



Plec de prescripcions tècniques per a la prestació del servei de recollida, processament i anàlisi de dades de l'Ofercat 2024, a les ciutats de: Mataró, Calella, Premià de Mar, Pineda de Mar, Vilanova i la Geltrú, Igualada, Vilafranca del Penedès, Sitges, el Vendrell, Manresa, Vic, Berga, Manlleu, Solsona, Torelló, Sant Fruitós de Bages, Puigcerdà, la Seu d'Urgell i Tremp.
Exp. CU-2024-743

1. Introducció

Des de la Secretaria Política Lingüística es vol dur a terme la recollida de dades sobre l'oferta lingüística dels establiments comercials a les ciutats de: Mataró, Calella, Premià de Mar, Pineda de Mar, Vilanova i la Geltrú, Igualada, Vilafranca del Penedès, Sitges, el Vendrell, Manresa, Vic, Berga, Manlleu, Solsona, Torelló, Sant Fruitós de Bages, Puigcerdà, la Seu d'Urgell i Tremp.

El recull de dades consisteix en l'observació i anotació de dades sobre la llengua oral del personal de botiga i la de la retolació dels establiments comercials. Aquest estudi que anomenem Ofercat (Oferta de la llengua catalana) és pròpiament un recull etnogràfic sobre les llengües presents als establiments comercials. Pel que fa a la llengua oral es recull la de salutació del personal de botiga i també la disponibilitat lingüística (en català). Pel que fa a la llengua escrita es recull la llengua de la retolació identificativa o rètol principal de l'establiment; la llengua de la retolació informativa sobre l'oferta de serveis i productes de l'aparador de l'establiment, i les llengües del web del comerç o empresa de serveis. A banda de l'observació es realitzaran cinc preguntes al finalitzar l'observació de dades.

2. Objectius

Contribuir a conèixer quina és la realitat sociolingüística de la llengua catalana complementant les estadístiques censals de coneixement de la llengua amb dades d'oferta i consum lingüístic mitjançant l'observació de:

- La llengua de la retolació identificativa.
- La llengua de la retolació informativa.
- La llengua de salutació del personal d'atenció al públic.
- La disponibilitat lingüística (en català).
- La llengua d'inici del web del comerç o empresa de serveis
- Les llengües disponibles al web del comerç o empresa de serveis
- Coneixement i interès de serveis oferts pel Consorci per a la Normalització lingüística.
- Lloc de naixement i any d'arribada de la persona que atén al públic

Tasques

Les tasques principals són tres: recollida de les dades, d'acord a les rutes que es facilitaran (treball de camp a les 19 ciutats); gravació de les dades, i processament de les dades que inclou un informe de resultats.



- a) Recollida i enregistrament en un aplicatiu informàtic dissenyat per aquest treball de camp (CAPI) de les dades lingüístiques següents: llengua de la retolació identificativa, llengua de la retolació informativa de l'aparador, llengua oral de salutació del personal d'atenció al públic i disponibilitat lingüística (en català). Inclourà també altres dades organitzatives i la resposta a les preguntes un cop finalitzada l'observació. També, un cop finalitzada l'observació, caldrà recollir una fotografia del rètol principal de l'establiment.

El personal de l'empresa adjudicatària encarregat de la recollida d'informació s'haurà de poder adreçar a les unitats informants en català i en castellà. Cal remarcar que un cop observada la llengua de salutació de la persona que atén en l'establiment caldrà continuar sempre la conversa en català per tal de recollir la disponibilitat lingüística (en català). Hauran de ser persones amb formació en estudis secundaris com a mínim i que hagin participat almenys en un treball de camp presencial. Aquestes persones hauran rebut una formació d'acord amb els criteris de la comissió tècnica de política lingüística.

- b) Control del treball de camp: L'empresa adjudicatària realitzarà un control de camp exhaustiu de les rutes mitjançant mecanismes adequats per a tal fi. Es lliurarà periòdicament un informe de seguiment amb el treball de camp realitzat. Un cop iniciat el treball de camp es lliurarà una mostra dels registres de la primera ruta de cada municipi i de cada observador/a com a màxim el dia següent de l'inici. Acabada l'operació de recollida de dades, l'empresa adjudicatària elaborarà un informe sobre el desenvolupament del treball de camp, amb especial menció del funcionament de l'equip que se n'hagi encarregat i de les incidències esdevingudes. **La comissió tècnica de política lingüística donarà el seu vistiplau o bé podrà fer repetir part o tota una ruta si la mostra dels registres de la primera ruta de cada municipi i de cada observador/a no es favorable i es detecten que les dades són incongruents o incompletes en qualsevol moment.**
- c) Processament i conceptualització de les dades contingudes en l'aplicatiu de treball de camp, codificació de les dades, correcció i depuració, elaboració i definició de la matriu de dades. Les dades s'entraran en un paquet estadístics SPSS.
- d) Un cop validades les dades també es procedirà a una primera anàlisi univariant descriptiva amb les taules de freqüència, les mesures de tendència central i les mesures de dispersió entre altres aspectes. Una segona anàlisi bivariada recollirà les taules de contingència més importants (consensuades amb l'SPL). Finalment, s'elaborarà un informe global de resultats i un informe per a cada ciutat d'acord amb els criteris gràfics i de format de la SPL o d'altres propostes de visualització de dades.

