

**QÜESTIONARI A RESTAURANTS** Data 21 de juny de 2010  
**SOBRE LA UTILITZACIÓ DE "PLATS A LA CARTA"**

**NOTA PER ALS/LES ENTREVISTADORS/ORES:** Tot el que està escrit en negreta s'ha de llegir en veu alta.  
El que està ombrejat són indicacions per a una comprensió de la pregunta que no cal llegir.

**Hola, bon dia/bona tarda, m'agradaria parlar amb el/la responsable/gerent del restaurant. Sóc XXX, entrevistador/a de XXX.**

S'hi posa..... 1 → Continueu  
Absent / Ocupat/ada..... 2 → Pregunteu quan es podria trobar la persona per tornar a trucar

S'hi tornarà a trucar el dia: \_\_\_\_\_  
A les \_\_\_\_\_ hores.

O1. Anoteu en quina llengua han realitzat l'atenció telefònica el/la telefonista, l'/ la intermediari/ària i l'entrevistat/ada...

	Telefonista	Intermediari/ària	Entrevistat/ada
Català .....	1 .....	1 .....	1 .....
Castellà.....	2 .....	2 .....	2 .....
Ambivalent (no es distingeix).....	3 .....	3 .....	3 .....
Altres (especifiqueu-ho) .....	3 .....	3 .....	3 .....
No és procedent.....	9 .....	9 .....	9 .....

**Com vostè ja sap per la carta rebuda, el Termcat i la Generalitat de Catalunya estan fent una enquesta sobre els usos lingüístics als restaurants de Catalunya. La consultora XXX, per encàrrec del Termcat i la Generalitat, és qui ha de dur a terme la recollida de dades. Ens agradaria, si fos tan amable, fer-li unes preguntes. L'enquesta té una durada de 10 minuts.**

**Segons la legislació actual les informacions que se li demanen estan preservades pel secret estadístic, és a dir, no es poden divulgar de cap manera ni tampoc utilitzar per a cap altra finalitat que no sigui l'elaboració d'aquest estudi.**

1. En quina llengua prefereix que li faci l'entrevista?

Català..... 1  
Castellà ..... 2  
Li és indiferent ..... 3 → Continueu l'entrevista en català

**En primer lloc, m'agradaria confirmar les dades que tenim sobre el restaurant. Li vull recordar que les seves respostes són totalment anònimes i seran tractades amb total confidencialitat.**

<b>Restaurant:</b>	<b>Càrrec de l'entrevistat/ada:</b>
<b>Telèfon:</b>	<b>Població:</b>
<b>Tipus de restaurant (si n'hi ha):</b>	<b>Demarcació:</b>
Bar restaurant ..... 1	Barcelona ..... 1
Pizzeria..... 2	Girona..... 2
Restaurant..... 3	Tarragona..... 3
Altres (especificar) _____	Lleida..... 4

**BLOC 1. MENÚS I CARTES**

Ara parlarem dels menús i les cartes del restaurant.

**2. El seu restaurant du a terme servei de menú?**

- Sí..... 1
- No ..... 2 → Passar a p8

**3. Pel que fa al menú... (cal llegir totes les opcions de resposta i es marquen totes les que respongui l'entrevistat/ada)**

- |  |   |
|--|---|
| El diu oralment ..... 1 →                          | } <b>Filtres per a programació:</b><br>Si la resposta és només 1 o bé diu només altres → Passa a la p8.<br>Si és només 2 o bé 1 i 2 → Continua i salta la p6 i p7.<br>Si la resposta és només 3, només 4, 3 i 4 o bé 1, 3 i 4 → Passa a la p6.<br>Si és 2 i 3 o bé 2, 3 i 4 o bé totes → Continua |
| El lliura en mà al client..... 2 →                 |   |
| El té exposat en un cartell a l'exterior ..... 3 → |   |
| El té exposat en un cartell a l'interior ..... 4 → |   |
| Altres: _____ →                                    |   |

