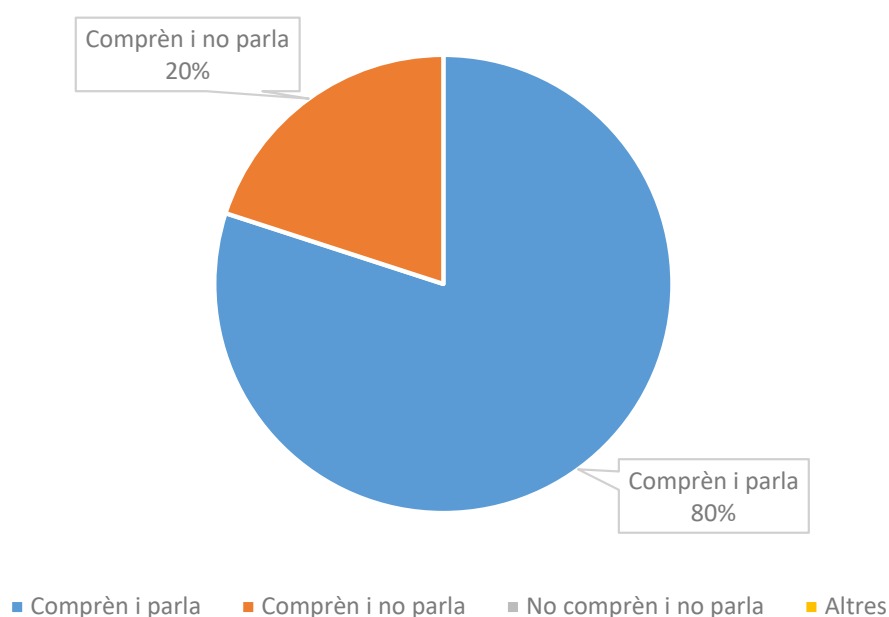


Al barri de la Seu, dels 19 comerços visitats, hem obtingut les dades de tots els establiments. Els resultats indiquen que prop del 50 % dels establiments d'aquesta zona no comprenen la llengua catalana, fet que impedeix als catalanoparlants d'exercir el seu dret d'expressar-s'hi.

GRÀFIC 88. ÚS DEL CATALÀ A MONTI-SION

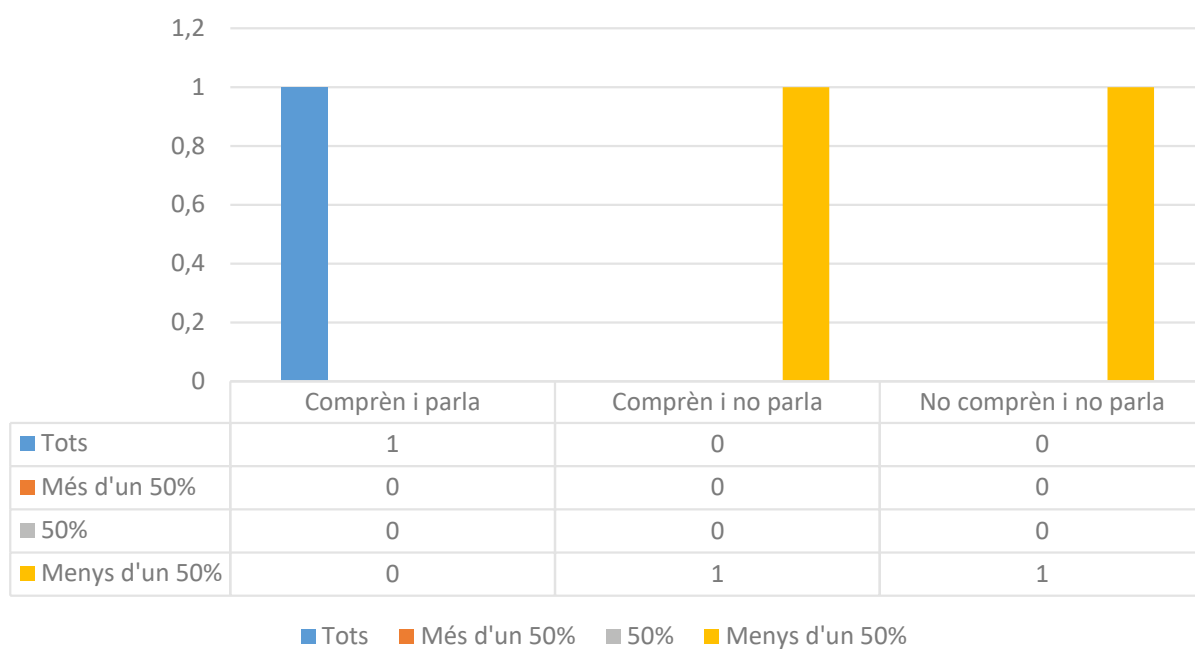


GRÀFIC 89. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A MONTI-SION



A Monti-sion, dels 5 comerços del barri, tots els establiments ens han facilitat les dades d'ús de la llengua. Els resultats indiquen que a tots els establiments els clients poden ser compresos en català i a la majoria (80 %) hi seran atesos.

GRÀFIC 90. ÚS DEL CATALÀ A LA CALATRAVA

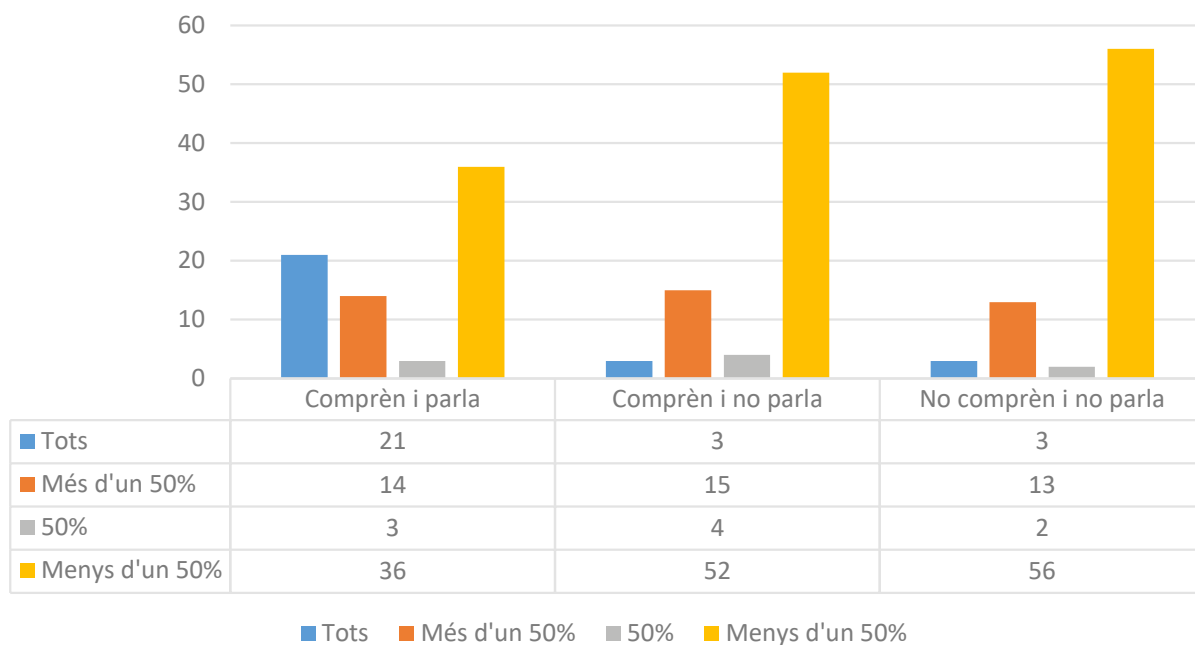


GRÀFIC 91. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A LA CALATRAVA

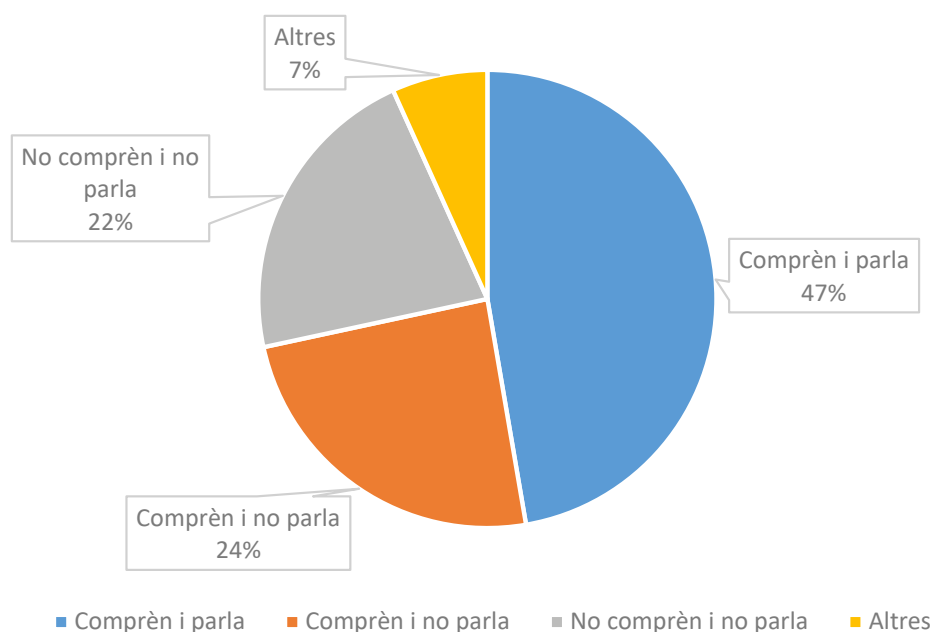


A la Calatrava, dels 2 comerços del barri, sols un establiment ens ha facilitat les dades d'ús lingüístic. En aquest petit comerç d'aquesta zona del Centre, comprenen i parlen la llengua catalana.

GRÀFIC 92. ÚS DEL CATALÀ AL SINDICAT

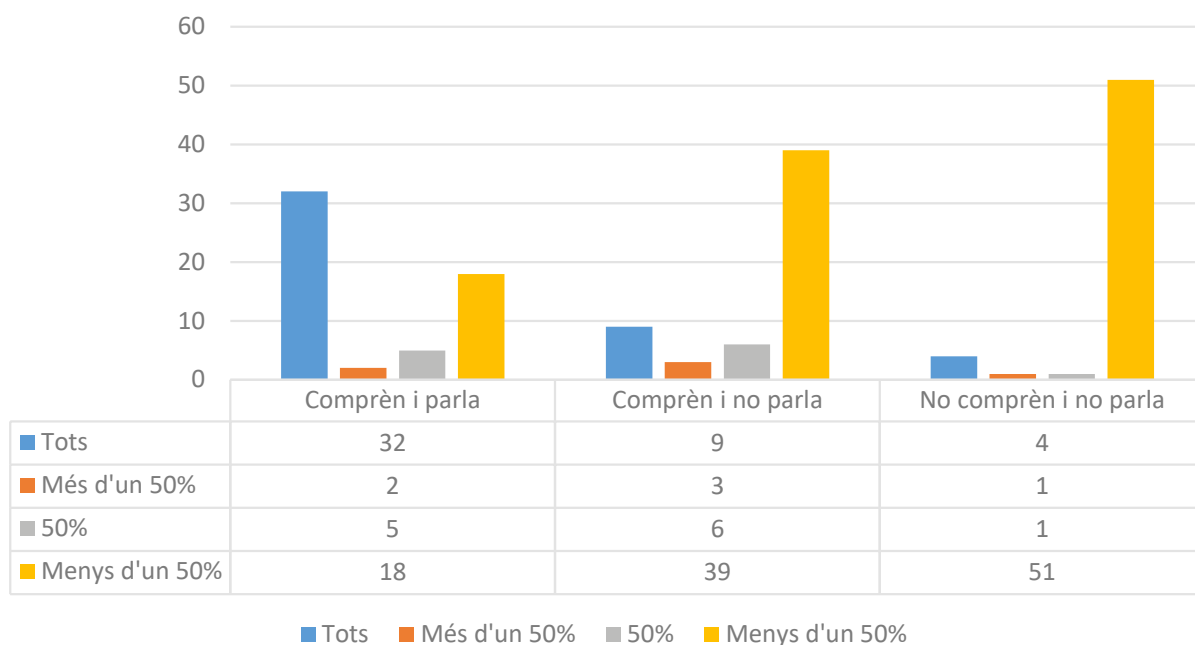


GRÀFIC 93. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ AL SINDICAT

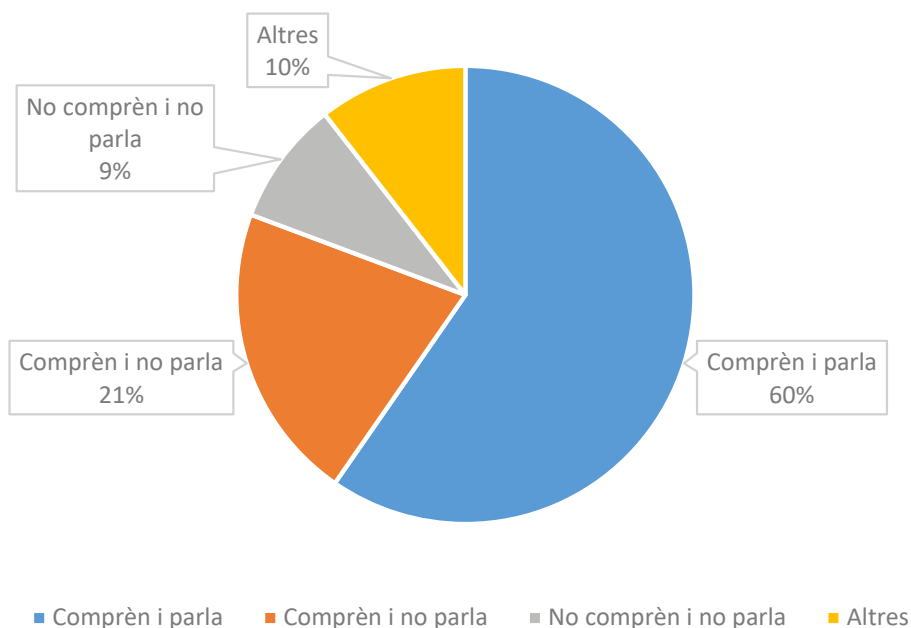


Al barri del Sindicat, els 74 comerços visitats ens han proporcionat les dades d'ús de la llengua. Els resultats indiquen que gairebé la meitat dels comerços atenen els clients en català.

