

# Annex 1

## PROTOCOL D'OBSERVACIÓ A LES ESTACIONS DE SERVEI

1. Data (dd/mm/aa): ...../...../..... 2. Dia de la setmana: ..... 3. Hora inici: .....  
4. Núm. d'observador ..... 5.-Núm. Qüestionari .....

(Observador: Ompliu o rectifiqueu les dades del requadre que no siguin correctes)

6. Nom de l'establiment: .....  
7. Titular: .....  
8. Companyia/es que figura al rètol de la marquesina: .....  
(Observador: Anoteu per ordre d'importància totes les companyies que figuren al rètol)..... 9.  
Adreça: ..... 10. Comarca: .....

### 1.- VISIÓ EN ARRIBAR

Llengua i nombre del:	Català	Castellà	Bilingüe	Altre	Ambigu	Pictograma
Rètol comercial						
Rètol de preus						
Pantalla lluminosa (display)						
Logo de l'estació de servei						

1a.- Horari de servei: ... 1. Les 24 hores ... 2. Només horari diürn

1b.- En quin tipus d'indret està situada la benzinerà?

1. A peu de carretera nacional
2. A peu de carretera comarcal
3. A peu de carretera local
4. A l'àrea de servei d'una autopista
5. A la via de servei d'una autovia
6. Al casc del poble o ciutat

### 2.- MÀQUINES EXPENEDORES

En quina llengua i nombre hi ha el:	Català	Castellà	Bilingüe	Altre	Ambigu	Picto
Rètol del nom dels productes:						
Rètol del preu i volum						
Instruccions funcionament sortidors						
Anunci sonor dels productes (veu)						
Cartells de prohibit fumar						
Cartells d'apagar els llums						
Cartells d'apagar el motor						
Cartells d'apagar els telèfons mòbils						
Rètols informant extintors i mànegues						
Enganxines de sistemes d'alarma						
Cartells llibre reclamacions disponible						
Cartells joc de mesures disponible						
Instruccions en cas d'emergència						
Altres avisos i rètols						
Salutació verbal de l'encarregat						

Nivell de correcció del català de l'encarregat 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 No ho valora

2a.- Quants sortidors (màquines expenedores) hi ha en total a la benzinerà? ..... Sortidors

### 3.- CAIXA:

En quina llengua i nombre hi ha la:	Català	Castellà	Bilingüe	Altre	Ambigu	Picto
Caixa						
Instruccions pagament (targetes- xecs)						
Tiquets de caixa						
Expositor vora, darrera de la caixa						
Salutació del caixer/a						

Nivell de correcció del català parlat de caixer/a 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 No ho valora

### 4.- BOTIGA

En quina llengua i nombre de:	Català	Castellà	Bilingüe	Altre	Ambigu	Picto
Rètol comercial:						
Rètol obertura/tancament						
Rètol horaris						
Preus dels productes de linial						
Referències productes de linial						
Anuncis d'ofertes						
Anuncis d'articles de nevera						

### 5.- SERVEIS

Llengua i nombre de:	Català	Castellà	Bilingüe	Altre	Ambigu	Picto
Rètol "serveis/servicios".						
Rètol "telèfon"						
Rètol "cafeteria" o altres						

### 6.- SORTINT DE LA BENZINERA

Llengua i nombre de	Català	Castellà	Bilingüe	Altre	Ambigu	Picto
Màquines de begudes						
Anunci sonor màquina beguda						
Màquines de tabac						
Anunci sonor màquina tabac						
Màquines de joc						
Màquines de gel						
Anunci d'aparells d'aire/aigua						
Tren de rentat						
Mapa de carreteres						



UNIVERSITAT DE BARCELONA



Divisió de Ciències Jurídiques, Econòmiques  
i Socials  
Departament de Sociologia,  
i Anàlisi de les Organitzacions

Av. Diagonal, 690  
08024 Barcelona

## ENTREVISTA AMB L'ENCARREGAT/DA

**La Universitat de Barcelona està fent una enquesta sobre l'ús del català a les benzineres.**

**1. Podria dir-me quina llengua parla majoritàriament la clientela de l'establiment:**

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| 1. Només català             | 4.-Més castellà que català                       |
| 2. Més català que castellà  | 5.-Només castellà                                |
| 3. Tant català com castellà | 6. Una part molt important parla altres llengües |

**2. Podria indicar en quina llengua estan escrits els documents de la companyia subministradora de carburants?**

1. Castellà
2. Català
9. No ho sap o no contesta (NS/NC)

**3. I encara, en quina llengua fan vostès l'encàrrec de petició de carburants?**

1. Castellà
2. Català
9. No ho sap o no contesta (NS/NC)

**4. Com fa la petició de carburants?**

- |            |                                 |
|------------|---------------------------------|
| 1.-Telèfon | 3.-Correu electrònic            |
| 2.-Fax     | 4.-Altres mitjans. Quins? ..... |

**5. Quants vehicles diria vostè que atenen en una hora per terme mig els torns de...?**

*(Entrevistador si no hi ha servei al torn posi "00", si no ho sap posi 999)*

- Matí: ..... vehicles  
Tarda: ..... vehicles  
Nit: ..... vehicles

**6. Quantes persones en total treballen al seu torn en aquesta estació? (En qualsevol tasca, posició jeràrquica, règim de contractació i torns)**

.... persones

**7. Quants anys fa que està funcionant la benzineria?**

.... anys

**8. Ha estat renovada?**

1. Sí -----> quants anys fa? .... anys
2. No

**9. Em podria dir quina é la seva edat?**

.... anys

**10. Gènere de l'entrevistat/da (no preguntar)**

- Home  
Dona

**OBSERVACIONS:** \_\_\_\_\_

**Annex 2:**  
**Distribució de les estacions de servei per comarca i per marques. Nombres absoluts.**

	CAMPSA	REPSOL	CEPSA	BP	TOTAL	SHELL	PETRO-CAT	AGIP	PETRONOR	ALTRES	TOTALS
Alt Camp	3	1	1	0	0	0	0	0	0	3	8
Alt Empordà	4	2	3	3	2	0	0	3	0	4	21
Alt Penedès	1	1	1	0	1	0	0	0	0	5	9
Alt Urgell	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3
Alta Ribagorça	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3
Anola	1	2	0	0	1	1	1	0	2	3	11
Bages	5	2	3	2	1	0	1	0	2	3	19
Baix Camp	4	4	3	1	2	2	0	0	1	3	20
Baix Ebre	4	1	1		0	0	2	1	1	6	16
Baix Empordà	2	0	0	2	1	0	0	1	0	2	8
Baix Llobregat	2	2	2	4	4	1	2	0	1	9	27
Baix Penedès	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	6
Barcelonès	12	7	8	10	7	4	1	0	2	20	71
Berguedà	3	0	0	1	0	0	0	0	1	4	9
Cerdanya	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3	5
Conca de Barberà	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	4
Garraf	1	2	2	0	0	0	1	0	0	3	9
Garrigues	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3
Garrotxa	2	1	1	0	0	1	0	1	0	0	6
Gironès	4	4	3	2	2	1	0	0	1	2	19
Maresme	5	3	7	2	1	0	2	1	0	0	21
Montsià	1	2	1	0	0	1	0	0	0	5	10
Noguera	0	1	2	0	0	0	1	1	0	4	9
Osona	1	4	0	1	5	0	2	0	0	5	18
Pallars Jussà	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Pallars Sobirà	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	3
Pla de l'Estany	0	3	0	0	0	1	0	0	0	1	5
Pla d'Urgell	1	6	1	0	0	0	0	0	0	5	13
Priorat	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Ribera d'Ebre	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Ripollès	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Segarra	2	1	0	0	0	0	0	0	0	4	7
Segrià	6	2	6	0	0	1	0	0	2	7	24
Selva	3	0	0	3	0	0	0	4	0	4	14
Solsonès	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Tarragonès	2	6	4	1	0	4	1	1	0	1	20
Terra Alta	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Vallès Occidental	6	13	9	3	5	3	3	2	0	10	54
Vallès Oriental	2	4	1	1	2	0	1	1	2	11	25
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>81</b>	<b>66</b>	<b>37</b>	<b>34</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>133</b>	<b>513</b>