**4. Pel que fa al menú lliurat al client...**

Està escrit només en una llengua..... 1 →

Està escrit en dues o més llengües..... 2 →

No ho sap / No contesta..... 99

**5. A) Quina llengua?**

- Català ..... 1
- Castellà..... 2
- Aranès o occità ..... 3
- Altres 1: / \_\_\_\_\_
- Nhs/Nc ..... 99

**5. B) En quina proporció (de 0 a 100)\* s'utilitza cada llengua en el menú lliurat al client del restaurant?**

- |                       |                   |
|-----------------------|-------------------|
| Català .....          | [ ] [ ] [ ]       |
| Castellà.....         | [ ] [ ] [ ]       |
| Aranès o occità ..... | [ ] [ ] [ ]       |
| Altres 1: / _____     | [ ] [ ] [ ]       |
| Altres 2: / _____     | [ ] [ ] [ ]       |
| Altres 3: / _____     | [ ] [ ] [ ]       |
| Total .....           | [ 1 ] [ 0 ] [ 0 ] |
| Nhs/Nc .....          | 99                |

\*Cal tenir en compte que...

- Quan un document és bilingüe és 50%-50% (exemple: un document bilingüe català i castellà serà 50% català i 50% castellà).
  - Quan un document és trilingüe és 33% en cada llengua. Quan és quadrilingüe és 25% en cadascuna de les llengües.
- Les respostes han de sumar 100.

**6. Pel que fa al menú exterior o interior...**

Està escrit només en una llengua..... 1 →

Està escrit en dues o més llengües..... 2 →

No ho sap / No contesta..... 99

**7. A) Quina llengua?**

- Català ..... 1
- Castellà..... 2
- Aranès o occità ..... 3
- Altres 1: / \_\_\_\_\_
- Nhs/Nc ..... 99

**7. B) En quina proporció (de 0 a 100)\* s'utilitza cada llengua en el menú exterior del restaurant?**

- |                       |                   |
|-----------------------|-------------------|
| Català .....          | [ ] [ ] [ ]       |
| Castellà.....         | [ ] [ ] [ ]       |
| Aranès o occità ..... | [ ] [ ] [ ]       |
| Altres 1: / _____     | [ ] [ ] [ ]       |
| Altres 2: / _____     | [ ] [ ] [ ]       |
| Altres 3: / _____     | [ ] [ ] [ ]       |
| Total .....           | [ 1 ] [ 0 ] [ 0 ] |
| Nhs/Nc .....          | 99                |

**8. El seu restaurant du a terme servei de carta?**

Sí.....1  
 No .....2 → Passar a p13

Si el restaurant ha respost p2 = 2 i p8 = 2 → NO continua l'enquesta, s'agraeix la col·laboració i s'elimina de la mostra.

**9. Pel que fa a la carta lliurada al client...**

Està escrita només en una llengua..... 1→

Està escrita en dues o més llengües en el mateix suport ...2 →  
 Està escrita en dues o més llengües en suport diferenciat 3 →

No ho sap / No contesta..... 99

**11. Pel que fa a la carta exterior...**

Està escrita només en una llengua..... 1→

Està escrita en dues o més llengües..... 2 →

No disposa de carta exterior ..... 95

No ho sap / No contesta..... 99

**10. A) Quina llengua?**

Català ..... 1  
 Castellà.....2  
 Aranès o occità.....3  
 Altres 1: / .....  
 Nhs/Nc.....99

**10. B) En quina proporció (de 0 a 100)\* s'utilitza cada llengua en la carta lliurada al client del restaurant?**

Català ..... [ ] [ ] [ ]  
 Castellà..... [ ] [ ] [ ]  
 Aranès o occità ..... [ ] [ ] [ ]  
 Altres 1: / ..... [ ] [ ] [ ]  
 Altres 2: / ..... [ ] [ ] [ ]  
 Altres 3: / ..... [ ] [ ] [ ]  
 Total ..... [1] [0] [0]  
 Nhs/Nc.....99