Procediment d'observació de l'establiment

A cada establiment l'observador/a anotarà les dades referides a la llengua de la retolació identificativa i la de retolació informativa i altres dades referides a l'establiment. A continuació entrarà a l'interior de l'establiment i esperarà ser atès i quan tingui una resposta de l'interlocutor/a (personal de botiga) es presentarà (argumentari i qüestionari l'annex), mostrarà el fulletó "Català i comerç" o similar i realitzarà les 4 preguntes del



qüestionari que tenen una durada màxima de 2 minuts. Si l'interlocutor/a demana més informació es remetrà a l'opuscle i s'informarà que es duu a terme un estudi sobre "retolació i atenció al públic als establiments comercials". S'informarà que l'enquesta és anònima i que totes les dades seran tractades de forma agregada.

Pel que fa a la llengua del comerç o empresa de serveis al web, amb un navegador i un ordinador configurat en català (tant el navegador com l'ordinador) es recollirà: a) en quina llengua s'obre la pàgina d'inici del web; b) les llengües disponibles del web.

L'SPL facilitarà un model de full d'observació amb totes les dades que cal recollir a banda de l'argumentari i qüestionari (annex). El qüestionari i full d'observació facilitat es faran servir de model i es podran introduir millores en el moment de la preparació del treball de camp que s'acordaran en les reunions preparatòries amb l'empresa adjudicatària.

Variables observades

Les dades disponibles en el treball de camp realitzat en anys anteriors inclou dades d'establiments comercials amb dos tipus de variables: a) Variables organitzatives i b) Variables sociolingüístiques.

a) Variables organitzatives: identificació, municipi, identificació observador/a, data, núm. de ruta, ruta estratègica, adreça, activitat de l'establiment, nom literal de l'establiment i marca.

b) Variables sociolingüístiques: llengua retolació identificació, llengua retolació informativa de l'aparador (fins a 6 rètols), llengua de salutació del personal d'atenció al públic, la disponibilitat lingüística (en català), adequació a Llei de Política Lingüística (LPL); llengua d'inici de càrrega del web del comerç o empresa comercial; llengües disponibles al web del comerç o empresa de serveis.

Variables preguntades

Un cop realitzada l'observació escrita i oral es mostrarà el fullotó "Català i comerç" o similar i es realitzaran les preguntes que inclouen les qüestions següents:

1. Coneixement del Consorci per a la Normalització Lingüística
2. Si ho coneix valoració de les iniciatives
3. Lloc de naixement de l'interlocutor/a
4. Any d'arribada a Catalunya de l'interlocutor
5. Pàgina web

Altres especificacions

Elaboració de les taules de contingència que aportin més informació rellevant. Les variables independents són: població, ruta, tipus d'establiment (centre comercial, gran superfície o mercat), sector d'activitat i tipus establiments, any d'obertura, lloc de naixement i any d'arribada a Catalunya de l'interlocutor/a; i les variables dependents són les sociolingüístiques i les de coneixement de la campanya i iniciatives (si s'escau). Es



demanarà una selecció de les taules de contingència que aportin informació significativa i rellevant a partir del creuament de les variables independents i de les variables dependents.

3. Mostra

A cada ciutat es visitaran i observaran un nombre determinat d'establiments comercials, distribuïts en rutes (entre 8 i 12) d'un màxim de seixanta establiments per ruta. D'aquestes rutes, un màxim de tres recorren els principals eixos comercials de les ciutats, mentre que la resta es distribueixen per tot el municipi, per aconseguir-ne una bona representativitat. Entre les rutes establertes, hi haurà almenys una ruta en un centre comercial de la ciutat, en una gran superfície i en un mercat municipal, sempre que n'hi hagi.

Àmbit territorial	Ciutats	Població 2023	N. establiment comercials 2019	Mostra
Maresme	Mataró	129.613	1.801	502
	Calella	19.762	415	280
	Premià de Mar	28.702	381	270
	Pineda de Mar	28.840	328	240
El Penedès	Vilanova i la Geltrú	68.768	929	471
	Igualada	41.287	708	380
	Vilafranca del Penedès	40.596	670	403
	Sitges	32.086	564	320
	Vendrell, el	39.685	513	304
Comarques centrals	Manresa	78.570	1.175	456
	Vic	48.235	868	417
	Berga	16.994	298	220
	Manlleu	21.182	262	200
	Solsona	9.213	179	150
	Torelló	14.922	171	140
	Sant Fruitós de Bages	9.137	128	95
Alt Pirineu	Puigcerdà	9.775	249	200
	Seu d'Urgell, la	12.479	222	180
	Tremp	5.991	117	100
Total observacions				5.328

Mostra d'establiments (inclouen les botigues de Centres comercials, parades de mercats i seccions d'una gran superfície): el Maresme (1.292) + el Penedès (1.878) + les Comarques centrals (1.678) + l'Alt Pirineu (480) = 5.328 establiments.

El Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) designarà un tècnic coordinador de l'Ofercat i altres tècnics locals si s'escau, que es coordinaran amb els tècnics de la SPL.



Disseny mostral: criteris de disseny de les rutes

El disseny mostral de l'estudi Ofercat es basa en el disseny d'unes rutes que recorren la ciutat. Aquestes rutes representen eixos comercials principals i altres per tal de recollir la màxima representativitat dels establiments comercials de la ciutat. A cada ciutat es planifiquen entre 8 i 12 rutes i a cada ruta s'observen un màxim de seixanta establiments per ruta aproximadament.

- **Rutes estratègiques** recorren els principals eixos comercials de la ciutat, mentre que la resta es distribueixen per tot el municipi.
- Almenys **una ruta en un centre comercial** de la ciutat, **en una gran superfície i en un mercat municipal**, sempre que n'hi hagi.
- **La resta de rutes es planifiquen fora dels eixos comercials principals.** Per a planificar la resta de rutes es compta amb el servei de cada Ajuntament que s'ocupen de l'àmbit comercial i es dibuixen les rutes on hi ha un nombre important de comerços fora dels eixos comercials principals (que ja es tenen en compte a les rutes estratègiques) i es descarten barris (normalment perifèrics) on el nombre de comerços és molt petit:
 - Primer dins de les zones indicades pels serveis de l'Ajuntament es dibuixen rutes sobre un plànol (rutes contínues).
 - En segon lloc, tècnics del CPNL fan un recorregut sobre el terreny per assegurar que no es passi per àrees on gairebé no hi hagi comerços. Amb aquesta observació sobre el terreny es dibuixen les rutes definitives.
 - El nombre de comerços, normalment, es troba entre 40-60 comerços per ruta.
 - Generalment s'observa una sola vorera, per passar per un territori més ampli, per garantir que la mostra sigui més representativa. Tanmateix, totes les rutes estan relativament a prop unes de les altres. De fet, per fer la comprovació sobre l'existència o no dels comerços el recorregut es pot fer, com a molt en tres o quatre hores.

Per a treballar les tasques de confecció de les rutes el Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) designarà un tècnic coordinador de l'Ofercat i altres tècnics locals si s'escau a cada ciutat, que es coordinaran amb els tècnics de la SPL i els tècnics de la xarxa territorial de Política Lingüística.

Per tant, l'empresa adjudicatària tindrà a l'inici del treball les rutes dibuixades amb el nombre aproximat de comerços per ruta marcats.



4. Secret estadístic

L'empresa adjudicatària s'obliga a establir les mesures tècniques i administratives necessàries per tal de garantir el manteniment del secret estadístic en els termes establerts en la Llei 23/1998, de 30 de desembre, d'estadística de Catalunya.

L'empresa que resulti adjudicatària i els seus treballadors queden obligats a guardar estricte secret de tota aquella informació a la qual tinguin accés, subsistint aquestes obligacions fins i tot després de finalitzar i extingir-se el corresponent contracte. D'altra banda, un cop acabades les observacions, tractada la informació i lliurats els materials i resultats finals a la SPL, l'empresa adjudicatària no conservarà cap còpia dels treballs en els seus arxius, en cap suport possible.

5. Propietat de la informació

La informació recollida es propietat exclusiva de la SPL. L'empresa adjudicatària es compromet, una vegada finalitzada la totalitat de les tasques fixades en el contracte, a destruir els fitxers de microdades resultants i qualsevol altra reproducció parcial o total d'aquest fitxers, sigui quin sigui el seu suport, comunicant per escrit aquest fet a la SPL.

6. Termini de lliurament

L'execució del contracte s'iniciarà a partir de la signatura del contracte. El treball de camp es preveu que s'iniciï al cap de dues setmanes, després de les reunions prèvies .

La distribució de l'execució és la següent:

- 2 setmanes com a mínim per a la preparació del treball de camp.
- 8 setmanes per dur a terme el treball de camp.
- 2 setmanes de depuració i tractament de les dades.
- 2 setmanes per a l'elaboració de l'informe de resultats

7. Import

L'import màxim previst és de 100.219,68 euros, sense l'IVA, i de 121.265,81 euros, IVA inclòs.