GRÀFIC 94. ÚS DEL CATALÀ AL MERCAT

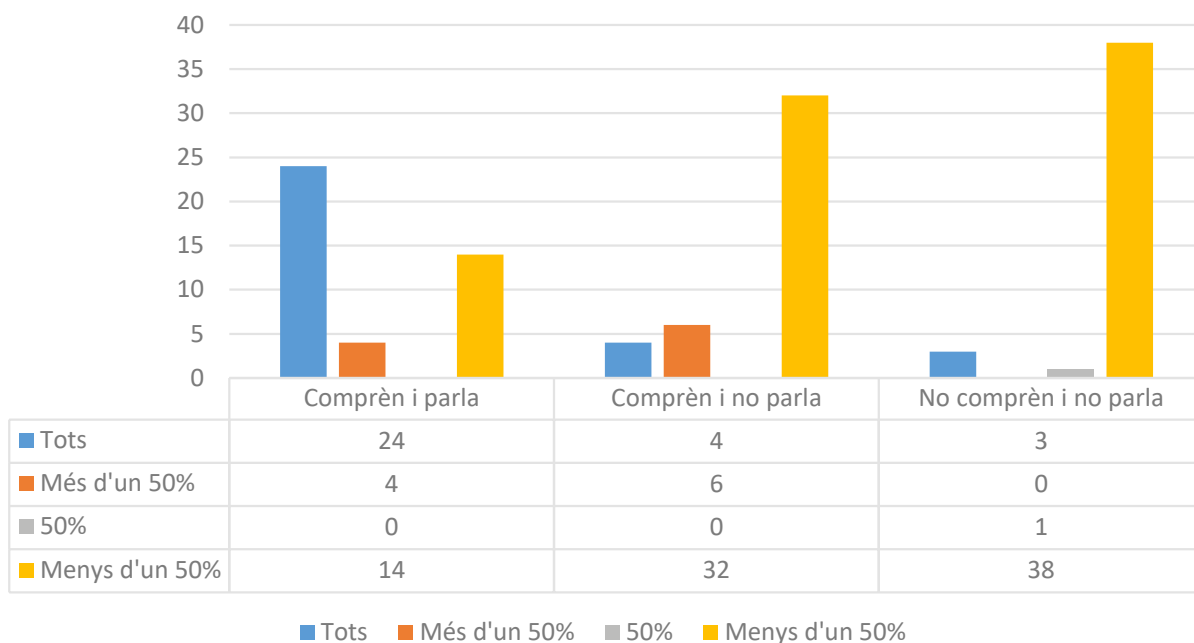


GRÀFIC 95. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ AL MERCAT



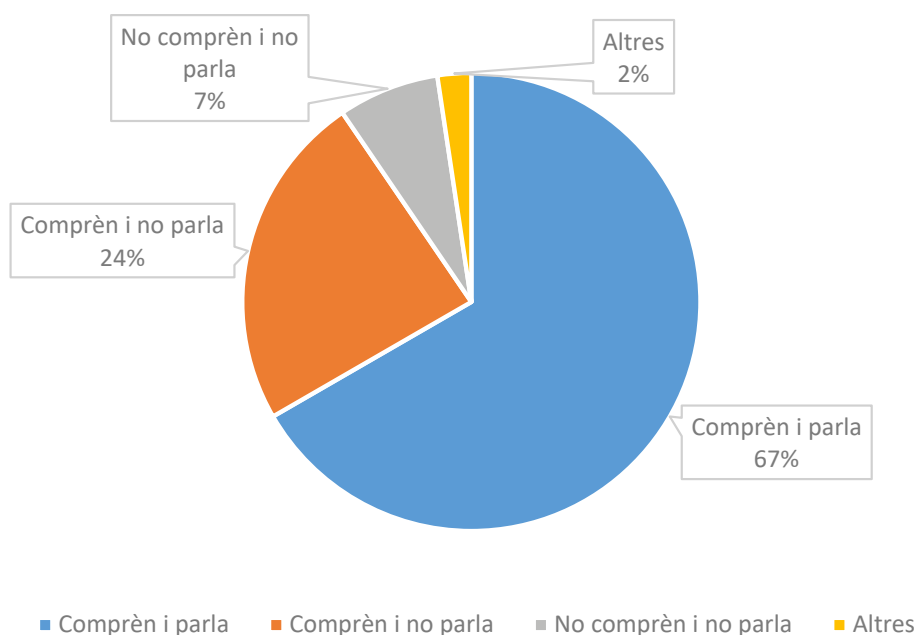
Al barri del Mercat de l'Olivar, dels 59 comerços, 57 ens han facilitat les dades d'ús lingüístic. Els resultats indiquen que en aquesta zona del Centre de Palma, el 60 % dels comerços poden atendre en català.

GRÀFIC 96. ÚS DEL CATALÀ A LA MISSIÓ



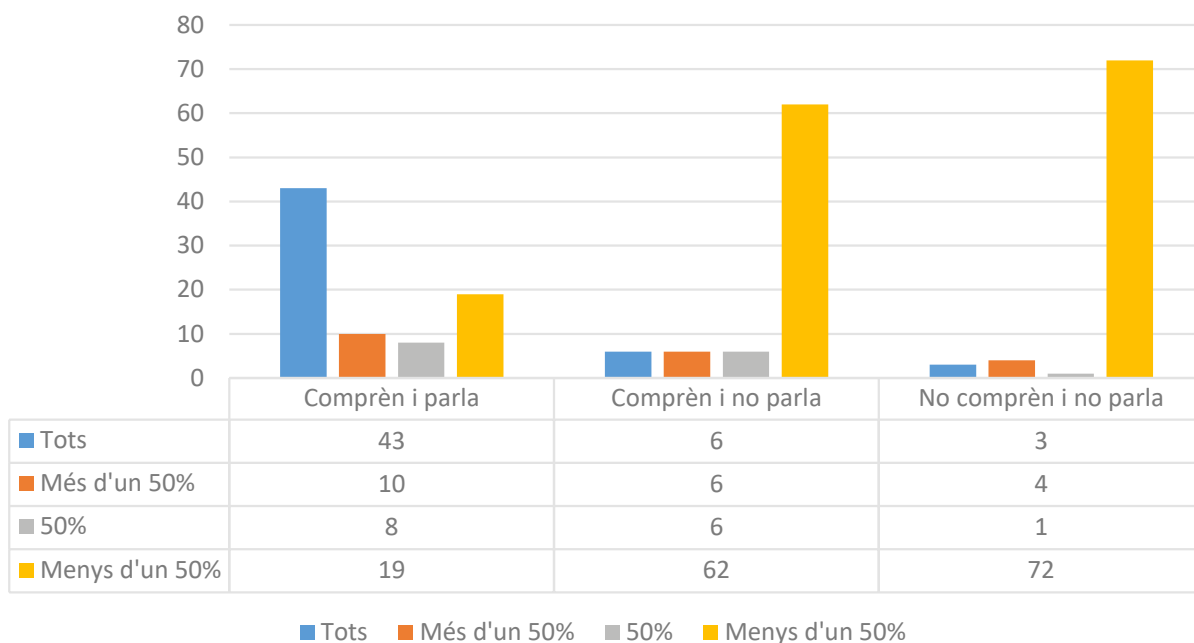


GRÀFIC 97. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A LA MISSIÓ

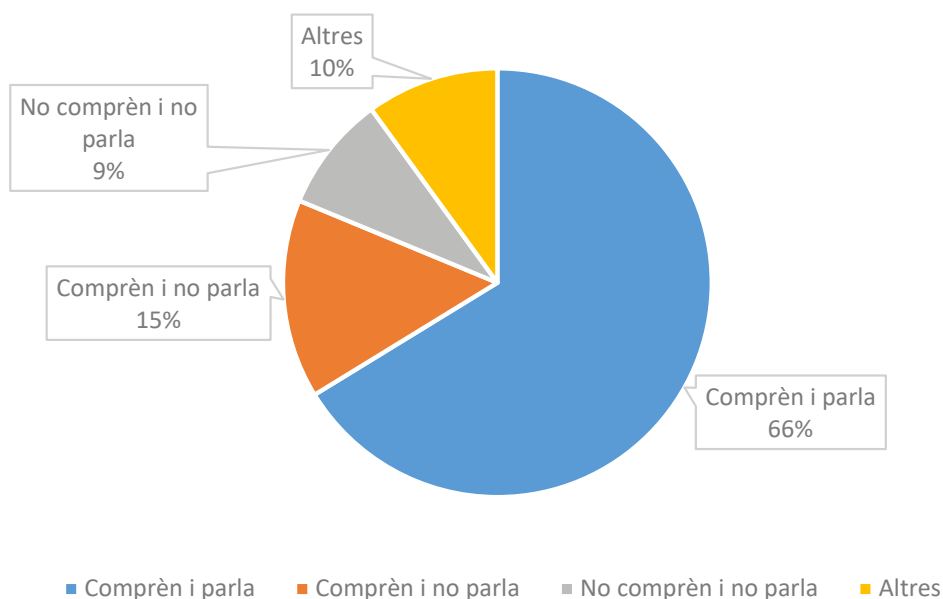


A la Missió, dels 45 comerços del barri, 42 ens han facilitat les dades d'ús de la llengua. Els resultats indiquen que, en aquesta zona del Centre de Palma, el 67 % dels comerços poden atendre en català.

GRÀFIC 98. ÚS DEL CATALÀ A LA PLAÇA DELS PATINS

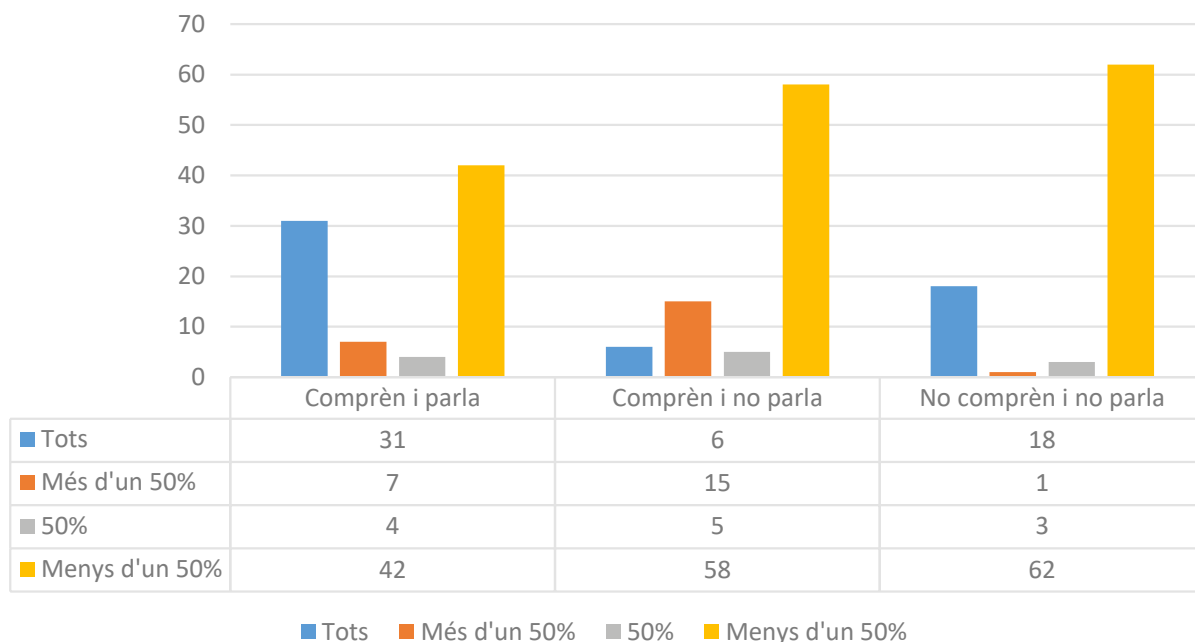


**GRÀFIC 99. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A LA PLAÇA DELS PATINS**

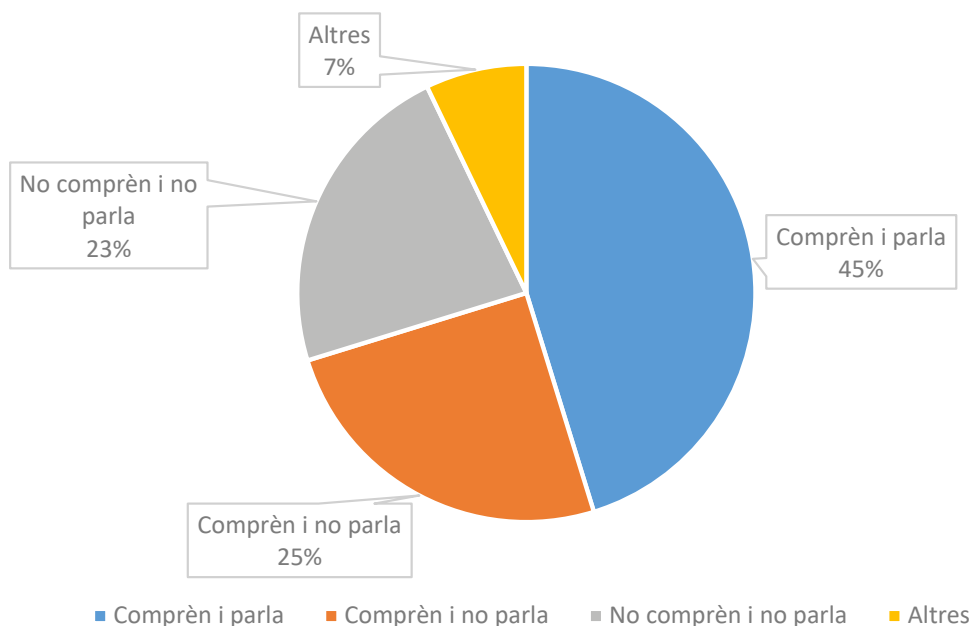


Al barri Plaça dels Patins, dels 81 comerços, ens han facilitat les dades 80 establiments. Els resultats indiquen que el 66 % dels comerços poden atendre en català.

