

Annex 5. Full d'observació

Número d'estudi

5591

5591CU0101

LLENGUA A SÚPERS I HÍPERS
FULL D'OBSERVACIÓ

(1-4)

(5-6)

(7-8)

Nom de llista		Codi Establiment		Codi Empresa	
Adreça:		Municipi			

Tipus de centre:

Hipermercat	(9)	1
Supermercat gran		2
Supermercat petit		3
Discount sense o amb pàrking		4

fibra (10)

Nre. de caixes:

(11-12)

Sup. (Codi)(13-14)

m²

(15-16)	Element de comunicació		català	bilingüe	castellà	sense significat lingüístic	no existent
1	Rètol principal exterior (anoteu el literal al darrera)	(1)					
2	Rètol obert / tancat o d'horari o equivalent	(1)					
3	Punt d'informació / atenció al client o equivalent	(1)					
4	Cartells d'ofertes a l'aparador o a l'entrada principal	(?)					
5	Rètols de botigues o establiments interiors del centre	(?)					
6	Rètols de 10 seccions diferents (anoteu-los al darrera)	(10)					
7	Rètols de 20 subseccions diferents	(20)					
8	Cartells grans d'ofertes (>1 metre quadrat) d'ofertes a l'interior de l'establiment (mínim 10 cartells)	(10) +					
9	Cartells mitjans d'ofertes (<1 metre quadrat) d'ofertes a l'interior de l'establiment (mínim 10 cartells)	(10) +					
10	Cartells d'informació al client (mínim 3 de diferents) a l'interior de l'establiment	(3)+ (10)					
11	Rètols de productes (mínim 10 de seccions diferents)	+ (10)					
12	Etiquetatge productes amb marca pròpia de l'establiment (de seccions diferents)	+ (10)					
13	Catàleg d'ofertes de productes (recollir-lo)	(1)+					
14	Fullet (Sobre targetes, regals a clients, etc)(1 de cada idioma)	(?)					
15	Bossa de plàstic o paper d'emalatge	(1)					
16	Tiquet de caixa (recolliu-ne un)	(1)					
17	Missatges per megafonia	(?)					
18	Llengua d'adequació de 3 dependents amb l'obs.	(3)					
19	Senyalitzacions (Rètols entrada, escala, llistat de seccions, etc)	(10)					
20	Pàgina web a Internet (Codificació)						
	Altres elements de comunicació (escriuiu-ne un a cada línia)						

Nom Observador

Data

Establiment 1998

Procediment d'anotació de les observacions

Element de comunicació: anoteu el nombre d'ítems per a cada element de comunicació d'acord amb el codi lingüístic següent:

- **català** : presència exclusiva de català en un suport
- **bilingüe** : presència compartida de català i castellà en un mateix suport (rètol de cartell).
- **sense significat lingüístic** : paraules sense significat en cap idioma: LIDL, CAPRABO, etc
- **castellà** : presència exclusiva de castellà en un suport
- **no existent** : inexistència d'aquest element de comunicació

Llengua d'adequació del dependents: anoteu el nombre de respostes i la llengua de resposta de tres dependents quan us adreceu en català per demanar un producte o una altra informació. Per exemple:

- "Si us plau, pot dir-me on són les begudes?" —> A caixa de 1ª caixa
- "On és la sortida?" —> A algun empleat (lluny de la sortida)
- "Quin preu te el (pernil dolç/rap fresc?)" —> Al dependent prenen ticket de torn

A.-Rètol principal (Escriure literal)	
--	--

Rètols de seccions (Escriure literal)

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

B Marca propia (Escriure)	
----------------------------------	--

Altres observacions o incidències

--	BRIEFING	5591BR0201 AH/cv	
	<u>Títol de l'estudi:</u>	Pàgina 28 de 1	Data :
<u>Ipsos-Eco Consulting</u>	La llengua a súpers i hípers a Catalunya		1/ 06 / 00

