

Informe de resultats de l'estudi qualitatiu: identificació de símbols de la Generalitat de Catalunya

Enquesta encarregada per la Direcció General de Difusió Corporativa del
Departament de la Presidència

Juliol de 2004

RPEEO 285



**DOCUMENT: INFORME DE RESULTATS DE L'ESTUDI
QUALITATIU:**

**"IDENTIFICACIÓ DE SÍMBOLS DE LA
GENERALITAT DE CATALUNYA"**

**CLIENT: Direcció General de Difusió Corporativa.
Departament de la Presidència.
Secretaria General de la Presidència.
Generalitat de Catalunya**

CODI: 803004

Barcelona, 8 de Juliol de 2004



Introducció

Nota metodològica

Detall de la mostra

Exposició analítica de resultats

Conclusions

Realització estudi:

**Ricard Cayuela (Psicòleg) Dtor. Staff Consultants
Gerardo Laino (Politòleg) Tècnic en Investigació**

**STAFF CONSULTANTS, S.L. Aribau, 81 Pral 2ª 08036 - BARCELONA
Telf: 934.51.41.50 / www.staffconsultants.com**



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General
de Difusió Corporativa



INTRODUCCIO

El present document expressa i analitza els resultats de l'estudi qualitatiu en què s'ofereix informació actualitzada per a establir decisions sobre l'ús de símbols identificadors de la Generalitat de Catalunya.

Es valoren els valors de marca, els atributs i la identificació associativa dels símbols de la Generalitat de Catalunya, tot obtenint un posicionament que permet definir línies d'actuació futures.

Tipus d'investigació:

Investigació qualitativa d'identificació valors de marca mitjançant dinàmiques de grup de 7-8 individus. En total, 74 persones de classe social mitjana àmplia, de professions diverses i amb més de 10 anys de residència al lloc analitzat.

Treball de Camp realitzat entre el 7 i 17 de Juny de 2004.

Encàrrec

Avaluar grau identificació associativa dels símbols de la Generalitat amb anterior etapa.

Valors identitaris de la marca Generalitat.

Valoració al canvi.

Obtenció d'un punt de partida per a intervencions futures.



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
**Direcció General
de Difusió Corporativa**



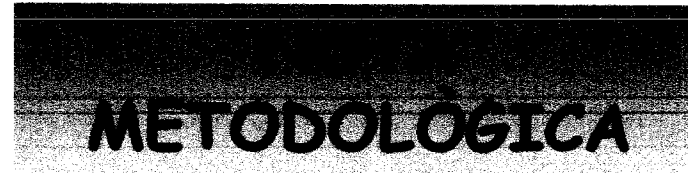
NOTA METODOLÒGICA



METODOLOGICA

Per tal de detectar valors i identificar relacions associatives de caràcter subjectiu, tot eludint els biaixos produïts per la racionalització, es va treballar sobre la base d'una **investigació projectiva** en diverses fases consecutives, tot anant del més general i abstracte al més particular.

La investigació qualitativa va ser recolzada per l'execució d'un qüestionari de diferencial semàntic.



1) Detecció de "*top of mind*". Record Espontani de Símbols:

- El tema es presenta de forma genèrica. Es demana als assistents que anomenin de forma lliure símbols o signes propis de Catalunya (Institucions; Empreses; Partits Polítics, etc.).
- Es comprova el coneixement espontani del principal símbol - l'escut - de la Generalitat, demanant als assistents que el dibuixin.



METODOLOGICA

Associacions lliures.

Es proposa l'exercici intel·lectual de personificar el símbol analitzat.

Valors associats a la Generalitat de Catalunya.

Es suggereix centrar el discurs dels assistents en els valors inherents al símbol de la Generalitat de Catalunya, demanant un exercici de lliure associació tan completa com sigui possible.

Valors subjectius que entenen aportats pels anteriors governs.

Valors subjectius que consideren la nova etapa.



METODOLOGICA

Posicionament de la Generalitat.

Es sol·licita al grup que realitzi una valoració individual, anònima i per escrit mitjançant una tècnica de diferencial semàntic sobre com és (ha estat fins ara) per a ells la Generalitat.

Reacció front a espots:

De forma complementària, s'estimula el grup amb una selecció de comunicacions audiovisuals de la Generalitat per tal de detectar la reacció front la línia argumental.

Altres símbols i comunicacions de
la Generalitat:

CatSalut

Catalunya Turisme

LOTO Catalunya

Meteocat

InfoCat

Servei Català del Trànsit

012

Municat

Comunicació audiovisual (espots de la
Generalitat de Catalunya):

Tots som el motor de Catalunya.

Ús del català.

Seguretat.

Igualtat.

Incendis.