**GRÀFIC 100. ÚS DEL CATALÀ A SANTA CATALINA**

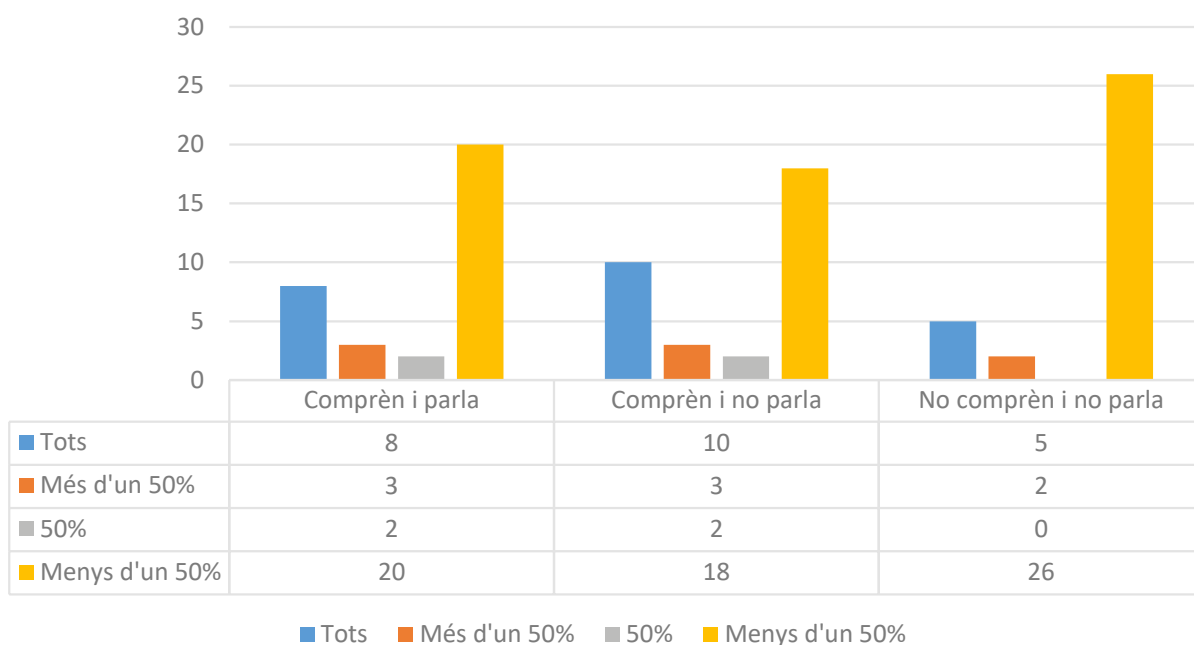


GRÀFIC 101. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A SANTA CATALINA

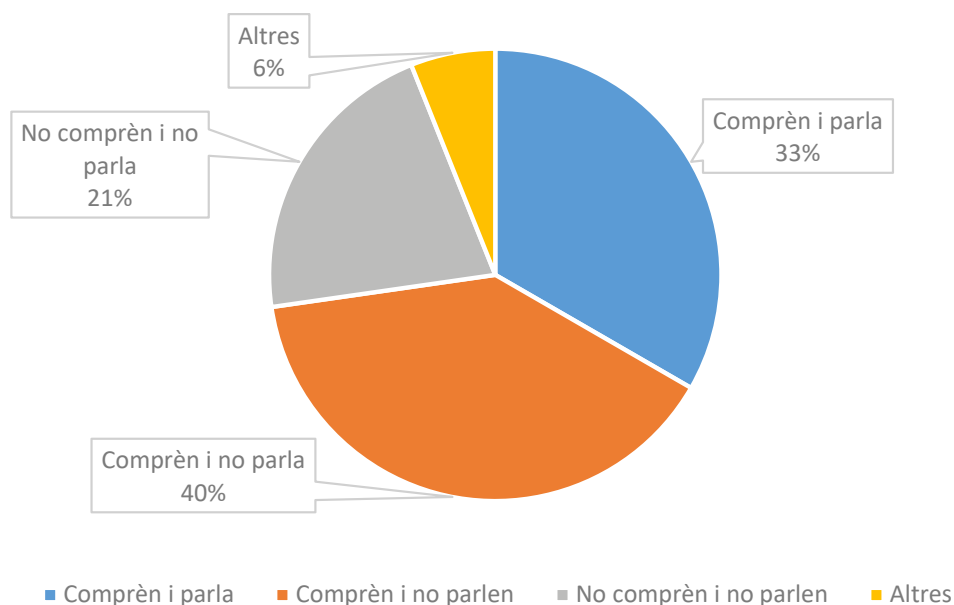


A Santa Catalina, dels 85 comerços del barri, 84 ens han facilitat les dades d'ús lingüístic. Els resultats indiquen que no arriben a la meitat els comerços que poden atendre en català.

GRÀFIC 102. ÚS DEL CATALÀ AL CAMP D'EN SERRALTA

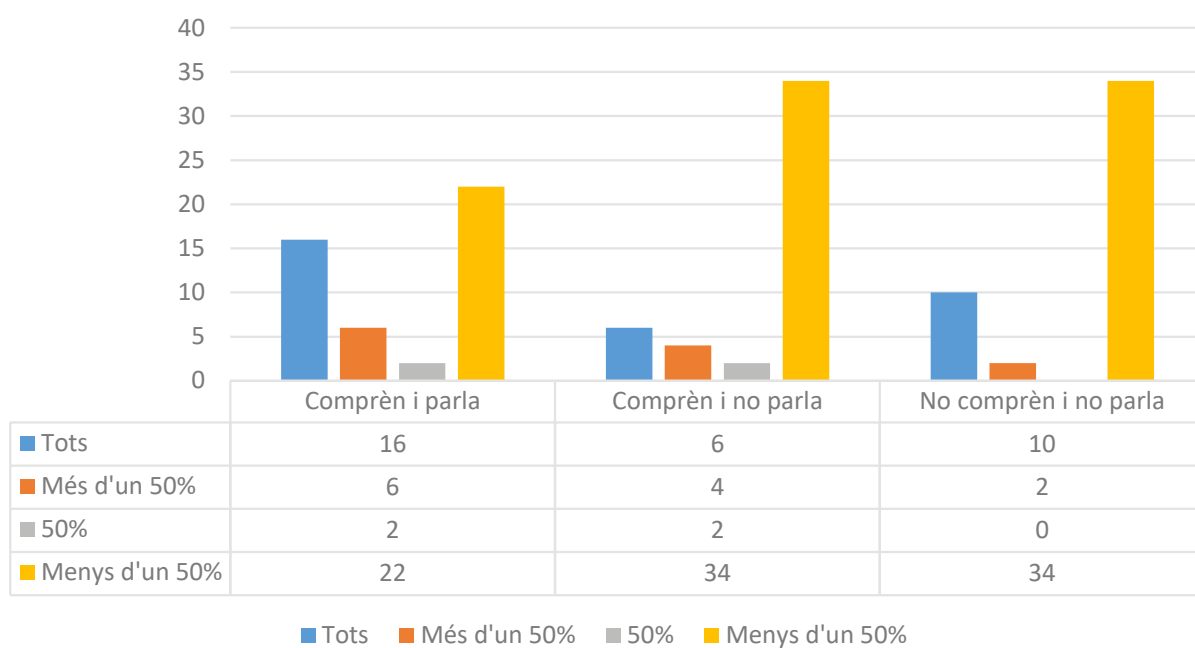


**GRÀFIC 103. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ AL CAMP D'EN SERRALTA**

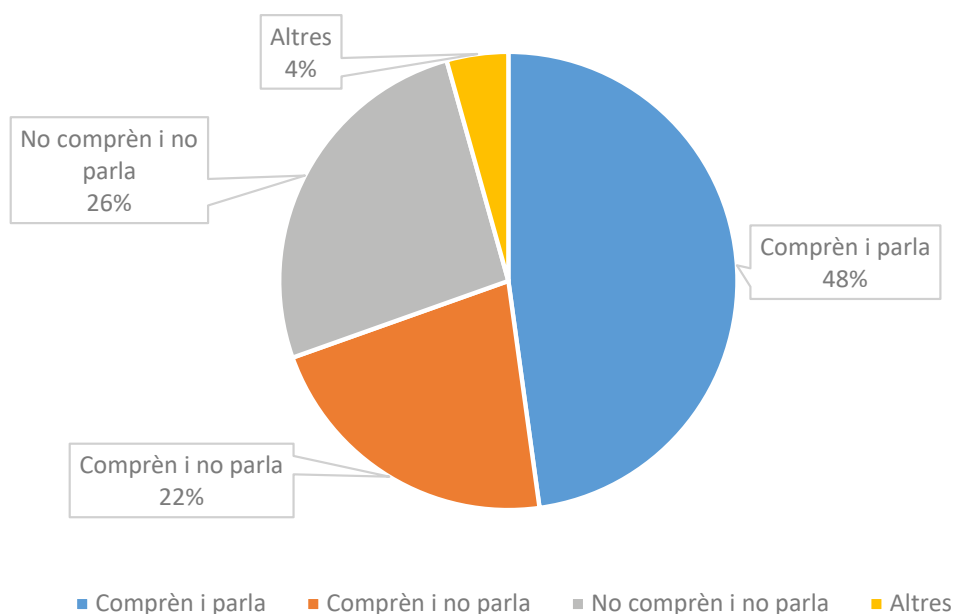


Al barri del Camp d'en Serralta, dels 36 comerços, 33 ens han proporcionat les dades d'ús de la llengua. Els resultats indiquen que una majoria dels comerços d'aquesta barriada (un 61 %) no poden atendre els clients en català.

**GRÀFIC 104. ÚS DEL CATALÀ AL FORTÍ**

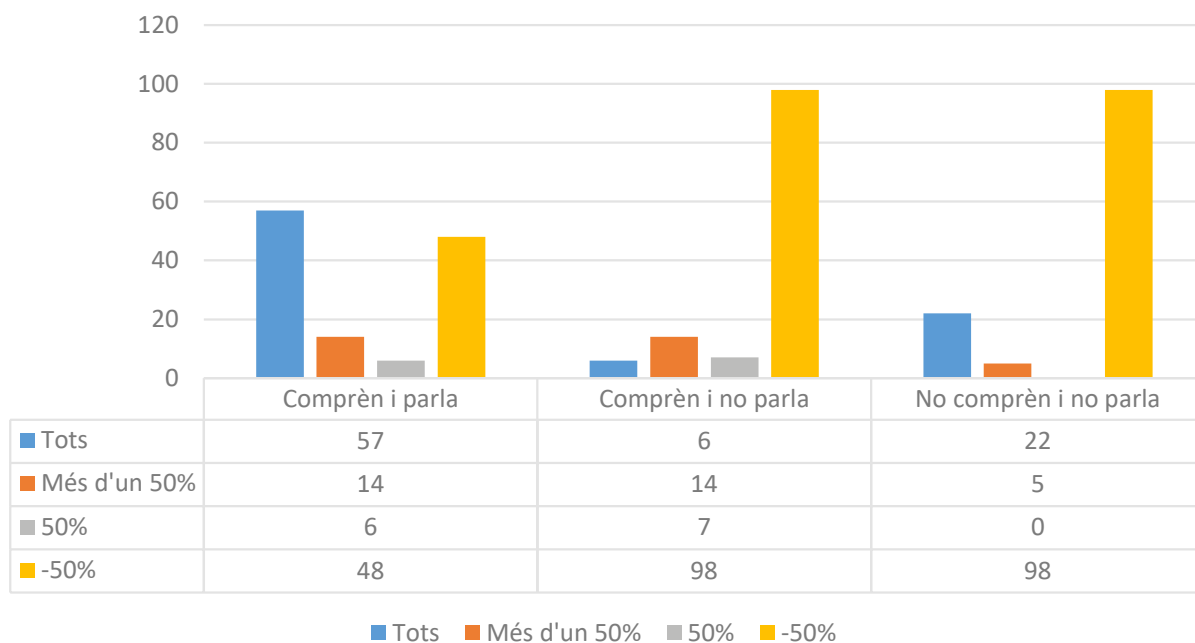


GRÀFIC 105. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ AL FORTÍ

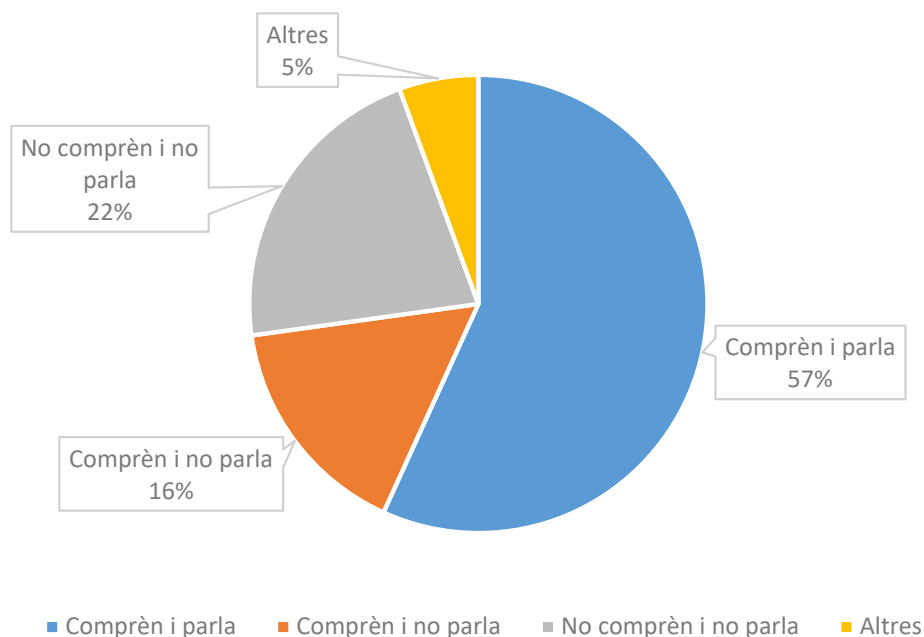


Al barri del Fortí, dels 46 comerços visitats, tots ens han facilitat les dades d'ús lingüístic. Els resultats indiquen que gairebé la meitat dels establiments atenen els clients en català.