8. Forma de pagament

L'empresa adjudicatària podrà presentar factures pels serveis prestats. La SPL donarà conformitat a les factures un cop hagi comprovat que el servei objecte del contracte ha estat prestat correctament.

Les factures s'hauran de presentar en format electrònic, tal com determina l'Acord de Govern de la Generalitat de Catalunya de 24 de novembre de 2020.

La bústia d'entrada d'aquestes factures electròniques a la Generalitat de Catalunya és <https://efact.eacat.cat/bustia/>



La plataforma e.FACT, segons l'Acord GOV/151/2014, d'11 de novembre, és el punt general d'entrada de factures electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic. Per a consultes: tel. 902 90 10 80 i c/e: efact@aoc.cat

Les factures han d'incorporar les dades bàsiques obligatòries establertes al Reial decret 1619/2012, s'han de signar amb una signatura avançada basada en un certificat reconegut i han d'incloure necessàriament el número d'expedient de contractació, ja que si no hi consta els registres comptables de la Generalitat de Catalunya rebutjaran automàticament la factura.

- Número d'expedient: CU-2024-743

- Dades del contractant:

Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura
Secretaria de Política Lingüística
C. del Portal de Santa Madrona, 6-8
08001 Barcelona
NIF: ES S0811001G

Informació codis DIR3:

Unitat Tramitadora: A09006115 DIRECCIÓ DE SERVEIS
La Rambla, 8, (Palau Marc) 08002 Barcelona ESP.

Òrgan gestor: A09002974 DEPARTAMENT DE CULTURA
La Rambla, 8, (Palau Marc) 08002 Barcelona ESP.

Oficina Comptable: A09018876 INTERVENCIÓ GENERAL
Rambla Catalunya 19-21 08007 Barcelona ESP.

El seguiment de l'estat de les factures es pot consultar al web del Departament de Vicepresidència, Economia i Hisenda, a l'apartat de Tresoreria i Pagaments (consulta de l'estat factures i pagaments de document), a partir de l'endemà del registre de la factura.

9. Criteris d'adjudicació

La selecció de l'adjudicatari es farà mitjançant la valoració de les ofertes presentades, d'acord amb els criteris de valoració i les puntuacions que s'estableixen al Plec de clàusules administratives particulars que regeix aquesta contractació.

Per a qualsevol aclariment sobre el contingut d'aquest plec de prescripcions tècniques, cal adreçar-se a la senyora Anna Torrijos Lopez, tècnica del Servei d'Informació, Difusió i Estudis de l'SPL, atorrijos@gencat.cat telèfon 935 527 996, o a Montserrat Capelles, cap



Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura
Secretaria de Política Lingüística

de la Secció d'Actuació Administrativa de la Secretaria de Política Lingüística,
mcapellas@gencat.cat , telèfon 935 671 012.

Barcelona, 26 de març de 2024

El cap del Servei
d'Informació, difusió i Estudis

Vist i plau
La subdirectora general



Annex. Argumentari i qüestionari de l'Ofercat 2024

ARGUMENTARI: AQUEST ARGUMENTARI ES PREGUNTARÀ EN CATALÀ. NOMÉS SI LA PERSONA NO ENS ENTÉN ES REALITZARÀ EN CASTELLÀ.

Bon dia/ bona tarda, estem realitzant una campanya d'informació sobre els serveis que s'ofereixen per a millorar l'ús de la llengua catalana a les empreses (entregar l'opuscle).

QÜESTIONARI

1. *Observador/a, com acabeu de lliurar el quadratí només heu de preguntar:* Coneix el Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL)? És on fan cursos de català per a adults.
Sí.....1
No2
No contesta.....9
2. (NOMÉS SI P=1) Com valora aquestes iniciatives?
Molt bé4
Força bé.....3
No gaire bé2
Gens bé1
No ho sap/no contesta.....9
3. Em podria dir on ha nascut vostè?
Catalunya.....1
Resta de l'estat2
Estranger (especifiqueu país):3
No contesta.....9
4. (NOMÉS SI P3=2 O 3) Aproximadament, quants anys fa que va arribar a Catalunya?
|_|_| (Programació: Admetre valors de 0 a 98)
No ho sap/no contesta.....99
5. L'establiment o la marca, té pàgina web (o Facebook, Instagram o altra xarxa social)?
Nota 1: Si té web tant l'establiment com la marca, doneu preferència a l'establiment.
Nota 2: Si té web i xarxes socials, doneu preferència a la web.

Sí (anoteu adreça):
No2
No ho sap/no contesta.....9