Testimonial. (Fem créixer)



DETALL DE LA MOSTRA



MOSTRA

	JOVES 18 - 29	ADULTS 30 - 50	SÈNIORS 55 - 67	TOTAL
BARCELONA I ÀREA METROPOLITANA	1 D.G.	1 D.G.	1 D.G.	3 D.G.
CAPITALS DE PROVÍNCIA (Girona, Lleida, Tarragona)	1 D.G.	1 D.G.	1 D.G.	3 D.G.
CIUTATS DE COMARQUES (Vic, Reus, St. Feliu, Mollerussa)	1 D.G.	2 D.G.	1 D.G.	4 D.G.
TOTAL	3 D.G.	4 D.G.	3 D.G.	10 D.G.

En total s'ha treballat amb 74 persones



RESULTATS

Resultat consigna : Signes o símbols coneguts propis de Catalunya, d'entitats, institucions, partits catalans,...

Entitats més repetides

BARÇA
LA CAIXA
CAIXA CATALUNYA
FÒRUM
TV3
CIU
ERC

- **La Generalitat de forma espontània no és mencionada a cap grup de l'àrea metropolitana de Barcelona.**
- **És mencionada a altres grups (5 dels 7 grups restants), tot i que el símbol no sempre es recorda correctament.**
- **Cal destacar l'emergència d'elements simbòlics com el ruc català o el CAT dels cotxes a les dues reunions celebrades a la província de Girona.**

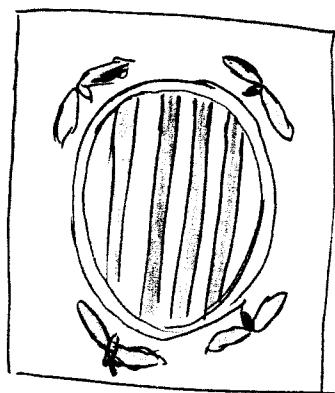


Tres deduccions de l'exercici espontani:

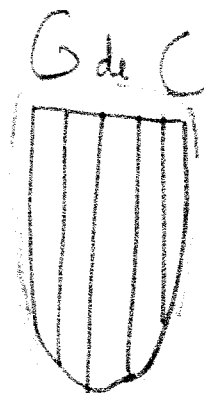
- 1) El símbol de la *Generalitat* no tindria una **forta presència espontània**.
- 2) El **record espontani** des del dibuix del símbol de la *Generalitat* és **eventual i amb limitades aproximacions correctes**.
 - Una mitja de dues persones de cada grup s'avenen a dibuixar-lo. En total dels 17 dibuixos, 6 casos s'aproximen al real.
 - La senyera és l'element coincident de tots els dibuixos i del propi record memorístic, fallant en tot cas el marc físic d'ubicació.

Recordeu com és el símbol de la Generalitat?

Verbatims de culpa



Seniors
Mollerussa



Adults
Girona

*“Yo tengo un recuerdo pero en papel
no lo sé poner”*

*“El tinc davant de la meva porta i no
m'havia fixat mai”*

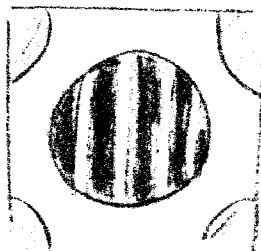
*“Pensar que som d'aquí i no el
recordem!”*

El símbol de la Generalitat es recorda des de la senyera tot i que no correctament.

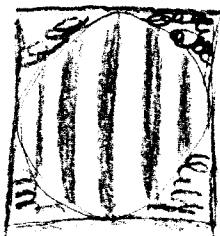
Baixa notorietat espontània.

RECORD SÍMBOL

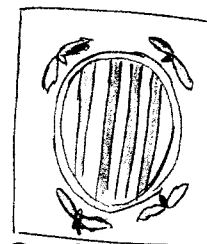
Recordeu com és el símbol de la Generalitat?