GRÀFIC 106. ÚS DEL CATALÀ A BONS AIRES

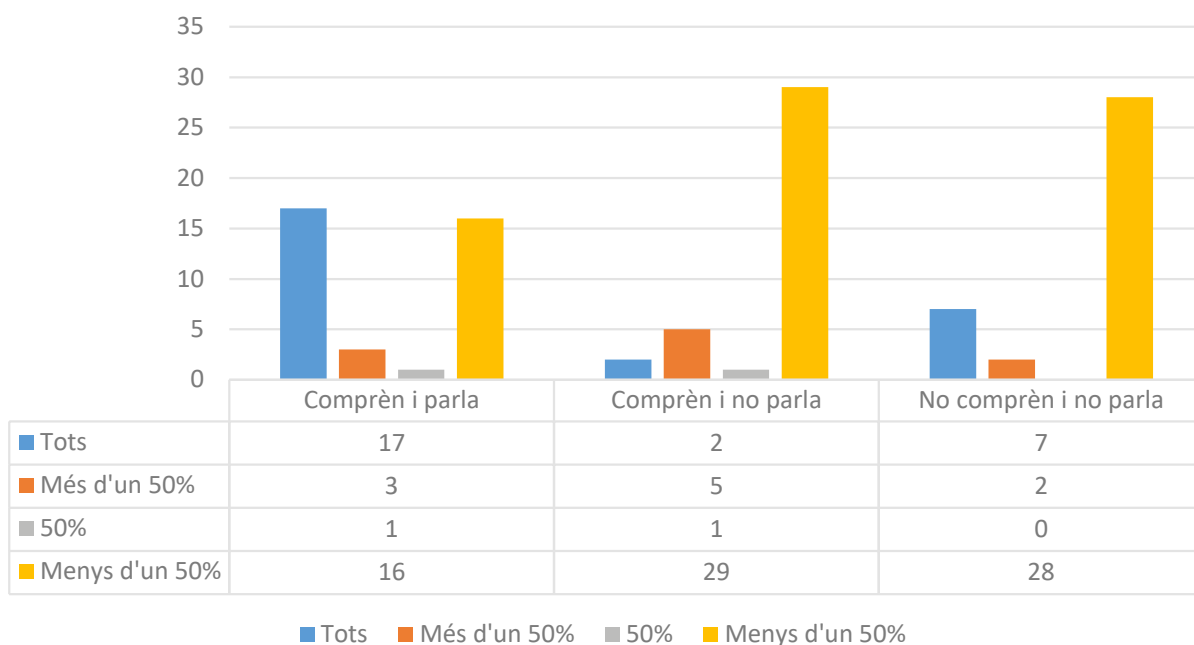


GRÀFIC 107. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A BONS AIRES

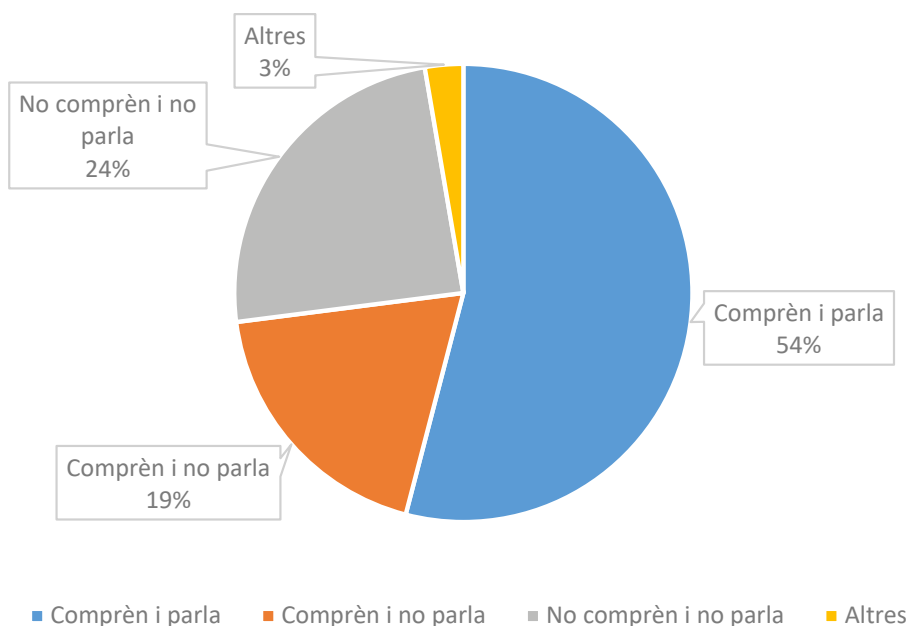


A Bons Aires, dels 126 comerços del barri, 125 ens han facilitat les dades d'ús lingüístic. Els resultats indiquen que la clientela pot ser entesa en català en el 73 % dels establiments de la barriada.

GRÀFIC 108. ÚS DEL CATALÀ A ARXIDUC

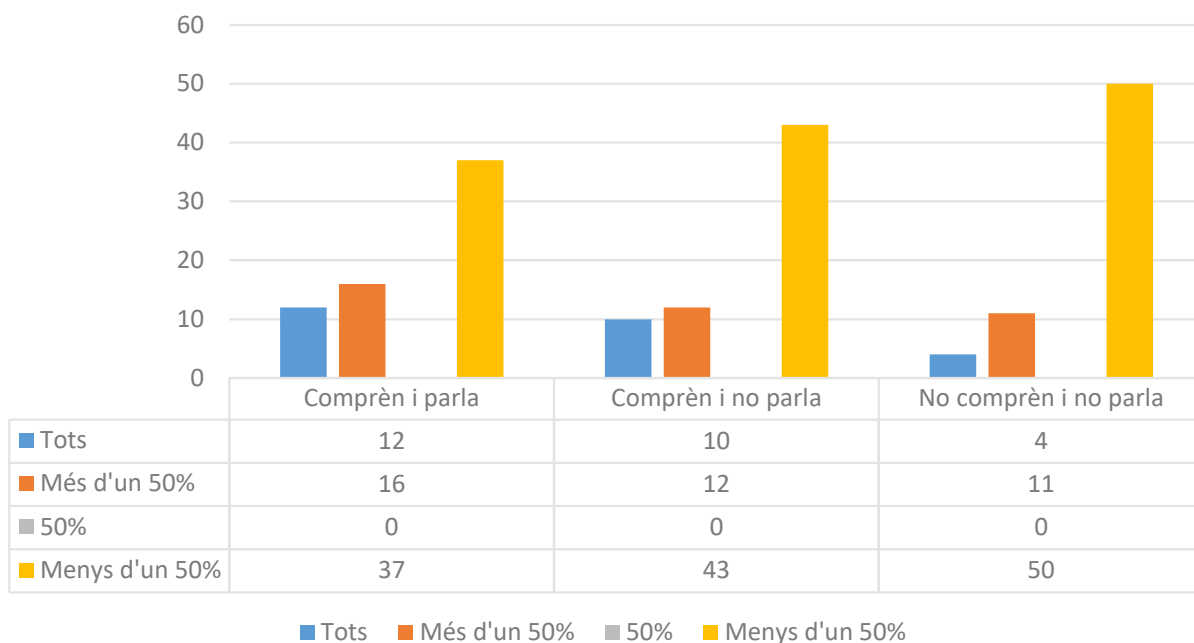


GRÀFIC 109. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A ARXIDUC

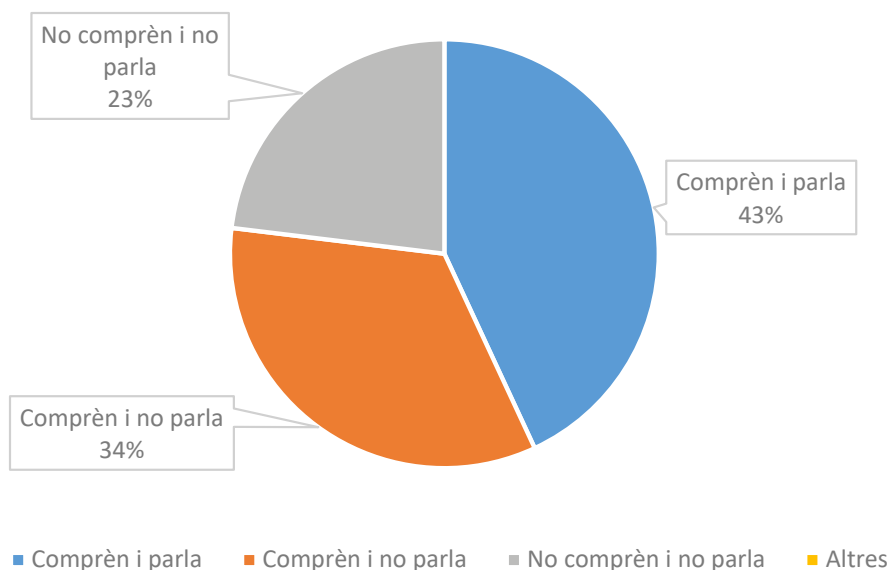


Al barri d'Arxiduc, dels 38 comerços, 37 ens han facilitat les dades d'ús de la llengua. Els resultats indiquen que un poc més de la meitat dels comerços poden atendre en català.

GRÀFIC 110. ÚS DEL CATALÀ A MARQUÈS DE LA FONTSANTA

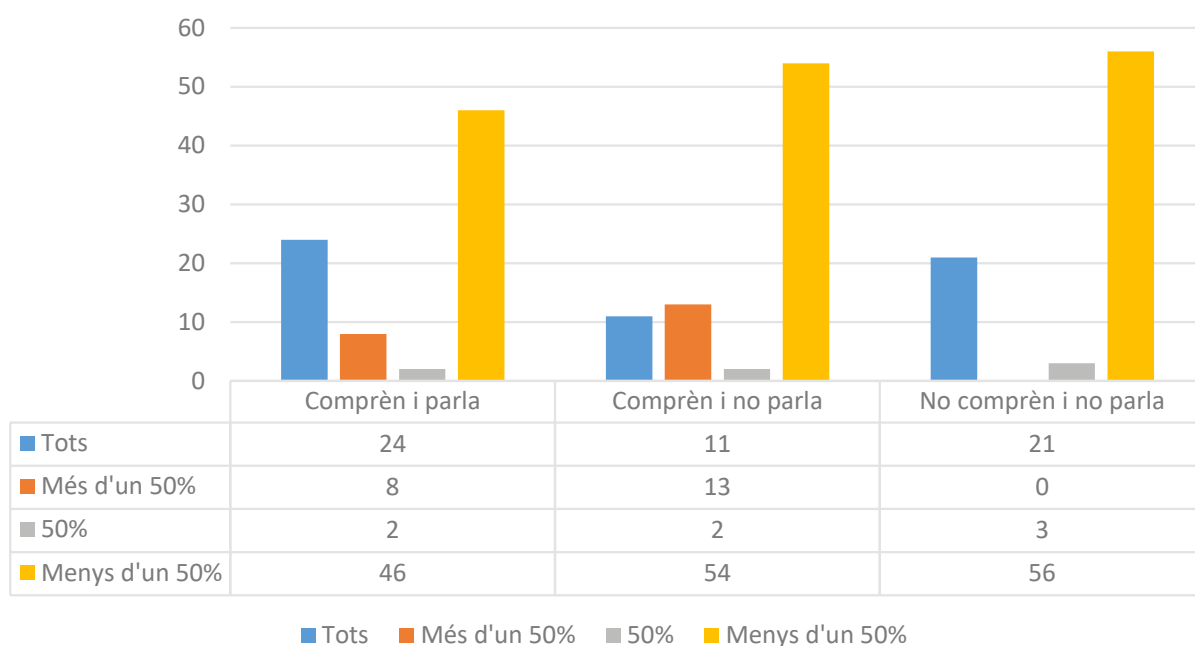


**GRÀFIC 111. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A MARQUÈS DE LA FONTSANTA**



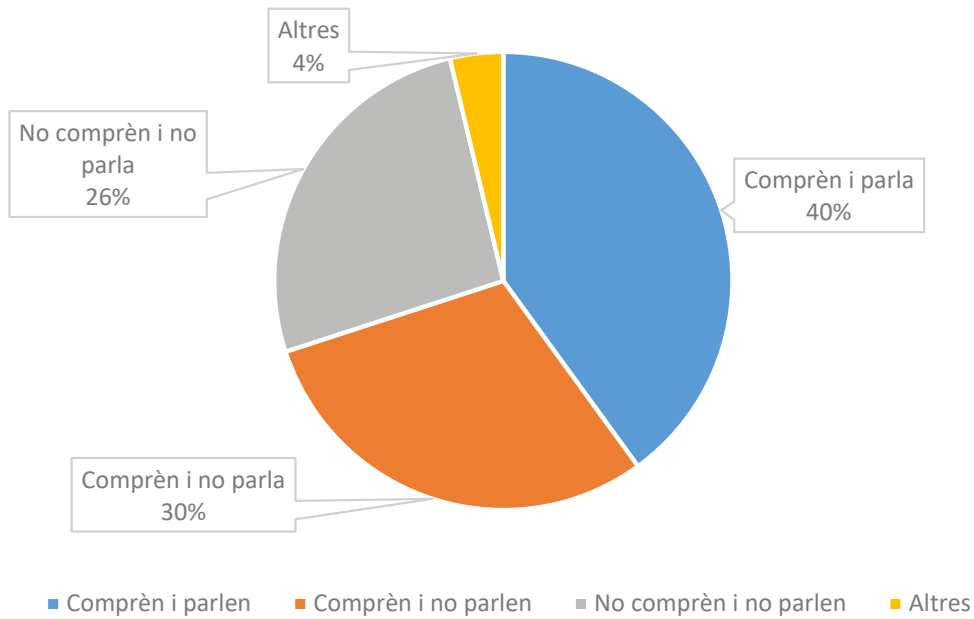
Al barri del Marquès de la Font Santa, els 65 comerços visitats ens han facilitat les dades d'ús lingüístic. Els resultats indiquen que no arriben a la meitat el comerços que poden atendre en català.

**GRÀFIC 112. ÚS DEL CATALÀ A PERE GARAU**



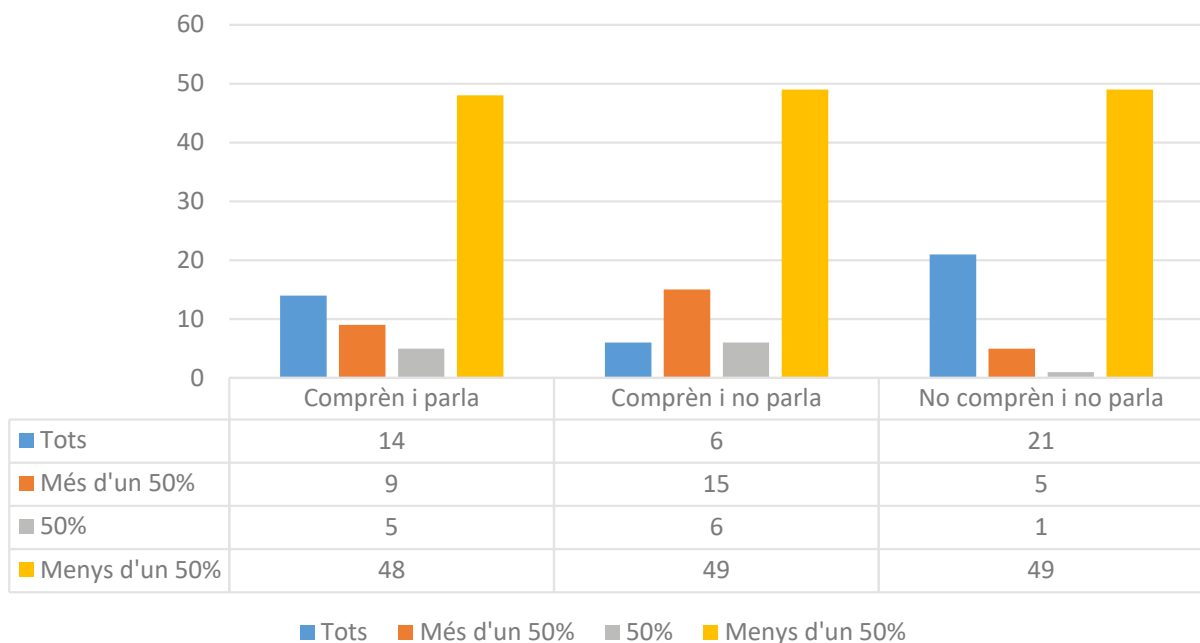


GRÀFIC 113. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A PERE GARAU

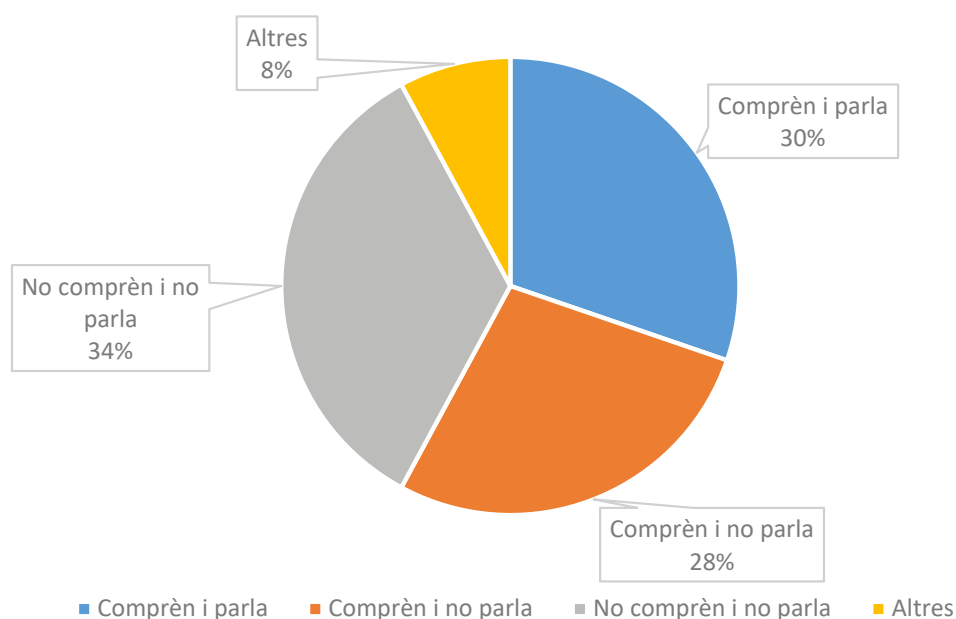


A Pere Garau, dels 83 comerços del barri, 80 ens han facilitat les dades d'ús de la llengua. Els resultats indiquen que el 56 % dels establiments de la barriada no poden atendre els clients en llengua catalana.

GRÀFIC 114. ÚS DEL CATALÀ A FONERS



GRÀFIC 115. PERCENTATGE D'ÚS DEL CATALÀ A FONERS



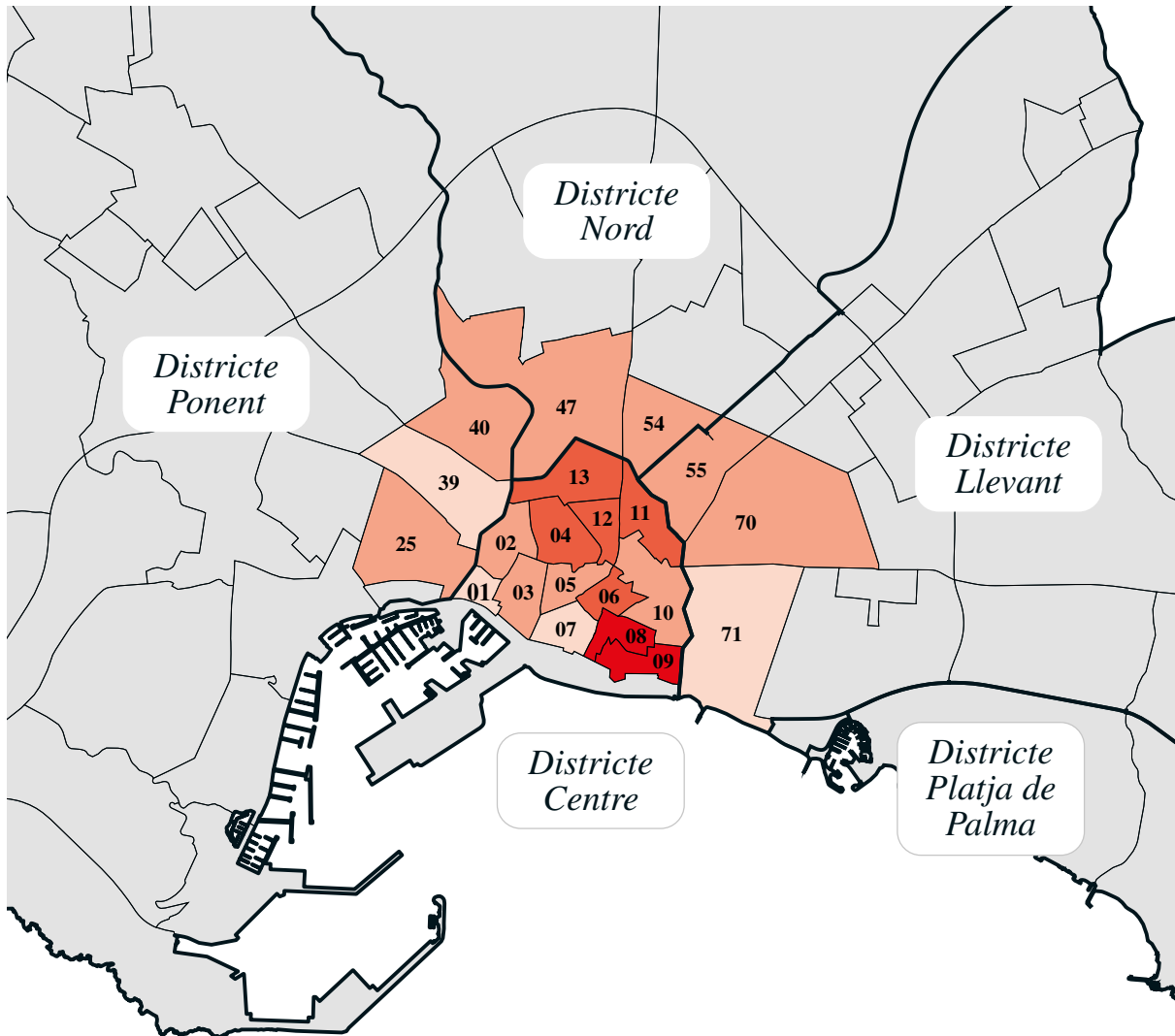
A Foners, dels 79 comerços del barri, 76 ens han facilitat les dades d'ús de la llengua. Els resultats indiquen que el 62 % dels establiments de la barriada no poden atendre els clients en llengua catalana.

Per tant, els barris del Centre de Palma on l'ús de la llengua (comprensió i parla) al petit comerç és més elevat són la Calatrava, Montis-sion i Plaça dels Patins (per sobre del 66 %). En canvi, els barris del Centre on hi ha més plantilles que no entenen la llengua catalana són la Seu, la Llotja - el Born i Cort.

De les vuit barriades de l'eixample de Palma en què s'han visitat petits comerços (558 establiments), la mitjana de comprensió i parla de la llengua arriba al 46 %. Els barris de l'eixample de Palma amb l'ús de la llengua més elevat són Bons Aires, Arxiduc i el Fortí. En canvi, els barris de l'eixample on hi ha més plantilles que no entenen la llengua catalana són Foners i Pere Garau.

El gràfic següent mostra les zones classificades per percentatge de plantilles que poden atendre la clientela en català.

GRÀFIC 116. MAPA DE L'ATENCIÓ EN CATALÀ



**Llegenda:**  20-39%  40-59%  60-79%  80-100%

**Barriades de Palma**

01	EL Puig de Sant Pere	Ciutat Antiga	33%
02	Jaume III	Ciutat Antiga	57%
03	La Llotja-el Born	Ciutat Antiga	49%
04	Sant Jaume	Ciutat Antiga	66%
05	Sant Nicolau	Ciutat Antiga	44%
06	Cort	Ciutat Antiga	63%
07	La Seu	Ciutat Antiga	21%
08	Monti-sion	Ciutat Antiga	80%
09	La Calatrava	Ciutat Antiga	100%
10	El Sindicat	Ciutat Antiga	47%

11	El Mercat	Ciutat Antiga	60%
12	La Missió	Ciutat Antiga	67%
13	Plaça dels Patins	Ciutat Antiga	66%
25	Santa Catalina	Ponent	45%
39	El Camp d'en Serralta	Mestral Ponent	33%
40	El Fortí	Mestral	48%
47	Bons Aires	Estacions	57%
54	Arxiduc	Estacions	54%
55	Marquès de FontSanta	Estacions	43%
70	Pere Garau	Llevant Nord	40%
71	Foners	Llevant Sud	30%

## 5.2.4. Per carrers

Finalment, presentam les dades més destacables per carrers quant a comprensió i parla de la llengua. Els carrers amb un nombre més elevat de petits comerços en què tota la plantilla parla la llengua catalana són els següents:

TAULA 8. Els carrers de Palma amb un nombre més elevat de comerços en què tota la plantilla comprèn i parla català

Carrer	Nombre de petits comerços	Total de comerços	Tota la plantilla comprèn i parla català
Carrer de Blanquerna	18	31	58,06 %
Carrer dels Oms	18	38	47,36 %
Carrer del Sindicat	14	53	26,41 %
Carrer de Sant Miquel	13	30	43,33 %
Carrer de Jaume II	12	21	57,14 %

Els carrers que tenen més petits comerços que no comprenen i no parlen la llengua són els següents:

TAULA 9. Els carrers de Palma amb un nombre més elevat de comerços en què ningú de la plantilla entén el català

Carrer	Nombre de petits comerços	Total de comerços	Ningú de la plantilla entén el català
Carrer del General Riera	11	33	33,33 %
Carrer de Joan Alcover	8	19	42,10 %
Avinguda de l'Argentina	7	25	28 %
Carrer del 31 de Desembre	7	23	30,43 %
Carrer de Francesc Manuel de los Herreros	6	20	30 %

## 5.3 Dades i anàlisi dels establiments interessats en els serveis del Servei de Normalització Lingüística

La finalitat principal de les visites als comerços era informar-los dels recursos, materials i serveis que ofereix el SNL per ajudar-los a augmentar el grau de normalització lingüística de l'establiment, com ara: cursos i materials en línia per aprendre català; el projecte Pràctiques lingüístiques, que es va explicar als establiments interessats a promoure la pràctica oral de la llengua amb els aprenents de l'idioma; les subvencions

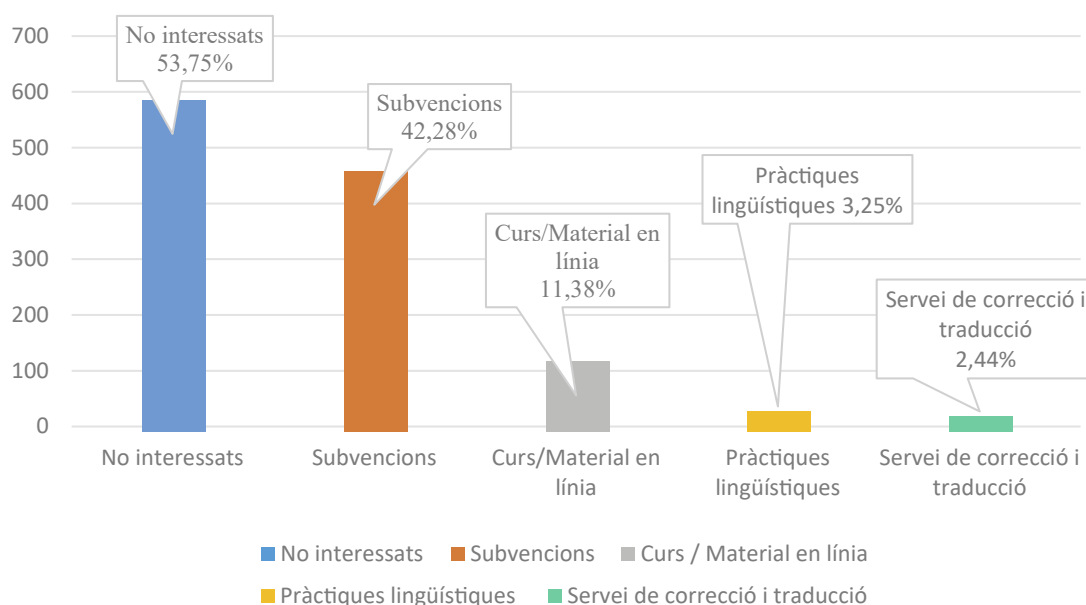
per a la retolació dels elements comercials amb els ajuts econòmics que ofereix el Consell per als petits comerços i les entitats sense ànim de lucre i, finalment, el servei de correcció i traducció de texts.

Els gràfics i les taules següents mostren el nombre de petits comerços que han estat interessats o no, en els recursos, subvencions, materials, eines i serveis del SNL. Concretament, s'han interessat per algun dels recursos 512 petits comerços. L'interès principal han estat les subvencions, amb els ajuts econòmics de mínimis per a la retolació, que han interessat a 468 petits comerços. El segon ítem d'interès ha estat el curs o material en línia (126 establiments).

TAULA 10. Dades d'interessos

SERVEI	INTERESSATS
No hi estan interessats	595
Subvencions	468
Curs/Material en línia	126
Pràctiques lingüístiques	36
Servei de correcció i traducció	27

GRÀFIC 117. INTERESSOS EN ELS COMERÇOS I ENTITATS DELS SERVEIS DEL SNL



A continuació, s'exposa la relació de la tipologia comercial i els interessos que han manifestat:

TAULA 11. Dades d'interessos de la tipologia comercial d'establiments I

INTERESSATS	Botiga de roba	Sabateria	Botiga de mobles	Botiga d'articles per a la llar
Material en línia	13	3	5	1
Curs en línia	5	1	0	0
Pràctiques lingüístiques	3	0	1	0
Subvencions	57	19	21	4
Servei de correcció i traducció	2	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>5</b>

TAULA 12. Dades d'interessos de la tipologia comercial d'establiments II

INTERESSATS	Botiga de queviures	Fruiteria	Farmàcia	Botiga de regals
Material en línia	8	5	7	3
Curs en línia	2	1	1	1
Pràctiques lingüístiques	2	2	4	2
Subvencions	22	5	32	10
Servei de correcció i traducció	0	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>17</b>

TAULA 13. Dades d'interessos de la tipologia comercial d'establiments III

INTERESSATS	Llibreria	Estanc	Forn	Joieria
Material en línia	0	1	4	4
Curs en línia	0	0	0	2
Pràctiques lingüístiques	3	0	0	0
Subvencions	17	7	16	19
Servei de correcció i traducció	1	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>25</b>

Els dinamitzadors varen enviar un total de 512 correus electrònics als petits comerços de Palma que havien sol·licitat rebre informació del SNL. Segons la tipologia comercial, els establiments que hi varen estar més interessats varen ser les botigues de roba, seguides de les farmàcies i les botigues de queviures. Per contra, les botigues d'articles per a la llar varen ser els establiments que menys es varen interessar per rebre informació addicional.

