



Plec de prescripcions tècniques per a la prestació del servei de recollida, processament i anàlisi de dades de l'Ofercat 2025 i del Pla d'impuls del català al comerç a les ciutats de Sant Feliu de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Joan Despí, Molins De Rei, Sant Vicenç Dels Horts, Martorell, Cornellà de Llobregat, Sant Boi de Llobregat, Castelldefels, Viladecans i el Prat de Llobregat i mostra reduïda a les ciutats de Terrassa, Badalona, Granollers, Sitges, Manresa i Vic.

Exp. LI-2025-95

1. Introducció

Des del Departament de Política Lingüística es vol dur a terme la recollida, processament i anàlisi de dades sobre l'oferta lingüística dels establiments comercials i execució del pla comerç a les ciutats del Baix Llobregat de Sant Feliu de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Joan Despí, Molins de Rei, Sant Vicenç dels Horts, Martorell, Cornellà de Llobregat, Sant Boi de Llobregat, Castelldefels, Viladecans i el Prat de Llobregat. A més, la recollida, processament i anàlisi de dades sobre l'oferta lingüística a 4 rutes de les ciutats de Terrassa, Badalona, Granollers, Sitges, Manresa i Vic.

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. Al finalitzar l'observació de dades es realitzen cinc preguntes tancades.

El Pla d'impuls del català al comerç consisteix a donar informació sobre normativa lingüística, sobre recursos per facilitar l'ús del català i oferir als comerços observats els serveis i recursos lingüístics disponibles adaptats a les seves necessitats. A més, cal identificar els establiments que poden formar part del programa Comerços aprenents i, en una segona visita, oferir-los el programa i intentar aconseguir un compromís signat per tal de participar-hi.

La realització d'aquests objectius s'organitzarà en 4 fases que s'expliquen a continuació. Les tres primeres fases es realitzaran alhora de forma coordinada. Un cop finalitzades aquestes es realitzarà la quarta fase que és la recollida processament i anàlisi de dades sobre l'oferta lingüística a 4 rutes de les ciutats de Terrassa, Badalona, Granollers, Sitges, Manresa i Vic.

2. Objectius

1. Contribuir a conèixer quina és la realitat sociolingüística de la llengua catalana complementar 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
 - Lloc de naixement i any d'arribada de la persona que atén al públic
2. Informar als comerços sobre la normativa i sobre recursos per facilitar l'ús del català oferts pel Consorci per a la Normalització lingüística.
3. Identificar establiments comercials amb necessitats de formació lingüística bàsica, que poden formar part del programa Comerços aprenents.
4. Visitar de nou els establiments per oferir-los la informació més concreta sobre el programa Comerços aprenents, i formalitzar-ne l'interès.



3. Fases del projecte i coordinació

El treball s'organitza en quatre fases. Les tres primeres fases es realitzaran alhora de forma coordinada. Un cop finalitzades aquestes es realitzarà la quarta.

- a) **Primera fase: recollida de dades d'observació, realització del qüestionari i donar informació sobre normativa lingüística i sobre recursos per facilitar l'ús del català.** Aquesta fase es realitzarà, en primera instància, a les ciutats de Sant Feliu de Llobregat, Molins de Rei, Martorell i Sant Boi de Llobregat. En aquestes ciutats es realitzaran les rutes programades a la mostra Ofercat (punt 6 mostra) i una ampliació al voltant d'aquestes rutes per assolir aproximadament 1.000 comerços identificats per passar a la tercera fase. Si en els municipis indicats no s'assoleix el nombre d'aproximadament 1.000 comerços se seguiran identificant comerços de la resta dels municipis del Baix Llobregat inclosos en aquest projecte.

Un cop assolit la identificació dels comerços que es fa en la segona fase la primera fase continuarà amb la realització de la mostra objectiu d'Ofercat.

- b) **Segona fase: identificació dels comerços que seran visitats en la tercera fase.** De forma coordinada amb el Departament de Política Lingüística s'aniran identificant dels de l'inici de la primera fase aquells comerços que poden formar part del programa Comerços aprenents i que per tant entren a la tercera fase. Per tal de fer-ho es lliurarà cada dia un informe de seguiment amb el treball de camp realitzat, les rutes i els comerços, la identificació del comerç quant a les dades bàsiques. La identificació del comerç que sí que compleix els requisits per entrar en la tercera fase que hi treballin persones que fan atenció al públic i parlen molt poc en català.

Queden exclosos els establiments que formen part de franquícies o cadenes de supermercats, així com els que ofereixen serveis no quotidians (bancs, estudis de disseny, agències de viatge, etc.).