**12. A) Quina llengua?**

Català ..... 1  
 Castellà.....2  
 Aranès o occità ..... 3  
 Altres 1: / .....  
 Nhs/Nc.....99

**12. B) En quina proporció (de 0 a 100)\* s'utilitza cada llengua en la carta exterior del restaurant?**

Català ..... [ ] [ ] [ ]  
 Castellà..... [ ] [ ] [ ]  
 Aranès o occità..... [ ] [ ] [ ]  
 Altres 1: / ..... [ ] [ ] [ ]  
 Altres 2: / ..... [ ] [ ] [ ]  
 Altres 3: / ..... [ ] [ ] [ ]  
 Total ..... [1] [0] [0]  
 Nhs/Nc.....99

**BLOC 2. EINES LINGÜÍSTIQUES**

**13. Em podria dir si coneix eines o altres recursos lingüístics per fer els menús i les cartes?**

Sí.....1  
 No.....2 → Passa a p15

**14. Em podria dir quins?**

(Pot ser més d'una opció de resposta)

Plats a la carta..... 1 → Passa a p16  
 PROFIT..... 2  
 Serveis de correcció..... 3  
 Serveis de traducció..... 4  
 Diccionaris ..... 5  
 Menú a la carta (Govern Balear) ..... 6  
 Altres .....  
 No ho sap / No contesta..... 99

**15. Coneix l'eina "Plats a la carta"?**

Sí.....1  
 No.....2 → Passa a p24

**16. A. Ha utilitzat alguna vegada "Plats a la carta"?**

Sí..... 1  
 No, mai ..... 2 → Passa a p23

**B. Amb quina freqüència?**

Almenys un cop a la setmana..... 1  
 Almenys un cop al mes..... 2  
 Menys d'un cop al mes ..... 3  
 Només he fet alguna prova ..... 4 → Passa a p23  
 No ho sap / No contesta ..... 99 → Passa a p23

Per a restaurants usuaris:

**17. Pel que fa a l'ús concret de l'eina, em podria dir si hi elabora cartes o menús?**

- Sí..... 1  
 No ..... 2 → Passa a p19

**18. Aprofita el disseny del carta que li ofereix l'aplicació?**

- Sí..... 1  
 No, en tinc un de propi ..... 2

**19. Hi consulta denominacions de plats o begudes?**

- Sí..... 1  
 No ..... 2

Si p17 = 2 i p19 = 2 → passa a p21

**20. En quina llengua elabora cartes i menús o bé hi consulta denominacions? (Múltiple, pot ser més d'una opció de resposta)**

- Català..... 1  
 Castellà..... 2  
 Anglès..... 3  
 Alemany..... 4  
 Francès..... 5  
 Italià..... 5  
 Nhs/Nc..... 98

**21. Utilitza l'eina per proposar denominacions de plats o begudes?**

- Sí..... 1 → Fer p21A i saltar p21B.  
 Només ho he fet una vegada ..... 2 → Passar a p21B  
 No, mai ..... 3 → Passa a p21B

**A. Amb quina freqüència fa propostes?**

- Proposo plats almenys un cop al mes ..... 1  
 Proposo plats almenys un cop cada 2 o 3 mesos.. 2  
 Proposo plats un cop l'any ..... 3  
 Nhs/Nc ..... 98

**B. Em podria dir per quin motiu no ho fa?**

- Perquè ja trobo tots els plats que necessito ..... 1  
 Perquè triguen molt a validar els plats un cop feta la proposta ..... 2  
 Perquè el formulari és massa complicat ..... 3  
 Altres (especificar) .....  
 Nhs/Nc ..... 98

**22. Del 0 al 10, on el 0 és molt deficient i el 10 excel·lent, quina valoració fa de l'aplicació "Plats a la carta" pel que fa als aspectes següents:**

											(Nhs/Nc)
A. El contingut del cercador de plats a la carta .....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
B. El disseny i l'edició de la carta .....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
C. La utilitat de l'eina .....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98

Després del bloc: passa a la p26.

Per a restaurants que coneixen "Plats a la carta", però no en són usuaris:

**23. Em podria dir per quin motiu?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

No ho sap / No contesta..... 99

Després la pregunta: passa a la p26

Per a restaurants que no coneixen "Plats a la carta":

**24. "Plats a la carta" és una aplicació informàtica accessible a través d'Internet que permet elaborar cartes de restaurant en català i en cinc llengües més. A més de permetre crear cartes noves, l'aplicació permet gestionar les cartes que s'hagin desat anteriorment al servidor i proposar plats nous. N'havia sentit a parlar?**

- Sí..... 1  
 No..... 2 → Fa la p25, salta la p26 i continua per la p27.

**25. Em podria dir fins a quin punt estaria interessat a conèixer l'eina "Plats a la carta" ?**

- Molt interessat ..... 1  
 Força interessat..... 2  
 Poc interessat ..... 3  
 Gens interessat..... 4  
 No ho sap / No contesta..... 99

**26. Em podria dir com ha conegut l'eina?**

- Pel Gremi de Restauració de Barcelona ..... 1  
 Per altres gremis de restauració ..... 2  
 Pel Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL). ... 3  
 Pel web de la Generalitat (gencat) ..... 4  
 Pel portal Llengua catalana ..... 5  
 Altres (especifiqueu) .....  
 No ho recorda ..... 99

**27. Considera que hi ha algun tipus de material o servei lingüístic que li caldria per dur a terme millor la seva feina? De quin tipus?**

- \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 Cap ..... 95  
 No ho sap / No contesta ..... 99

**BLOC 3. CONEIXEMENTS DE CATALÀ DEL PERSONAL**

A continuació li faré una sèrie de preguntes sobre els coneixements de català del personal.

**28. A. De les categories laborals o perfils que li llegiré a continuació, quants treballadors hi ha de cada categoria? Són categories no excloents i, per tant, pot passar que un mateix treballador estigui inclòs a dues.**

**B. De cada perfil quants entenen el català?**

**C. I quants el saben parlar?**

Personal	A. Nombre	B. Entenen	C. Parlen
1. Neteja i cuina			
2. Reserva i acollida			
3. Maïtres i cambrers			
4. Redacta menú			

**29. Em podria dir quin percentatge del seu personal és nascut a....?**

- Catalunya i altres terres de parla catalana [ 1 1 1 ]  
 Resta d'Espanya ..... [ 1 1 1 ]  
 Estranger ..... [ 1 1 1 ]  
 total [ 1 1 0 1 0 ]  
 No ho sap / No contesta ..... 99

**30. En la darrera incorporació de personal, quin ha estat el criteri de valoració dels coneixements de català?**

Per darrera incorporació s'entén personal que hagi entrat a treballar en un màxim dels últims 2 anys.

- Ha estat un requisit ..... 1  
 Ha estat un mèrit ..... 2  
 No es segueix cap criteri ..... 3  
 No hi ha hagut cap incorporació de personal en els darrers 2 any ..... 95  
 No ho sap / No contesta ..... 99

**31. Finalment, quin és, actualment, el criteri de l'establiment pel que fa a la incentivació o suport a la formació de català per al personal sense els coneixements adequats de català?**

Aclariment: Ens referim a si l'empresa ajuda el treballador sense coneixements adequats de català perquè faci formació.

Si actualment tot el personal s'hi adequa lingüísticament, cal posar-hi el criteri habitual de l'organització.

**i. Pel que fa al finançament...**

- Parcial ..... 1  
 Total ..... 2  
 Cap suport ..... 3  
 No es segueix cap criteri ..... 4  
 Nhs/Nc ..... 99

**ii. Pel que fa a temps a càrrec de l'empresa**

- Parcial ..... 1  
 Total ..... 2  
 Cap suport ..... 3  
 No es segueix cap criteri ..... 4  
 Nhs/Nc ..... 99

**Moltes gràcies per la seva col·laboració!**