## 6. Valoració

La valoració ha estat molt positiva pel que fa a l'**objectiu primer** del projecte, que era desenvolupar la campanya «El català a l'empresa, tot avantatges», amb visites als comerços del Centre de Palma, d'una banda, per explicar-los els avantatges d'incorporar la llengua catalana en l'atenció al client, tant en l'atenció oral com en la retolació ambiental i dels productes, i també en la publicitat; i, de l'altra, per explicar-los els serveis que ofereix el Servei de Normalització Lingüística del Consell: els cursos i materials en línia per aprendre català, el projecte de Pràctiques Lingüístiques, les subvencions per a la retolació dels elements comercials i el servei de correcció i traducció de textos.

La immensa majoria dels comerços varen rebre positivament la visita dels dinamitzadors lingüístics i les seves propostes, especialment les subvencions per a la retolació, que pràcticament desconeixien. Tanmateix, no podem no esmentar que, en alguns comerços, varen tenir una rebuda hostil o amb mostres d'autoodi, que així mateix representen el 3 % dels establiments visitats.

Pel que fa al **segon gran objectiu** de les visites, que era recollir dades d'usos lingüístics als comerços, els resultats són d'una qualitat extraordinària, atès que, per recollir les dades, no s'ha usat una mostra, sinó que s'han recollit de pràcticament tot l'univers de petits comerços del Centre de Palma i d'algunes barriades de l'eixample. I els resultats indiquen que, d'una banda, no arriben bé al cinquanta per cent els comerços amb prou personal per atendre la clientela en llengua catalana amb comoditat i, de l'altra, pel que fa a l'element més visible i que configura en gran manera el paisatge lingüístic de la ciutat, que és la façana, els resultats revelen que només un 14 % dels comerços tenen la retolació de les façanes en català (el 56,19 % en castellà, el 6,9 % en ambdues llengües i un 22,49 % en altres llengües).

La situació, per tant, és que hi ha molts d'elements que desincentiven que la clientela s'adrexi en català als comerciants. Un d'aquests elements és la retolació en altres llengües, però també l'experiència de no haver estat entesos en algun comerç parlant en català (cosa que passa en el 21 % dels comerços) o de no haver-hi estat atesos (fet que passa en un 22 % addicional). En aquest darrer cas, el principi de convergència lingüística també juga en contra del català, atès que, si el dependent s'adreça als clients en castellà, aquests, en lloc d'interpretar que no sap parlar català, interpreten que no l'entén i canvien la llengua al castellà. Llavors entrem en un cercle viciós en què, com que són pocs els clients que s'adrecen als dependents en català, els comerciants no veuen la necessitat de saber parlar la llengua o d'usar-la per escrit per desenvolupar la seva activitat.

Exposades les dificultats dels catalanoparlants per poder fer les compres als petits comerços de Palma en la llengua pròpia, el que cal ara és un pla realista i eficaç per fomentar-hi l'ús de la llengua i potenciar-hi activament les actituds lingüístiques favorables al català.



## 7. Conclusions

La conclusió més evident, vistes les dades d'ús de la llengua catalana en l'àmbit del petit comerç del Centre de Palma i l'eixample, és que **no es troba en la posició que li correspondria com a llengua pròpia del territori.**

Per això, la intervenció dels dinamitzadors es pot qualificar de positiva, **primer** perquè, a partir de les visites i l'enviament d'informació detallada de les subvencions, amb els ajuts de mínimis a empreses i entitats, **s'ha explicat la conveniència d'augmentar la presència de retolació dels elements comercials en català i anar normalitzant el paisatge lingüístic.**

**Segon** perquè, a través de l'oferta de cursos específics d'atenció al client en català i de donar a conèixer el material en línia d'autoaprenentatge de la llengua, **s'ha fomentat que els treballadors i treballadores dels establiments comercials es plantegin o, fins i tot, s'iniciïn en l'aprenentatge de la llengua.**

**Tercer** perquè les visites dels dinamitzadors han fet **plantejar als comerciants la importància de la llengua pròpia en l'atenció als clients** i els usos i les actituds lingüístiques que tenen en l'àmbit del petit comerç.

**I quart** perquè **s'ha constatat la necessitat imperiosa de dur a terme més campanyes de foment del català i promoció de l'ús de la llengua en el comerç.**

Els dinamitzadors lingüístics han estat uns referents actius per detectar les mancances en l'ús de la llengua i començar a intervenir per fomentar i promocionar la llengua pròpia de Mallorca, i per iniciar el camí d'assolir el repte que al petit comerç de Palma el client sigui comprès i atès en català.

És per això que l'acció necessita repetició i estabilitat, perquè els dinamitzadors es puguin convertir en un recurs permanent a la disposició de la ciutadania.

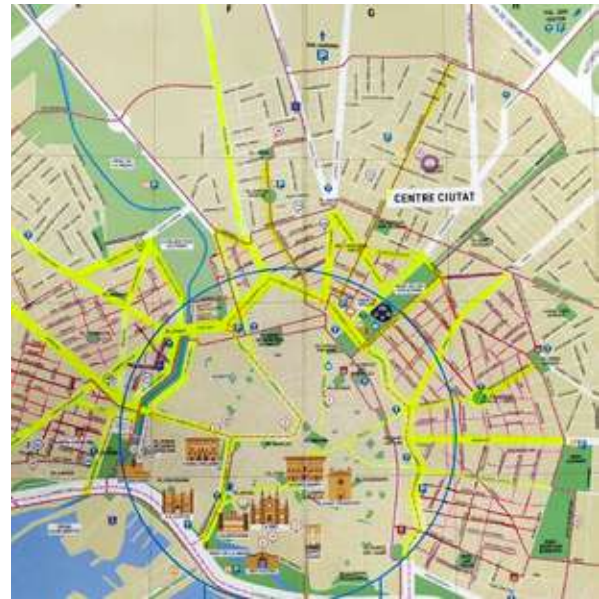


## 8. Referències

- AUTORS DIVERSOS. *Enquesta d'usos lingüístics a les Illes Balears 2014. Anàlisi*. Palma: Conselleria de Cultura, Participació i Esports (Govern de les Illes Balears), 2017.
- AUTORS DIVERSOS. *La gentrificació a Palma. Barri a barri*. Vol. 1. Santa Catalina, La Llotja. Palma: Palma XXI i Fundació Iniciatives del Mediterrani, 2019.
- FUNDACIÓ VINCLE i PLATAFORMA PER LA LLENGUA. «A l'empresa, en català» [en línia], 2015. <[https://www.plataformallengua.cat/media/upload/pdf/assets/2622/Desplegable\\_final.pdf](https://www.plataformallengua.cat/media/upload/pdf/assets/2622/Desplegable_final.pdf)> [Consulta: 17 de juny 2022].
- El català és negoci [en línia], 2020. <<https://elcatalaesnegoci.cat/>> [Consulta: 17 de juny 2022].
- LANDRY, R. i BOURHIS, R. (1997). «Linguistic landscape and ethnolinguistic vitality. An empirical study», a *Journal of language and social psychology*, volum 16 (1), p. 23-49. Versió en línia: <<https://doi.org/10.1177/0261927X970161002>> [Consulta: 4 de juliol 2022].
- Llei 11/2001, de 15 de juny, d'ordenació de l'activitat comercial a les Illes Balears.
- Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuàries de les Illes Balears.
- PLATAFORMA PER LA LLENGUA. Etiquetatge en català [en línia], 2020. <<https://www.plataforma-llengua.cat/que-fem/estudis-i-publicacions/129/20-anys-per-letiquetatge-en-catala>> [Consulta: 8 de juny 2022].
- PLATAFORMA PER LA LLENGUA. #NormalitzaMallorca [en línia], 2021. <<https://www.plataforma-llengua.cat/que-fem/noticies/5122/presentam-la-campanya-participativa-normalitzamallorca>>; <<https://ms-my.facebook.com/PLlenguallles/videos/normalitzamallorca/506927787584982/>> [Consulta: 8 de juny 2022].
- PLATAFORMA PER LA LLENGUA MALLORCA. Siguem consumidors de primera [en línia], 2022. <<https://www.consumidorsdeprimera.cat/>> [Consulta: 28 de juny 2022].



## 9. Annexos



Es varen generar una sèrie de materials per ajudar a desenvolupar les línies de treball, que s'adjunten seguidament com a annexos.

- Annex 1. Nombre de comerços visitats per carrer
- Annex 2. Model de díptic «El català a l'empresa, tot avantatges»
- Annex 3. Cartell del curs «Al comerç, atenció al client en català»
- Annex 4. Cartells de sostenibilitat lingüística a l'empresa



# Annex 1. Nombre de comerços visitats per carrer

Mapes on es marcava cada carrer que completaven els dinamitzadors:

En la taula es pot veure el nombre de petits comerços visitats de cada carrer, passeig, plaça, etc., de les 21 barriades que s'han recorregut de Palma. Classificats per barris:

## Districte Centre

### Puig de Sant Pere, 1

### Carrers dels barris



Costa de Santa Creu (2)  
Carrer de Sant Joan (1)

**Total: 3**

### Jaume III, 2

### Carrers dels barris



Avinguda de Jaume III (37)  
Carrer de Bonaire (7)  
Carrer de Joan de Cremona (1)  
Carrer de Can Sales (1)  
Carrer de Berenguer de Tornamira (2)  
Carrer de la Cerdanya (1)  
Carrer de Rubén Darío (4)  
Carrer del Baró de Santa Maria del Sepulcre (16)  
Passeig de Mallorca (7)  
Carrer de la Protectora (2)  
Carrer de Berenguer de Sant Joan (5)

**Total: 83**

### La Llotja - el Born, 3



### Carrers dels barris

Carrer de la Constitució (5)  
Carrer dels Apuntadors (1)  
Carrer dels Paraires (8)  
Passeig del Born (7)  
Plaça de la Drassana (1)  
Plaça de Frederic Chopin (1)  
Plaça del Rei Joan Carles I (2)  
Carrer de la Pau (3)  
Carrer de Can Verí (2)  
Carrer de Sant Gaietà (2)

**Total: 32**

### Sant Jaume, 4

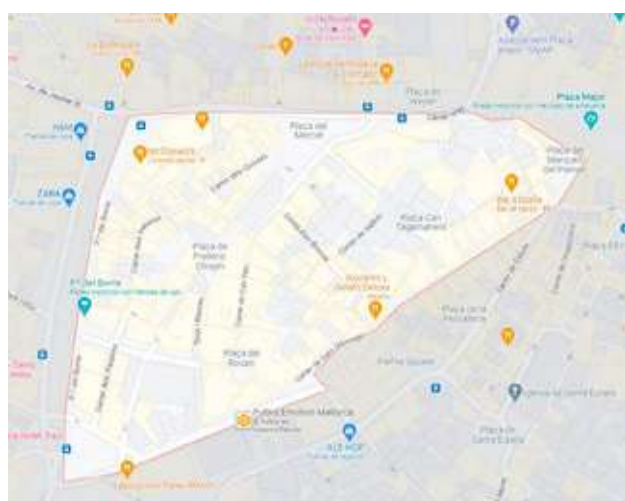


### Carrers dels barris

Carrer de Can Cavalleria (1)  
Carrer de la Concepció (4)  
La Rambla (12)  
Carrer de la Riera (2)  
Carrer de la Unió (7)  
Carrer de les Caputxines (1)  
Carrer del Jardí Botànic (1)  
Carrer de Sant Jaume (2)  
Carrer de Santa Magdalena (1)  
Costa de l'Hospital (1)  
Plaça de Weyler (2)  
Via Roma (1)

**Total: 35**

### Sant Nicolau, 5



### Carrers dels barris

Carrer de Can Brondo (2)  
Carrer de Can Puigdorfila (1)  
Carrer de Jaume II (21)  
Carrer de la Soledat (1)  
Carrer de les Minyones (1)  
Carrer de Sant Domingo (7)  
Carrer de Sant Nicolau (15)  
Carrer de Tous i Maroto (1)  
Carrer dels Guixers (2)  
Costa d'en Brossa (4)  
Pas d'en Quint (8)  
Plaça del Mercat (8)  
Plaça de Frederic Chopin (1)  
Plaça de la Reina (2)

**Total: 74**



### Cort, 6

### *Carrers dels barris*



- Carrer de Colom (7)
- Carrer de les Monges (3)
- Carrer de la Bosseria (1)
- Carrer de la Carnisseria (2)
- Carrer de la Corderia (3)
- Carrer de l'Argenteria (2)
- Carrer de Sant Francesc (1)
- Carrer de Santa Eulàlia (2)
- Carrer del Forn del Racó (4)
- Carrer del Sant Crist (1)
- Carrer dels Set Cantons (1)
- Plaça de Santa Eulàlia (4)
- Plaça d'en Coll (2)
- Plaça de la Pescateria (3)

**Total:** 36

### La Seu, 7

### *Carrers dels barris*



- Carrer de Sant Roc (2)
- Carrer del Palau Reial (2)
- Plaça de la Seu (4)
- Carrer del Deganat (1)
- Plaça de la Seu (1)
- Carrer d'en Morei (3)
- Avinguda d'Antoni Maura (7)

**Total:** 20

### La Calatrava, 9

### *Carrers dels barris*



- Carrer de Sant Alonso (1)
- Carrer de Sant Cristòfol (1)