En aquesta fase s'aniran ajustant les rutes que cal ampliar fora de mostra per tal d'identificar aproximadament 1.000 establiments que poden formar part del programa Comerços aprenents.

- c) **Tercera fase: segona visita a aproximadament 1.000 comerços identificats per formar part del programa Comerços aprenents.** En aquesta fase caldrà informar als comerços sobre el programa Comerços Aprenents (<https://www.cpnl.cat/promocio-us/comercos-aprenents/>). Si s'acorda amb l'establiment que pot formar-ne part, caldrà formalitzar-ne la voluntat de participació amb el titular de l'establiment. En aquest sentit pot caldre més d'una visita a l'establiment per confirmar aquest compromís de l'establiment que ha d'estar signat en un document que redactarà el Departament de política Lingüística.

En un projecte pilot anterior aquest projecte es va analitzar que el 20% dels comerços que podien formar part del programa Comerços Aprenents van signar aquest compromís. Es per això, que s'estableix que les empreses que llicitin en aquest projecte es comprometen a aconseguir un mínim de 100 comerços amb compromís signat (es preveuen 150).

- d) **Quarta fase: recollida, processament i anàlisi de dades sobre l'oferta lingüística dels establiments comercials de 4 rutes (120 comerços) de les ciutats de Terrassa, Badalona, Granollers, Sitges, Manresa i Vic.** En aquest cas a la visita només es realitzarà l'observació i les preguntes del qüestionari.

4. Tasques

Les tasques principals de la primera fase són:

- 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. Tot això es farà d'acord amb el que s'estableix al punt següent: Procediment d'observació de l'establiment).
- A continuació es procedirà a informar Informar sobre la legislació vigent en matèria lingüística i, especialment sobre els recursos i serveis que siguin útils a cada establiment del Departament de Política Lingüística, el Consorci per a la Normalització Lingüística i el TERMCAT.



Assessorament en normativa lingüística per a empreses:

- L'ús del català ha d'estar basat en raons comercials, de qualitat d'atenció al client i també en l'acompliment de la legislació com a garantia dels drets dels consumidors.
- Des d'un punt de vista legislatiu, les empreses i els comerços han de complir les normatives lingüístiques previstes a l'Estatut d'autonomia de Catalunya, la Llei de política lingüística i el Codi de consum de Catalunya.

Assessorament en recursos i serveis: cursos i sessions formatives de llengua catalana, atenció de consultes lingüístiques, revisió de textos breus en català, tallers de sensibilització lingüística, voluntariat per la llengua (VxL) i línies de subvenció per a projectes de foment.

- També, un cop finalitzada l'observació, caldrà recollir una fotografia del rètol principal havent-ne informat prèviament a l'establiment que és només a efectes de control de camp i d'anàlisi de dades agregades.

Les tasques principals de la segona fase són:

- 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. 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.
- Identificació de comerços: es lliurarà cada dia un informe de seguiment amb el treball de camp realitzat, les rutes i els comerços, la identificació del comerç quant a les dades bàsiques. La identificació del comerç que sí que compleix els requisits per entrar en la tercera fase que hi treballin persones que fan atenció al públic i parlen molt poc en català.
- Coordinació amb política lingüística: a través d'un canal de comunicació caldrà establir diàriament amb la comissió tècnica de política lingüística els comerços que passen a formar part de la tercera fase.

Les tasques principals de la tercera fase són:

- Informar abastament sobre el programa Comerços Aprenents (<https://www.cpnl.cat/promocio-us/comercos-aprenents/>) i intentar acordar un compromís amb les visites que calgui d'un mínim de 100 comerços. Els comerços que s'incloguin en el programa rebran a l'establiment una formació essencial en llengua catalana per a les persones que fan atenció al públic i parlen molt poc en català en el futur.

Les tasques principals de la quarta fase són:

- 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 havent-ne informat prèviament a l'establiment que és només a efectes de control de camp i d'anàlisi de dades agregades.

En relació a les dades recollides en la primera i quarta fase:

- 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.
- Recollida de 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.
- 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 el DPL). Finalment, s'elaborarà un informe global de resultats i un informe per a cada ciutat d'acord amb els criteris gràfics i de format del DPL o d'altres propostes de visualització de dades.



5. 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), i realitzarà les 4 preguntes del qüestionari que tenen una durada màxima de 2 minuts.

A continuació es donarà més informació d'acord amb els criteris definits a les tasques de la primera fase. També s'informarà que es duu a terme un estudi sobre "retolació i atenció al públic als establiments comercials", que l'enquesta és anònima i que totes les dades seran tractades de forma agregada.

El DPL 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.

El personal de l'empresa adjudicatària encarregat de la recollida d'informació i de les visites per a la captació de Comerços Aprenents 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.

a) Variables observades

Les dades disponibles en el treball de camp realitzat en anys anteriors inclou dades d'establiments comercials amb dos tipus de variables:

- 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.
- 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), comprensió del català de la persona que atén al públic, 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, possible comerç del programa Comerços Aprenents.

b) 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:

- Coneixement del Consorci per a la Normalització Lingüística
- Lloc de naixement de l'interlocutor/a
- Any d'arribada a Catalunya de l'interlocutor
- Pàgina web
- Interès a rebre més informació.

6. 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.

Per tal d'establir aproximadament 1.000 comerços que puguin formar part dels Comerços Aprenents s'ampliaran algunes de les rutes. En aquesta ampliació hi hauran comerços que no formen part de la mostra i que, per tant, no formaran part de les anàlisis de dades però sí de la segona i tercera fase del projecte que és el Pla d'Impuls del català al comerç.



Mostra Ofercat

Ofercat 2025	Rutes a carrer		C. comercials, Grans Superfícies i Mercats				Total
	Ne obs.	Rutes	Ne obs.	CC	GS	Mercat	
Sant Feliu de Llobregat	280	6	20		3	1	300
Esplugues de Llobregat	214	5	86	1	3	1	300
Sant Joan Despí	191	5	29		3	1	220
Molins de Rei	227	7	23		2	1	250
Sant Vicenç dels Horts	210	7	0				210
Martorell	218	8	32		3	1	250
Cornellà de Llobregat	405	7	83	1	3	1	488
Sant Boi de Llobregat	400	7	80	1	1	1	480
Castelldefels	404	7	51	1	1		455
Viladecans	370	7	71	1	1	1	441
El Prat de Llobregat	431	8	32		3	1	463
Total							3.857

Ampliació rutes a algunes ciutats. Es preveu l'ampliació de nombre de comerços a les ciutats de la taula que hi ha a continuació. No obstant això, es probable que aquesta planificació inicial canviï i es faci també a d'altres ciutats però no el nombre total de comerços que es planteja a la taula:

Ampliació Pla d'Implus del català al comerç	Rutes a carrer	
	Ne obs.	Rutes
Sant Feliu de Llobregat	150	3
Molins de Rei	100	3
Martorell	100	3
Sant Boi de Llobregat	400	5
Total	750	

Mostra de la quarta fase. En aquest cas a la visita només es realitzarà l'observació i les preguntes del qüestionari.

Mostra panel	Ne comerços	Rutes
Terrassa	120	4
Badalona	120	4
Granollers	120	4
Sitges	120	4
Manresa	120	4
Vic	120	4
Total	720	



El disseny mostrat 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.

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

Mostra d'establiments (inclouen les botigues de Centres comercials, parades de mercats i seccions d'una gran superfície): Baix Llobregat (3.857) + ampliació (750) + mostra panel (720) = 5.327 establiments.

Quant al nombre de comerços que es visitaran per segona vegada i que formen part del Pla d'Impuls del català al comerç (tercera fase) **aproximadament 1.000 comerços identificats per formar part del programa Comerços aprenents amb l'objectiu d'aconseguir-ne 150 amb compromís signat. S'acceptarà un mínim de 100.**

7. 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.

8. Propietat de la informació

La informació recollida es propietat exclusiva del DPL. 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 DPL.

9. 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, exceptuant el mes d'agost (si s'escau).

La distribució de l'execució és la següent:

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



7. Import

L'import total que es proposa és de 198.069,92 euros, sense l'IVA, i de 239.664,60 euros, IVA inclòs.

8. Forma de pagament

L'empresa adjudicatària podrà presentar factures pels serveis prestats. El DPL 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: LI-2025-95

- Dades del contractant:

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

Informació codis DIR3:

Unitat tramitadora: A09050672 GABINET I SG DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Carrer del Portal de Santa Madrona, 6-8 08001 Barcelona

Òrgan gestor: A09051552 GABINET I SG DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Carrer del Portal de Santa Madrona, 6-8 08001 Barcelona

Oficina comptable: A09018876 GABINET I SG DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Carrer del Portal de Santa Madrona, 6-8 08001 Barcelona

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 del DPL, atorrijos@gencat.cat telèfon 935 527 996, o a Montserrat Capelles, cap de la Secció d'Actuació Administrativa del DPL, mcapellas@gencat.cat, telèfon 935 671 012.

El subdirector general de Política Lingüística