Adults Girona



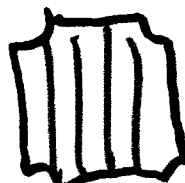
Joves Barcelona



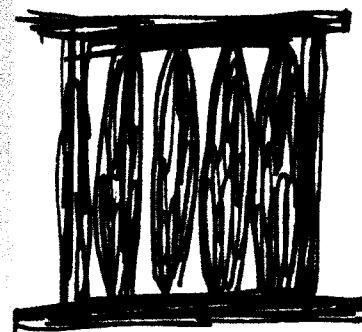
Seniors
Mollerussa



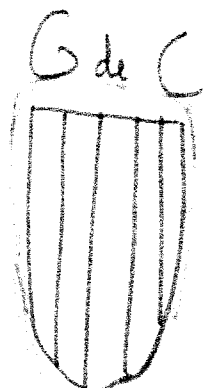
Adults Girona



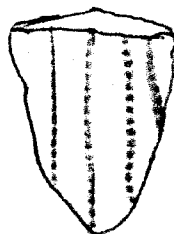
Joves Lleida



Adults Girona

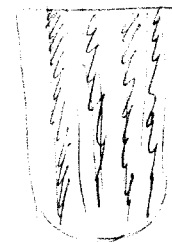


Adults
Girona



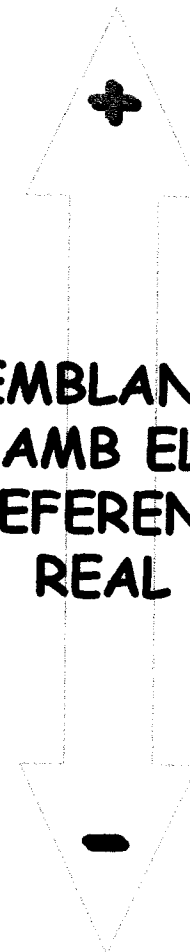
Generalitat

Adults Vic



Adults Vic

SEMBLANÇA
AMB EL
REFERENT
REAL





Estímul Suggestit:

"ara sí!"

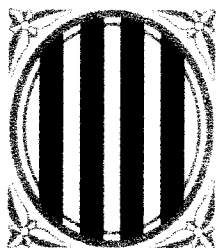
3) Quan es suggereix (mostra visual) el símbol: tothom el reconeix.

El símbol de la Generalitat, tot i sent poc notori, es considera més un símbol nacional (senyera?) que de caràcter institucional, per aquest motiu entenem que tendeix a no aparèixer en un discurs espontani d'institucions, empreses, organismes.

"Lo veo más bandera que Generalitat"



SÍMBOL



Valors Nacionals

“Catalunya”
“Senyera”
“Patriotismo”
“Nacionalisme”
“Casa”
“Democràcia”
“Històrica”
“Tradició”

Valors de Govern

“Serieta”
“Oficialitat”
“Govern”
“Mossos”
“Barcelona”

Persones

“Pujol”
“Francesc Macià”
“Companyys”
“Tripartit”
“Maragall”

- El símbol de la Generalitat s'associa a valors nacionalistes i tradicionals revestits d'oficialitat i seriositat.
- Pujol és la persona més associada amb el símbol.



Perfil percebut de la Generalitat

Generalitat de Catalunya

➤ *SENYA IDENTITÀRIA*

*"Catalunya" "Catalanitat" "Estatut"
"Sentiment" "Història" "el meu país"*

➤ *MANERA DE SER*

*"Seny" "tarannà" "Manera de pensar
diferent" "País molt acollidor" "Negociar"*

➤ *VALOR D'ESTAT*

*"Es algo intocable, que no se mueve. Es
estático, y está ahí" "Estabilitat"*

➤ *GOVERN*

*"Poder" "Centralisme" "Funcionaris"
"govern" "Servei" "Burocràcia" "Jerarquia"*

➤ *VALORACIÓ ESTÈTICA*

*"Molt Clàssic" "és absolutament medieval" "Fred" "La
gent no ho coneix massa o no el té massa present"*

Bicolor = Més Catalunya; Monocolor = Més administració

➤ *PUJOL / TARRADELLES*

"Jo veig aquest símbol i veig al Pujol"

*"La Generalitat de Catalunya no té força per ella sola si
no que la relacionem amb Convergència i és que a
Espanya tu no relaciones el govern d'Espanya amb un
partit concret"*

*"Jo no dic que el tripartit no sigui però el que veig més a
Catalunya és CiU"*

"Recuerdo Pujol y no recuerdo CiU"



Els valors del diferencial semàntic es poden agrupar sobre cinc eixos:

Valors ètics / morals:

- Justa / Injusta
- Honesta / Deshonesta
- Bona / Dolenta
- Sensible / Insensible

Valors de Poder:

- Influent / Sense pes
- Forta / Dèbil
- Poderosa / Insignificant
- Principal / Secundària

Valors de Comunicació/ Relació:

- Propera/ Llunyana
- Cordial/ Reservada
- Afable/ Distant
- Accessible/ Inaccessible

Valors d'utilitat / servei:

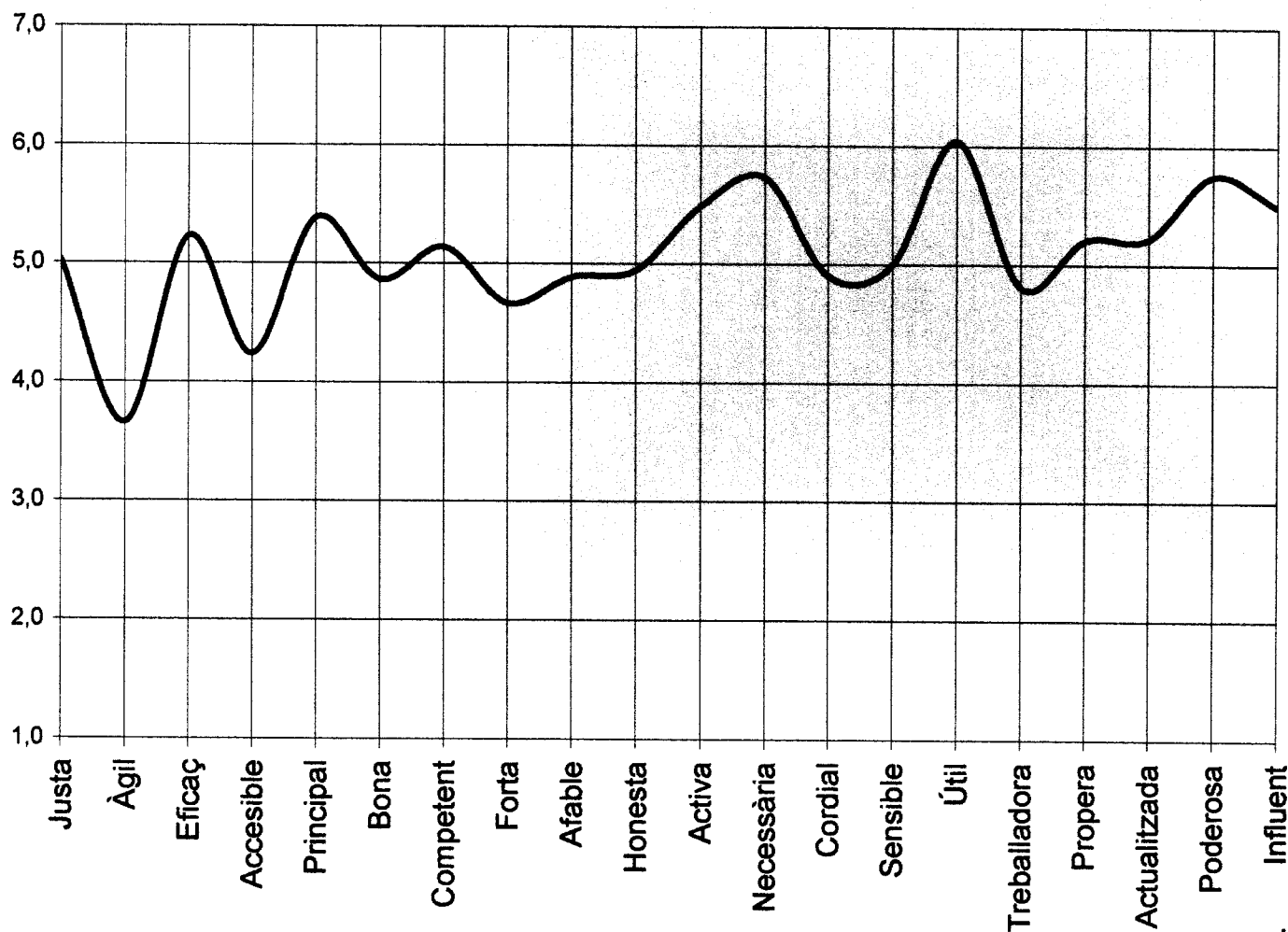
- Necessària/ Innecessària
- Útil/ Inútil
- Eficaç / Ineficaç
- Competent / Incompetent

Valors Dinàmics:

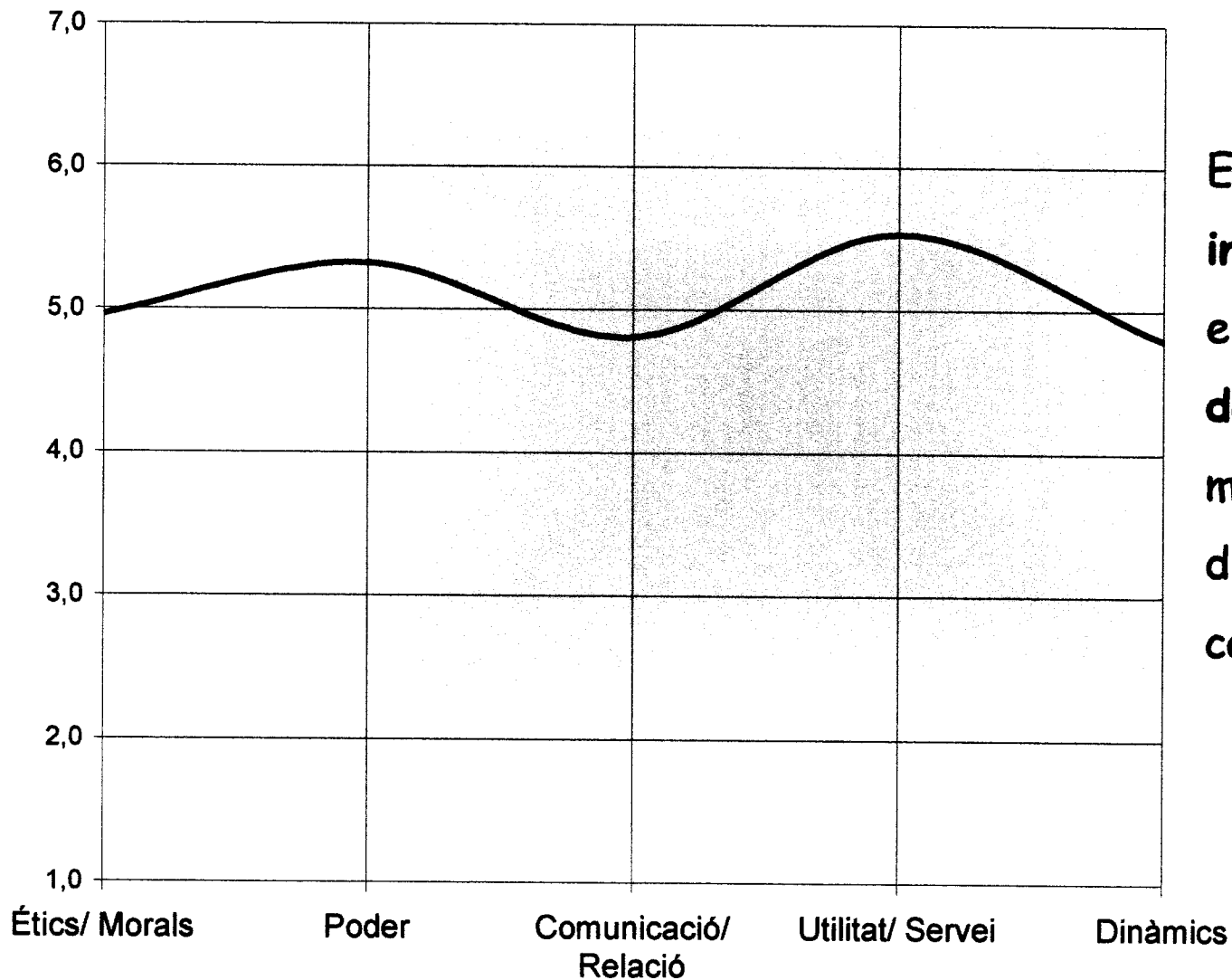
- Activa/ Passiva
- Àgil/ Lenta
- Actualitzada/ Desactualitzada
- Treballadora/ Feixuga



Els assistents a la reunió localitzen la Generalitat en una escala semàntica de parells d'antònims, resultant la següent mitja de valors observats (n= 74. Escala de l'1 al 7):



La Generalitat és
percebuda com a
útil
necessària i
poderosa,
tot i que
Poc àgil i
Poc accessible.



Els valors més institucionals com els d'utilitat i poder destaquen sobre els més humans, com de dinamisme i comunicació.

ESPOTS TESTATS

FONS

+ Missatge pedagògic des de la institució

“Hi ha coses que estan bé per concienciar la gent”

- Missatge percebut com a autocomplaent o partidista

“És publicitat enganyosa” “Han de ser més realistes”

“És per fer campanya electoral tot l'any” “A algun li falta l'escut del partit”

“Quan es tiren floretes a ells mateixos és molt molest”

FORMA

- Claredat símbols institucionals

“L'escut es veu molt petit” “Jo posaria Generalitat de Catalunya en el moment que acaba l'anunci com el de Volkswagen”

- Banalització

“Quan fas publicitat per acostar-te al poble ho fas cachondament i és molt seriós”

Perfil percebut de la Generalitat - empremta governs anteriors

➤ CONSTRUCCIÓ NACIONAL / INSTITUCIONAL

"Fer país" "Prestigi" "fer-se respectar"
*"Catalunya més gran" "Tot el que coneixem
de la Generalitat prové de Convergència"*
*"Convergència és un partit molt neutral i és
per la gent que no sap a qui vota i voten
Convergència que és el català però que
tampoc es mulla gaire, ja m'està bé"*

➤ CRÍTiques GESTIÓ GOVERN

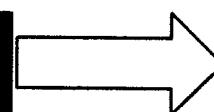
*"Funcionaris" "corrupció" "Catalunya massa
petita ,de botigueta" "peatges"*

➤ INFRASTRUCTURES

"Infraestructures" "Autopistes" "Sanitat"

➤ LLENGUA

"normalització" "llengua"



Generalitat de Catalunya

➤ INTERNACIONALITZACIÓ

"bon comercial del producte català"
"Internacionalitat" "europeisme"

➤ ESTABILITAT ; GOVERNABILITAT

"Bona Gestió" "20 anys de governabilitat"

➤ CIU = PUJOL

*"el missatge central de CiU ha estat un
missatge nacionalista i és un nacionalisme
molt basat en la personalitat de Pujol"*
*"Pujolisme" "Si fos Mas el president,
encara veuríem el Pujol com a president"*

+ Construcció Institucional

- Gestió Govern



PERCEPCIÓ CANVI

➤ *Quan el símbol de la Generalitat es contempla com a símbol nacional el canvi no és viable:*

✓ *S'aprecia el valor històric, el formalisme i la perdurabilitat*

"Yo creo que se tendría que quedar así, ahora si se quiere hacer propaganda y que se conozca más, sí darle otro aspecto pero sino, yo no veo la necesidad"

"No es lo mismo que para una empresa que algo histórico"

"Han de buscar que no s'identifiqui aquest logo amb un partit sinó amb Catalunya"

"Jo no el canviaria. El que potser falla és donar-li més publicitat"

"Ha de presentar serietat"

"És prou simple i visible, no cal canviar-lo"

"Costa de veure, però no acabo de veure necessari un canvi" "que facin més anuncis"



PERCEPCIÓ CANVI

➤ *Quan es contempla des de la vessant d'organisme de govern prestador de serveis, el canvi es contempla com una possibilitat, tot i que més legitimada des dels governs nacionalistes que no pas des dels governs d'esquerres, sense empremta, encara, de gestió (legitimitat funcional).*

✓ *Es valora la proximitat als ciutadans, i l'adaptació als temps actuals. (sobre tot els grups joves)*

"Yo lo quitaría y pondría GENCAT" " a mí GENCAT me suena a Gente de Catalunya que también está bien este doble sentido"

"Es un logo que recuerda a Pujol, al gobierno de antes y quizás si hicieran otro diferente rompería más el recuerdo de Pujol"

"L'escut t'imposa i en canvi GENCAT és més planer" "Mentre no posin GENCAT a les multes"

"Un cambio pero no mucho" "Hauria de quedar més clar que aquest símbol és de la Generalitat"

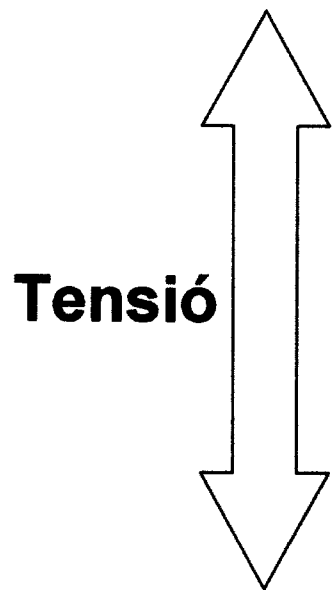


CONCLUSIONS

CONCLUSIONS

SOCIETAT:

diversa, múltiple, canviant...



“Tripartit”



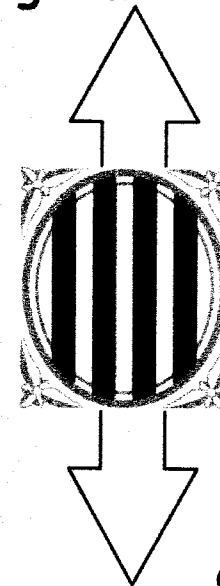
INSTITUCIÓ:

Inamovible, perdurable, forta...

Prestadora de

serveis: Adaptació,
canvi, humanització...

[Legitimitat funcional]



Gencat
(? ?)



Generalitat de Catalunya

Reguladora/

coercitiva: Serietat,
formalisme, Mossos Esquadra

[Legitimitat Històrica]

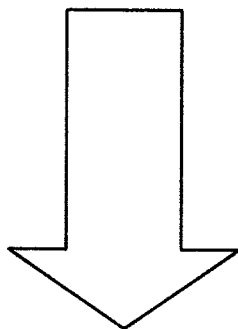


CONCLUSIONS



Sustentació
Vinculació

CiU -
Generalitat



Costum - Inèrcia
(Ajuntaments amb
alcalde socialista)

Posicionament filosòfic
Discurs Lliure

**Canvi de
símbol?**

Percepció Generalitat

Empremtes

**+ Construcció
Institucional**

- Gestió Govern

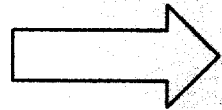


CONCLUSIONS

Canvi de símbol?

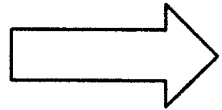
No és necessari

No és una relació infrangible



- El símbol de la Generalitat no és notori
(Símbol desconegut: Lliure)
- El símbol s'associa amb Pujol, no amb CiU
(Pujol ja no hi és)
- L'exercici del poder genera el costum
(Als municipis amb ajuntaments convergents la Generalitat es percep el canvi de govern - (tripartit))

Plantejaria problemes de legitimitat

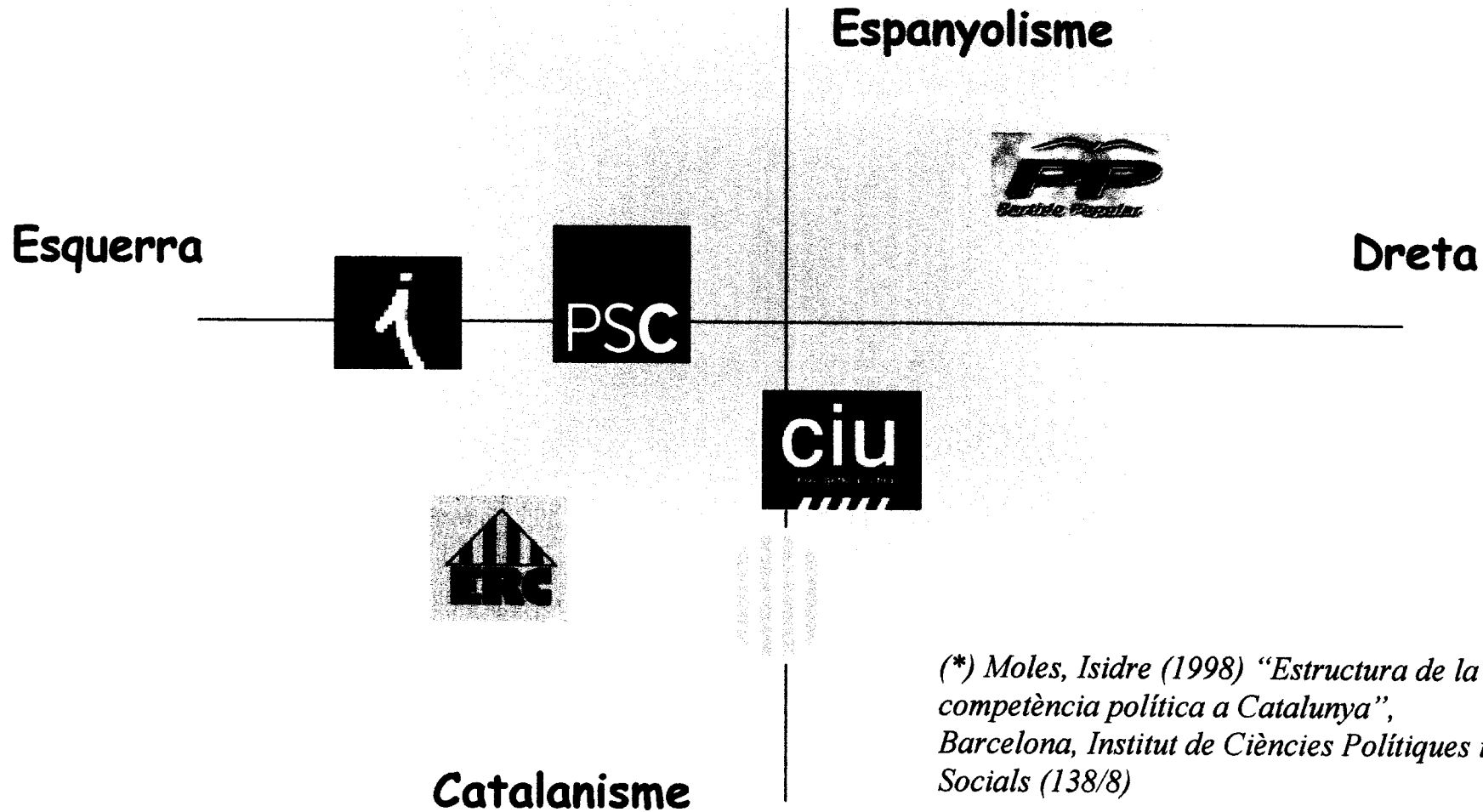


- Atemptaria contra el valor històric-nacional
(El nou govern de la Generalitat no està posicionat per a manipular un símbol considerat nacional)
- Encara no té prou legitimitat funcional.
(Es percebria com una maniobra partidista)



POSICIONAMENT

Les opinions observades s'ajusten a l'estructura de competència política catalana (*):



(* *Moles, Isidre (1998) "Estructura de la competència política a Catalunya", Barcelona, Institut de Ciències Polítiques i Socials (138/8)*

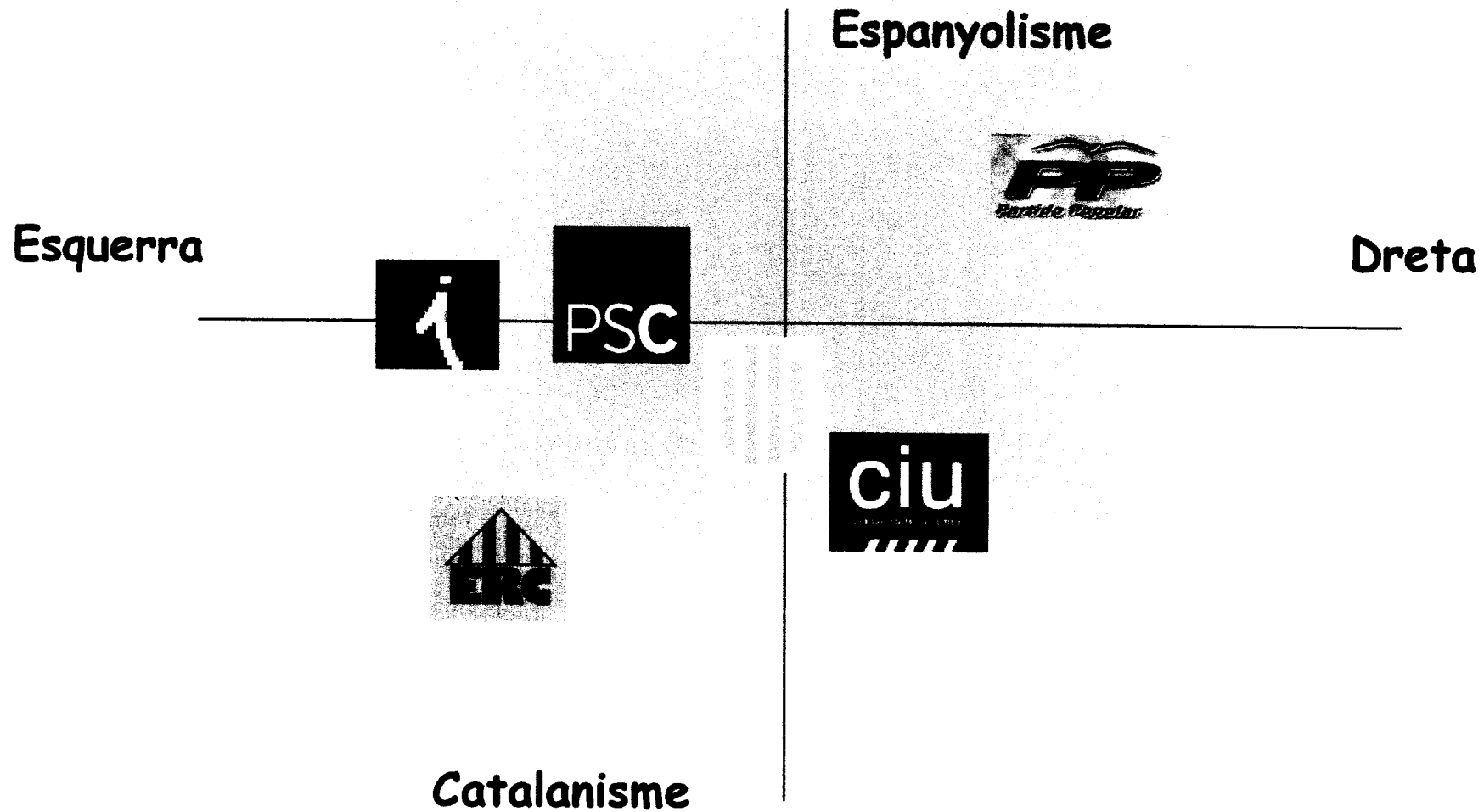


CONCLUSIONS

- Sense pretendre situar la **Generalitat de Catalunya** en un eix Dreta / Esquerra, sembla indiscutible que sobre un eix Espanyolista /Catalanista, es situaria decididament a la vessant catalanista.
- Des d'aquest punt de vista, **CiU** seria més propera a la Generalitat.
- La proximitat que encara manté CiU amb la Generalitat impedeix una "manipulació" d'un símbol de caràcter nacional sense desnaturalitzar-lo. S'estaria tocant un símbol que, de moment, no li és propi al nou equip de govern.



POSICIONAMENT



CONCLUSIONS

- El símbol de la Generalitat no és notori.
- Té un valor més emotiu-nacional que racional funcional. S'associa més amb Catalunya que amb la Generalitat.
- La inèrcia en el temps i els valors de marca inherents situen en un moment inicial el record del símbol de la Generalitat a la imatge de Pujol (clarament per davant del conjunt de l'equip de govern).
- L'associació Gen. - governs anteriors basada en el costum, no sembla irreversible.
- El valor emotiu simbòlic **desaconsellaria canvis** sobre el símbol, tot i poder-se estudiar extensions comunicatives a la marca en la línia dels serveis (Gencat (¿?): Exportar l'entorn virtual al món real).
- Cal donar més notorietat comunicativa visual al símbol ja existent, el que reforçaria la imatge de neutralitat.



- Un exemple proxim de *benchmarking* és el de La Junta de Andalucía, que va realitzar una extensió de símbol per a serveis arran de les dificultats de visualització detectades (*):



(*) Staff Consultants, 1999 "Estudio símbolos Junta de Andalucía"