**Total:** 2

## El Sindicat, 10

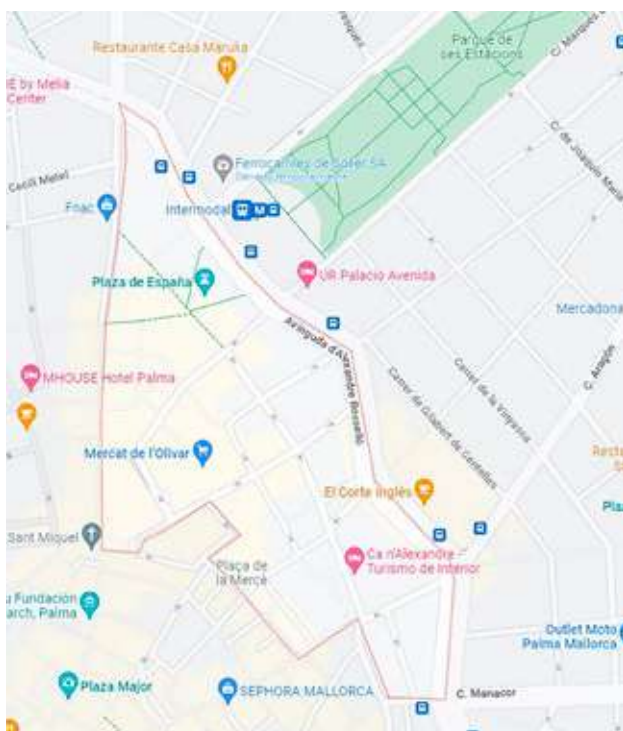


## Carrers dels barris

Carrer de Can Vatori (2)  
Carrer del Banc de l'Oli (1)  
Carrer de la Corderia (3)  
Carrer de la Ferreria (1)  
Carrer de la Lotgeta (1)  
Carrer del Sindicat (53)  
Carrer del Pes del Formatge (1)  
Carrer del Socors (3)  
Carrer d'en Rubí (3)  
Plaça de Sant Antoni (3)  
Plaça del Banc de l'Oli (1)  
Plaça Nova de la Ferreria (1)  
Plaça de la Quartera (2)  
Passatge de Maneu (3)

**Total: 74**

## El Mercat, 11



## Carrers dels barris

Carrer Ample de la Mercè (2)  
Carrer del Celler d'en Miró (1)  
Carrer de Cazador (3)  
Carrer de Josep Anselm Clavé (4)  
Carrer de la Volta de la Mercè (2)  
Carrer de Velázquez (5)  
Carrer del Sant Esperit (1)  
Carrer dels Caputxins (6)  
Carrer de les Caputxines (1)  
Carrer d'en Vilanova (4)  
Carrer d'Enric Alzamora (1)  
Passatge de Joan Despuig (2)  
Passatge de Guillem de Torrella (2)  
Passatge de Joan XXIII (13)  
Passatge de Santa Catalina de Sena (2)  
Plaça de la Mare de Déu de la Salut (4)  
Plaça de la Mercè (1)  
Plaça de la Porta Pintada (1)  
Plaça d'Espanya (1)  
Plaça del Comte Rosselló (1)  
Carrer del Bisbe Perelló (2)

**Total: 59**

## La Missió, 12



## Carrers dels barris

Carrer de Sant Elies (2)  
Costa de la Pols (1)  
Carrer d'Arabí (1)  
Carrer de Can Maçanet (1)  
Carrer de Sant Miquel (30)  
Carrer de la Confraria de Sant Miquel (1)  
Costa de Can Muntaner (2)  
Carrer dels Horts (1)  
Carrer de la Missió (2)  
Carrer del Carme (1)  
Plaça Major (1)

**Total: 45**

## Plaça dels Patins, 13



## Carrers dels barris

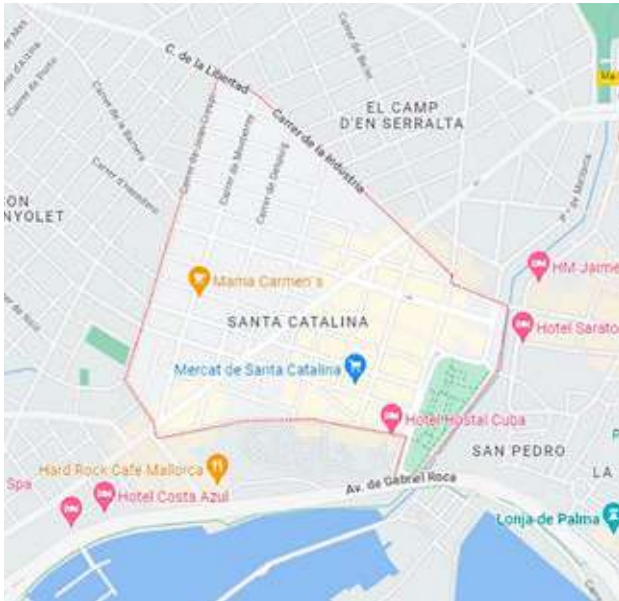
Carrer de Cecili Metel (3)  
Carrer de Font i Monteros (4)  
Carrer de Francesc de Borja Moll (2)  
Carrer de Jeroni Antich (7)  
Carrer de Joan Lluís Estelrich (3)  
Carrer de la Porta de Jesús (2)  
Carrer de les Parellades (4)  
Carrer de Pere Dezcallar i Net (5)  
Carrer del Baró de Pinopar (2)  
Carrer del Bisbe Campins (1)  
Carrer del Cardenal Pou (2)  
Carrer dels Oms (36)  
Carrer de la Cerdanya (1)  
Plaça del Bisbe Berenguer de Palou (3)  
Carrer de la Reina Esclarmunda (5)

**Total: 77**



## Districtes Ponent, Nord i Llevant

### DP Santa Catalina, 25

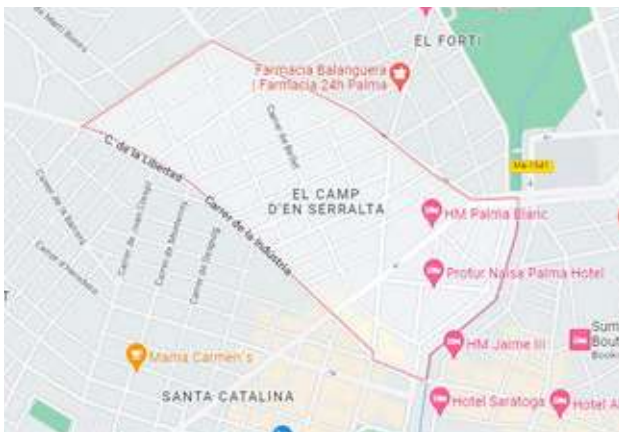


### Carrers dels barris

Avinguda de l'Argentina (21)  
 Carrer de Cotoner (2)  
 Carrer de Desbach (1)  
 Carrer de Monterrey (3)  
 Carrer de la Indústria (10)  
 Carrer de la Fàbrica (7)  
 Carrer de Despuig (4)  
 Carrer d'Anníbal (8)  
 Carrer de Caro (13)  
 Carrer del Comte de Barcelona (3)  
 Plaça del Progrés (3)  
 Carrer de Pou (1)  
 Carrer de Cerdà (1)  
 Carrer de Servet (1)  
 Carrer de Pursiana (3)  
 Carrer de Villalonga (2)  
 Plaça de la Navegació (2)

**Total: 85**

### DP El Camp d'en Serralta, 39



### Carrers dels barris

Avinguda de l'Argentina (9)  
 Carrer de Bernat Amer (4)  
 Carrer de Bover (1)  
 Carrer de Niceto Alcalá Zamora (9)  
 Carrer de Salvà (1)  
 Carrer de Ramón y Cajal (5)  
 Carrer d'Eivissa (1)  
 Carrer de Bellet (1)  
 Carrer de Valldargent (2)  
 Carrer d'Emili Darder (6)  
 Carrer de Ramiro de Maeztzu (1)  
 Carrer de Simó Ballester (2)

**Total: 36**

### DP El Fortí, 40



### Carrers dels barris

Carrer de Pasqual Ribot (14)  
 Carrer de Pau Piferrer (4)  
 Carrer de Miquel dels Sants Oliver (2)  
 Carrer de la Balanguera (3)  
 Carrer de Rafael Rodríguez Méndez (9)  
 Plaça de Madrid (3)  
 Plaça del Fortí (4)  
 Carrer del Port de Cariño (1)  
 Carrer d'Emili Darder (6)

**Total: 46**

### DN Bons Aires, 47



### Carrers dels barris

- Avinguda del Comte de Sallent (8)
- Avinguda d'Alemanya (6)
- Avinguda de Portugal (1)
- Carrer de Ramon Berenguer III (2)
- Carrer de Joaquim Togores (1)
- Carrer del General Riera (33)
- Carrer de Sant Vicenç de Paül (1)
- Carrer del 31 de Desembre (23)
- Carrer d'Antoni Marquès (12)
- Carrer de Blanquerna (31)
- Carrer de Jesús (3)
- Carrer de Lluís Vives (1)
- Carrer d'Alfred Bonet (2)
- Carrer de Sant Joan de la Salle (1)
- Carrer de Guillem Massot (1)

**Total:** 126

### DN Arxiduc, 54



### Carrers dels barris

- Carrer de l'Arxiduc Lluís Salvador (13)
- Carrer de Manuel Sanchis Guarner (3)
- Carrer del Rei Sanç (1)
- Carrer d'Antoni Frontera (2)
- Carrer d'Eusebi Estada (3)
- Avinguda del Gran i General Consell (1)
- Plaça del Cardenal Reig (1)
- Carrer de Francesc Sancho (7)
- Carrer de Guillem Galmés (2)
- Carrer de Jafuda Cresques (5)

**Total:** 38

### DN Marquès de la Fontanta, 55



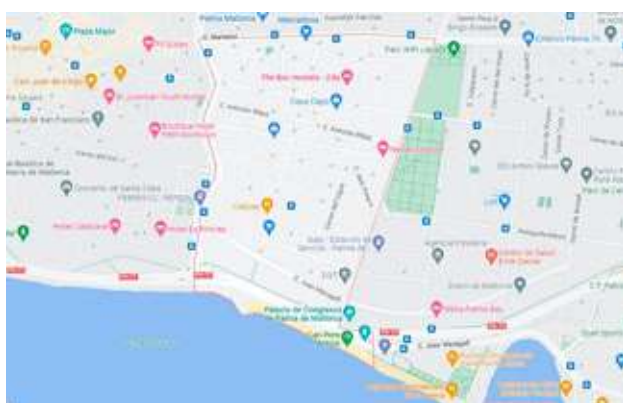
### Carrers dels barris

- Avinguda d'Alexandre Rosselló (7)
- Carrer de Joaquim Maria Bover (2)
- Carrer de Gilabert de Centelles (2)
- Carrer de Margalida Caimari (2)
- Carrer de la Vinyassa (2)
- Carrer del Bisbe Maura (3)
- Carrer del Marquès de la Fontanta (6)
- Carrer de Gabriel Maura (3)
- Carrer de Miquel Marquès (3)
- Carrer d'Aragó (35)

**Total:** 65

**DLL Pere Garau, 70***Carrers dels barris*

- Carrer de Uetam (6)
- Carrer de Faust Morell (13)
- Carrer de Francesc Barceló i Combis (2)
- Carrer de Torcuato Luca Tena (3)
- Carrer de Nuredduna (11)
- Carrer de Pere d'Alcàntara Penya (4)
- Carrer de Marian Aguiló (2)
- Carrer de Marià Canals (2)
- Carrer de Nicolau de Pacs (6)
- Carrer de Jeroni Rosselló (1)
- Carrer d'Isidoro Antillón (2)
- Carrer de Lluís Martí (4)
- Passatge de Can Curt (0)
- Carrer de Gabriel Llabrés
- Carrer de l'Arquebisbe Aspàreg
- Carrer del Patronat Obrer (1)
- Carrer de Francesc Manuel de los Herreros (20)
- Plaça de Francesc Garcia i Orell (4)

**Total: 83****DLL Foners, 71***Carrers dels barris*

- Avinguda de Gabriel Alomar (6)
- Carretera de Manacor (32)
- Carrer de Tomàs Forteza (1)
- Carrer de Pérez Galdós (4)
- Carrer dels Foners (1)
- Carrer d'Antoni Ribas (1)
- Carrer de Joan Alcover (19)
- Carrer de la Reina Constança (1)
- Carrer de la Torre d'en Bibiloni (1)
- Carrer del Pare Guillem Vives (1)
- Carrer del General Ricardo Ortega (12)

**Total: 79**

Classificats alfabèticament:

Adreça	Comerços
Avinguda d'Alemanya	6
Avinguda d'Alexandre Rosselló	7
Avinguda d'Antoni Maura	7
Avinguda de Gabriel Alomar	6
Avinguda de Jaume III	36
Avinguda de l'Argentina	30
Avinguda de Portugal	1

Avinguda del Comte de Sallent	8
Avinguda del Gran i General Consell	1
Carrer Ample de la Mercè	2
Carrer d'Alfred Bonet	2
Carrer d'Antoni Marquès	12
Carrer d'Antoni Ribas	1
Carrer d'Arabí	1
Carrer d'Aragó	35
Carrer d'Eivissa	1
Carrer d'Emili Darder, Batle	3
Carrer d'en Morei	3
Carrer d'en Rubí	3
Carrer d'en Vilanova	4
Carrer d'Enric Alzamora	1
Carrer d'Eusebi Estada	3
Carrer de Bellet	1
Carrer de Berenguer de Sant Joan	5
Carrer de Bernat Amer	4
Carrer de Blanquerna	31
Carrer de Bonaire	7
Carrer de Can Brondo	2
Carrer de Can Cavalleria	1
Carrer de Can Maçanet	1
Carrer de Can Puigdorfilà	1
Carrer de Can Sales	1
Carrer de Caro	13
Carrer de Cazador	2
Carrer de Cecili Metel	3
Carrer de Colom	7
Carrer de Cotoner	2
Carrer de Desbach	1
Carrer de Despuig	4
Carrer de Faust Morell	13
Carrer de Font i Monteros	4
Carrer de Francesc Barceló i Combis	4
Carrer de Francesc Barceló i Combis	1
Carrer de Francesc de Borja Moll	3



Carrer de Francesc Manuel de los Herreros	20
Carrer de Francesc Sancho	7
Carrer de Francesc Sancho	6
Carrer de Gabriel Maura	3
Carrer de Guillem Galmés	2
Carrer de Guillem Massot	1
Carrer de Jafuda Cresques	5
Carrer de Jaume II	21
Carrer de Jeroni Antich	7
Carrer de Jesús	3
Carrer de Joan Alcover	19
Carrer de Joan de Cremona	1
Carrer de Joan Lluís Estelrich	3
Carrer de Joaquim Maria Bover	2
Carrer de Joaquim Togoies	1
Carrer de Josep Anselm Clavé	4
Carrer de l'Argenteria	2
Carrer de l'Arxiduc Lluís Salvador	13
Carrer de la Balanguera	3
Carrer de la Bosseria	1
Carrer de la Carnisseria	2
Carrer de la Cerdanya	1
Carrer de la Concepció	4
Carrer de la Confraria de Sant Miquel	1
Carrer de la Constitució	5
Carrer de la Corderia	3
Carrer de la Fàbrica	7
Carrer de la Ferreria	1
Carrer de la Indústria	10
Carrer de la Llotgeta	1
Carrer de la Missió	2
Carrer de la Pau	3
Carrer de la Porta de Jesús	2
Carrer de la Protectora	2
Carrer de la Pursiana	3
Carrer de la Rambla	12
Carrer de la Reina Constança	1