0. Aquest estudi es va realitzar per primera vegada el 1998. Es tracta de recollir i anotar en el full d'observació la llengua d'expressió emprada en 20 possibles àrees dels establiments de tipus supermercat i hipermercat, seleccionats en la mostra.
1. L'establiment té un títol teòric indicat en el full d'observació, però en realitat tindrà un rètol principal que és el que es veu en l'edifici des de més o menys lluny, acompanyat o no d'un subtítol. S'escriurà el de l'entrada principal si en té més de una.
 - Aquest títol i subtítol s'ha d'anotar literalment en la casella A (Rètol principal), de la segona pàgina, abans d'entrar en l'establiment.
 - A la primera fila de la pàgina principal s'anotarà una X en la columna que correspon a l'idioma en el que s'està expressant.
 - Exemples:
 - "Supermercats CONTINENTE" es registrarà com català.
 - "Supermercados PRYCA" es registrarà com castellà.
 - "CONTINENTE" sense més, és una paraula amb significat en castellà.
 - "BON PREU" es registrarà com paraula en català
 - "LIDL", "CAPRABO" sense més, es registrarà com SENSE SIGNIFICAT LINGÜÍSTIC.
 - "Supermercats LIDL" es registrarà com català.
2. Els elements 1, 2, 3, 15 i 16 són únics. S'anotarà amb X en la columna corresponent. Els elements 2 i 3 poden tenir dos rètols: un en català i un altre en castellà, però com element d'observació és un de sol.
3. Els elements 4 a 12 són múltiples, i per tant se n'hauran de registrar tants com es demana en el FULL. Poden haver-n'hi diversos en cadascun dels diferents idiomes. S'anotarà la xifra que trobem de cada idioma en cada columna. Si sumant tots els trobats no s'arriba al mínim sol·licitat, la diferència fins a aquest s'anotarà en la columna "no existent".
4. Els elements de les files 4, 8 i 9 són cartells en els quals s'ofereix un producte o marca en oferta o promoció .
5. L'element 5 "Rètols de botigues o establiments interiors" es refereix a les botigues amb aparador i dependents propis, que acostumen a existir en aquests establiments: fleca, xarcuteria, peixateria, etc.
6. L'element núm. 6 són els rètols de les seccions: entenent com a tals els departaments que més es diferencien pel tipus d'articles que contenen, i per tant els rètols més grans dins de l'establiment. Per exemple:
 - Alimentació
 - Begudes
 - Parament de la llar
 - Ferreteria
 - Tèxtil
 - Etc.

7. Però en una superfície mitjana (Súpers), en la qual no hi hagi departaments diversos, les seccions poden ser:
 - Lactis
 - Refrescos
 - Fruites i verdures
 - Congelats
 - Neteja o Drogueria
 - Etc.
8. Aquestes seccions de les superfícies mitjanes seran habitualment les subseccions de les grans superfícies del primer tipus.
9. En aquests establiments més petits, les subseccions poden ser del tipus:
 - Cerveses
 - Cafès
 - Galetes
 - Detergents
 - Tovallons
 - Etc.

Si només hi ha un tipus de rètol es consideraran com a seccions i s'escriuran a la segona pàgina els textos de les 10 seccions.

En resum: Se escriuran a la 2^a pàgina del full d'observació els 10 rètols de secció o subsecció més grans de l'establiment, i es contarán com a element número 6.
Per altra banda com a element 7 es comptaran 20 rètols de les altres subseccions, i si no arribessin, s'indicaria a la columna de "no existent" la quantitat que en falten per sumar les 20.

10. Els elements de la fila 10 són cartells d'informació al client, però no sobre productes, per exemple: "la setmana del Client"; "Venda de sacs per a congelats"; o eslògans; "La millor qualitat la trobarà a...".
11. El rètols de productes, són les petites etiquetes on consta la referència del producte i el seu preu. Es troben al canto del prestatge, però també a sobre mateix del productes, si és una pila de fruita o verdura.
12. L'element 12 es refereix a l'etiquetatge de productes propis de l'establiment (Marca Pryca, o Dia, o una marca que no coincideixi amb la de l'establiment però sigui una marca que només es ven en els establiments de l'esmentada cadena). Si hi ha dubte, cal preguntar a algun empleat si tenen algun producte de la marca (acostumen a existir per a productes de molt consum: detergent de rentadora, paper higiènic, cerveses, o fins i tot fruites o verdures envasades, etc.).

Si no existeixen elements de productes de marca propis, o no se'n troben un mínim de 10, la diferència s'indicarà en la columna "no existent".

13. L'element 13 és un catàleg d'ofertes, que s'acostumen a trobar a les caixes, o en l'oficina de consigna i devolucions o d'atenció al client. Pot haver-n'hi de més d'un tipus o idioma. Cal aconseguir-ne un de cada tipus, per la qual cosa, si no es troba a la vista s'haurà de demanar en aquestes oficines o als mostradors. (Un de cada tipus)
14. L'element 14 és qualsevol tipus de fullet o opuscle informatiu que es pugui trobar a l'establiment principalment a les caixes, o al punt d'informació al client. (Un de cada tipus)

15. Els elements 15 (bossa) i 16 (tiquet) s'han d'aconseguir comprant algun producte, com pot ser una ampolla d'aigua, amb la qual cosa obtindrem una bossa i el tiquet de l'establiment, que haurà de grapar-se amb el full de recollida de dades.
16. L'element 17: megafonia, cal anotar l'idioma de tots els missatges que s'escoltin pels altaveus durant la visita a l'establiment.
17. L'element 18 consisteix en preguntar "en català" en els tres casos tal i com s'explica en la segona pàgina, i anotar l'idioma en què ens han respost.
18. L'element 19 són les senyalitzacions: lavabos, entrada, sortida, llistats de seccions existents a l'establiment, que poden estar a la porta o a la zona d'entrada, o bé a cada planta si n'hi més d'una.
19. La caixa a escollir és la que tingui el núm. 1 en el seu indicador, i si aquesta caixa estigués fora de servei, la que estigui en servei amb el número d'indicador més baix.
20. L'element pàgina web s'omplirà a codificació.

Tècnic:	Departament : (rebut/acceptat)
Signatura:	Signatura: