

**Qüestionari telefònic sobre pràctiques lingüístiques. OFERCAT 2010**

Data 22 de juny de 2011

A les organitzacions que tinguin més d'un telèfon: un d'atenció general al públic i altres per a serveis específics caldrà fer dues trucades (una al general i una altra algun dels específics).

<b>Registre*</b> (Aquestes dades estan codificades prèviament a la bdd de caràcter públic que s'utilitzi)	Nom de l'organització _____
	Sector      Comerços i empreses de serveis
	Districte <i>Dependrà de cada ciutat</i>

**Trucada → Espereu la resposta**

L'objectiu és que la persona que respon digui unes paraules suficients com per saber en quina llengua ens ha parlat. Les respostes ambivalents (sí, hola, etc.) no són vàlides. Per evitar-ho caldrà utilitzar sistemes com esperar en silenci que l'interlocutor parli més o fer una pregunta en un to de veu molt baix per provocar el mateix efecte. Si aquests procediments no donen resultat, desestimarem la trucada.

**Anoteu la llengua inicial de l'entrevistat/da**

A omplir per l'enquestador/a

En català.....	1
Alterna català i castellà.....	2
En castellà.....	3
En una altra llengua.....	4

**Presentació de l'entrevistador/a:**

"Hola, bon dia/bona tarda. Sóc \_\_\_\_\_ entrevistador/a de XXX (nom de l'empresa d'estudis)".  
"Actualment estem duent a terme un estudi sociològic a comerços i empreses de serveis d'aquesta ciutat. Per això li demanem la seva col·laboració per tal que ens respongui unes breus preguntes. Li fem saber que tota la informació que ens faciliti serà processada respectant en tot moment el seu anonimat".

**Possibles respostes de l'entrevistat/da**

- A. Col·labora sense cap condició ----- → Comença el qüestionari  
B. Col·labora, però vol conèixer la institució que encarrega l'estudi\*  
1. Se li diu que l'informarem al final de l'entrevista ---- → Comença el qüestionari  
2. Vol la informació abans de l'entrevista ----- → Se l'informa i comença el qüestionari anotant que ha estat informat.\*  
C. Rebutja ser entrevistat/da sense cap condició ----- → Agraïment per l'atenció  
D. Rebutja ser entrevistat/da però demana ser informat - → Se l'informa i s'agraeix la seva atenció\*

\* Informació: "És un estudi sobre pràctiques lingüístiques promogut pel Consoci per a la Normalització Lingüística i la Generalitat de Catalunya"

**Anoteu la llengua de resposta (o d'adequació) de l'entrevistat/da?**

A omplir per l'enquestador/a

Només en català.....	1
Alterna català i castellà.....	2
Només en castellà.....	3
Només en una altra llengua.....	4

**1. Habitualment, en quina llengua parlen amb vostè les persones que atén? (usuaris o clients)**

Llegir si és necessari (si la persona no respon espontàniament cap de les respostes codificades es suggereixen les respostes)

Només en català.....	1
Més en català que en castellà.....	2
Igual en català i castellà.....	3
Més en castellà que en català.....	4
Només en castellà.....	5
Només en una altra llengua.....	6
No ho sap/ no contesta.....	9

**2. I vostè en quina llengua parla habitualment amb les persones que atén? (usuaris o clients)**

Llegir si és necessari (si la persona no respon espontàniament cap de les respostes codificades es suggereixen les respostes)

Parlo en la mateixa llengua de l'usuari o client.....	1	→ Fi del qüestionari
Parlo sempre en català.....	2	→ Fi del qüestionari
Parlo sempre en castellà.....	3	→ <b>Passa a la P3</b>
Parlo una altra llengua diferent de català i castellà....	4	→ Fi del qüestionari
No ho sap/ no contesta.....	9	→ Fi del qüestionari

**3. Algun usuari o client li ha demanat ser atès en català?**

Sí.....	1
No.....	2