Carrer de la Reina Esclarmunda	5
Carrer de la Riera	2
Carrer de la Soledat	1
Carrer de la Torre d'en Bibiloni	1
Carrer de la Unió	7
Carrer de la Vinyassa	2
Carrer de la Volta de la Mercè	2
Carrer de les Caputxines	1
Carrer de les Minyones	1
Carrer de les Monges	3
Carrer de les Parellades	4
Carrer de Lluís Martí	4
Carrer de Lluís Vives	1
Carrer de Manuel Sanchis Guarner	3
Carrer de Margalida Caimari	2
Carrer de Marià Canals	2
Carrer de Miquel dels Sants Oliver	2
Carrer de Miquel Marquès	3
Carrer de Monterrey	3
Carrer de Niceto Alcalá Zamora	9
Carrer de Nicolau de Pacs	6
Carrer de Nuredduna	11
Carrer de Pasqual Ribot	14
Carrer de Pau Piferrer	4
Carrer de Pere d'Alcàntara Penya	4
Carrer de Pere Dezcallar i Net	5
Carrer de Pérez Galdós	4
Carrer de Pou	1
Carrer de Rafael Rodríguez Méndez	9
Carrer de Ramiro de Maeztzu	1
Carrer de Ramon Berenguer III	2
Carrer de Ramon Llull	3
Carrer de Ramón y Cajal	5
Carrer de Rubén Darío	4
Carrer de Salvà	1
Carrer de Sant Alonso	1
Carrer de Sant Domingo	7

Carrer de Sant Elies	2
Carrer de Sant Francesc	1
Carrer de Sant Gaietà	2
Carrer de Sant Jaume	2
Carrer de Sant Joan de la Salle	1
Carrer de Sant Miquel	30
Carrer de Sant Nicolau	15
Carrer de Sant Roc	2
Carrer de Sant Vicenç de Paül	1
Carrer de Santa Clara	1
Carrer de Santa Eulàlia	2
Carrer de Santa Magdalena	1
Carrer de Servet	1
Carrer de Simó Ballester	2
Carrer de Tomàs Forteza	1
Carrer de Tous i Maroto	1
Carrer de Uetam	6
Carrer de Valldargent	2
Carrer de Velázquez	5
Carrer de Villalonga	2
Carrer del 31 de Desembre	23
Carrer del Baró de Pinopar	2
Carrer del Baró de Santa Maria del Sepulcre	16
Carrer del Bisbe Campins	1
Carrer del Bisbe Maura	3
Carrer del Bisbe Perelló	2
Carrer del Call	1
Carrer del Cardenal Pou	2
Carrer del Carme	1
Carrer del Celler d'en Miró	1
Carrer del Comte de Barcelona	3
Carrer del Deganat	1
Carrer del Forn del Racó	4
Carrer del General Ricardo Ortega	6
Carrer del General Riera	33
Carrer del Jardí Botànic	1
Carrer del Marquès de la Font Santa	6

Carrer del Palau Reial	2
Carrer del Pare Guillem Vives	1
Carrer del Patronat Obrer	1
Carrer del Pes del Formatge	1
Carrer del Port de Cariño	1
Carrer del Rei Sanç	1
Carrer del Sant Crist	1
Carrer del Sant Esperit	1
Carrer del Sindicat	52
Carrer del Socors	3
Carrer dels Apuntadors	1
Carrer dels Caputxins	6
Carrer dels Foners	1
Carrer dels Guixers	2
Carrer dels Horts	1
Carrer dels Oms	36
Carrer dels Paraires	8
Carrer dels Set Cantons	1
Carretera de Manacor	32
Costa de Can Muntaner	2
Costa de la Pols	1
Costa de l'Hospital	2
Costa de Santa Creu	2
Costa d'en Brossa	4
Pas d'en Quint	8
Passatge de Maneu	3
Passatge de Joan Despuig	2
Passatge de Guillem de Torrella	2
Passatge de Joan XXIII	13
Passatge de Santa Catalina de Sena	2
Passeig de Mallorca	7
Passeig del Born	7
Plaça d'en Coll	2
Plaça d'Espanya	1
Plaça de Francesc Garcia i Orell	4
Plaça de Frederic Chopin	1
Plaça de la Drassana	1

Plaça de la Mare de Déu de la Salut	4
Plaça de la Mercè	1
Plaça de la Pescateria	2
Plaça de la Porta Pintada	1
Plaça de la Reina	2
Plaça de la Seu	4
Plaça de Madrid	2
Plaça de Sant Antoni	3
Plaça de Santa Eulàlia	4
Plaça de Weyler	2
Plaça del Bisbe Berenguer de Palou	3
Plaça del Comtat del Rosselló	1
Plaça del Fortí	4
Plaça del Mercat	8
Plaça del Progrés	3
Plaça del Rei Joan Carles I	2
Plaça Major	1
Plaça Nova de la Ferreria	1
Via Roma	1
<b>TOTAL</b>	<b>213 adreces</b>
	<b>1.107 petits comerços</b>

## Annex 2. Model de díptic «El català a l'empresa, tot avantatges»



El català és la llengua pròpia de les Illes Balears i identifica els productes fets en aquesta terra, que el client associa amb qualitat, respecte pel medi ambient i frescor.

D'altra banda, els productes propis tenen el nom en català: des de peixos o fruites passant per plats típics fins a objectes manufacturats. Anomenar-los en català és el més coherent.

# 07

**CREA  
LLIGAMS  
AMB EL  
TERRITORI**

Dona visibilitat i rellevància a la llengua pròpia, i la promou en l'espai públic (anuncis i rètols comercials, dels carrers, de les carreteres, dels edificis públics i altres textos escrits a la via pública).

A més, és una porta oberta per mostrar l'existència de la comunitat lingüística i n'accentua la vitalitat i modernitat.

# 08

**BENEFICIA  
EL PAISATGE  
LINGÜÍSTIC,  
FONAMENTAL  
PER  
NORMALITZAR  
L'ÚS  
DEL CATALÀ**

En territoris amb llengües pròpies, fer-ne ús a l'empresa demostra sensibilitat pels interessos i les inquietuds de la comunitat i el seu entorn. És un distintiu de compromís ètic i responsable amb la llengua, i també amb la sostenibilitat mediambiental, perquè usar el català és la manera més eficaç de transmetre un compromís amb el km 0.

# 09

**POSICIONA  
L'EMPRESA  
COM A  
SOCIALMENT  
RESPONSABLE  
(ESR)**

# 10

**RESPECTA  
ELS DRETS  
LINGÜÍSTICS**

La Llei de normalització lingüística a les Illes Balears prescriu que «la llengua catalana és la llengua pròpia de les Illes Balears i tots tenen el dret de conèixer-la i d'usar-la» i que «aquest dret implica poder adreçar-se en català, oralment o per escrit, a l'Administració, als organismes públics i a les empreses públiques i privades».

L'ús del català a l'empresa no només suposa el ple compliment del marc legal, sinó també prendre un compromís positiu per respectar els drets lingüístics dels ciutadans.

Eines, recursos, materials i tot tipus d'informació sobre llengua catalana.

Resoldre consultes lingüístiques.

Correcció de texts breus en català i traducció de texts breus del castellà al català.

Ajuts econòmics per a la retolació.

Cursets específics.

**QUÈ OFEREIX  
EL SERVEI DE  
NORMALITZACIÓ  
LINGÜÍSTICA  
DEL CONSELL  
DE MALLORCA?**

**Per a més informació, telefonau-nos!**

Servei de Normalització Lingüística

Pl. de l'Hospital, 4  
07012 Palma

971 219 593 / 971 219 595

dinamitzacio@conselldemallorca.net

www.conselldemallorca.cat

www.llenguamallorca.cat



**Direcció Insular de Política Lingüística**  
Departament de Cultura,  
Patrimoni i Política Lingüística  
Consell de Mallorca



## Annex 3. Cartell del curs «Al comerç, atenció al client en català»



# Al comerç, atenció al client en català

### Tallers en línia

Mallorca Activa i la DI de Política Lingüística del Consell de Mallorca us ofereixen dos tallers en línia per fomentar la llengua catalana al comerç.

Els tallers s'impartiran durant els mesos de maig i juny de 2022, amb grups de matí i horabaixa.

Més informació i inscripcions a  
[bit.ly/MallorcaFormacio](https://bit.ly/MallorcaFormacio)





# Annex 4. Cartells de sostenibilitat lingüística a l'empresa

**sostenibilitat lingüística**  
LA LLENGUA  
**6** AL MÓN EMPRESARIAL  
I ALS COMERÇOS

## SAPS QUE...

- ... un servei de qualitat ha de tenir en compte la trajectòria del client?
- ... en els establiments comercials, la serveitació, la relació i la documentació han de ser, zorn i miron, en català?
- ... en els establiments comercials amb més de tres treballadors, els consumidors tenen dret de ser atesos en la llengua oficial que són català o castellà?
- ... la mundialització de l'economia fa que les empreses siguin de cada vegada més multilingües, però que això no significa que s'hagi de deixar de banda la utilització de la llengua pròpia del territori?

## QUÈ POTS FER?

- Quan vagis a qualsevol establiment, parla en català amb el personal que t'atén.
- Triu productes etiquetats en català sempre que sigui possible.
- Al restaurant, demana si tenen la carta de menú en català.
- Si has de comprar un telèfon mòbil, mira que tingui l'opció de llengua catalana.
- Si tens un negoci, fes del català la llengua de relació amb els clients (impresos, relació, web, publicitat, carta de menú...), amb independència que pugis utilitzar altres llengües si la situació ho requereix.

Per saber-ne encara més...

- Llei de normalització lingüística de les Illes Balears
- Llei 11/2001 d'ordenació de l'activitat comercial a les Illes Balears
- Dal leg. a...7 (puga consultable en línia)
- [www.adec.cat](http://www.adec.cat) (productes etiquetats en català)
- [www.plataforma-llengua.cat](http://www.plataforma-llengua.cat)

**Consell de Mallorca**  
Vicepresidència de Cultura, Patrimoni i Esports

Servei de Normalització Lingüística - Plaça de l'Hospital, 4 07012 Palma  
Tel. 971 219 581 • [nllinguistica@conselldemallorca.net](mailto:nllinguistica@conselldemallorca.net)  
[www.conselldemallorca.cat/llengua](http://www.conselldemallorca.cat/llengua)

emprar el **català** a l'empresa  
comporta **avantatges**



**AMPLIA LES  
OPORTUNITATS  
DE NEGOCI**

sostenibilitat lingüística #135

 Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística

emprar el **català** a l'empresa  
comporta **avantatges**



**FA  
GUANYAR  
CLIENTS**

sostenibilitat lingüística #136

 Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística

emprar el **català** a l'empresa  
comporta **avantatges**



**FIDELITZA  
ELS CLIENTS**

sostenibilitat lingüística #137

 Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística

emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



**AFAVOREIX LA  
PROXIMITAT**

sostenibilitat lingüística #138

 Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística  
Consell de Mallorca

emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



**CREA  
EMPATIA**

sostenibilitat lingüística #139

 Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística  
Consell de Mallorca

emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



**GENERA  
CONFIANÇA**

sostenibilitat lingüística #140

 Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística  
Consell de Mallorca

emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



EL CLIENT QUEDA  
**SATISFET**

sostenibilitat lingüística #141

 Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística

emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



ENRIQUEIX LA  
**COMUNICACIÓ**  
AMB ELS CLIENTS

sostenibilitat lingüística #142

 Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística  
Consell de Mallorca

emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



EVITA AL  
CLIENT UN  
**ESFORÇ**  
**ADDITIONAL**  
PER SER ATÈS  
EN CATALÀ

sostenibilitat lingüística #143

 Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística



emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



**NO AÏLLA**  
**LES PERSONES**  
**QUE ES VOLEN**  
**INCORPORAR**  
**AL NOSTRE IDIOMA**

sostenibilitat lingüística #144

Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística

emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



**ENFORTEIX**  
**L'EFICIÈNCIA**  
**COMUNICATIVA**  
**DE L'EMPRESA**

sostenibilitat lingüística #145

Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística

emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



**AFAVOREIX LA**  
**SOCIALITZACIÓ**  
**DELS**  
**TREBALLADORS**

sostenibilitat lingüística #146

Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística

emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



ÉS UNA  
GARANTIA DE  
**QUALITAT**  
EN L'ATENCIÓ  
AL CLIENT

sostenibilitat lingüística #147

► Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística  
Consell de Mallorca

emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



PERMET  
**GUANYAR**  
COMPETITIVITAT

sostenibilitat lingüística #148

► Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística  
Consell de Mallorca

emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



MARCA LA  
**DIFERÈNCIA**

sostenibilitat lingüística #149

► Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística  
Consell de Mallorca

emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



**CREA**  
**LLIGAMS**  
AMB EL  
TERRITORI

sostenibilitat lingüística #150

 Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística

emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



**IDENTIFICA ELS**  
**PRODUCTES**  
FETS A L'ILLA

sostenibilitat lingüística #151

 Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística  
Consell de Mallorca

emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



**DONA**  
**VISIBILITAT**  
A LA  
LLENGUA PRÒPIA

sostenibilitat lingüística #152

 Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística

emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



**AJUDA A  
NORMALITZAR  
L'ÚS  
DEL CATALÀ**

sostenibilitat lingüística #153

Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística  
Consell de Mallorca

emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



**MOSTRA  
L'EXISTÈNCIA  
DE LA  
COMUNITAT  
LINGÜÍSTICA**

sostenibilitat lingüística #154

Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística

emprar el català a l'empresa  
comporta avantatges



**POSICIONA  
L'EMPRESA COM A  
SOCIALMENT  
RESPONSABLE**

sostenibilitat lingüística #155

Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística  
Consell de Mallorca



emprar el català a l'empresa  
comporta **avantatges**



ÉS UN DISTINTIU DE

**COMPROMÍS ÈTIC  
I  
RESPONSABLE**

AMB LA  
LLENGUA CATALANA

sostenibilitat lingüística #156

 Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística  
Consell de Mallorca

emprar el català a l'empresa  
comporta **avantatges**



APORTA

**BENEFICIS**

A LA COMUNITAT

sostenibilitat lingüística #157

 Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística

emprar el català a l'empresa  
comporta **avantatges**



**RESPECTA ELS  
DRETS  
LINGÜÍSTICS  
DELS  
CONSUMIDORS**

sostenibilitat lingüística #159

 Direcció Insular de Política Lingüística  
Departament de Cultura, Patrimoni i Política Lingüística  
Consell de Mallorca





