

Etnografia pel disseny

Martí Muñoz B.

PAC 3

Agrupació de Comerç de Sant
Cugat

La comunitat escollida per a realitzar l'estudi etnogràfic es **l'Agrupació de Comerç de Sant Cugat**, un col·lectiu que agrupa i engloba a diferents comerços de la ciutat per tal de contribuir en el **desenvolupament econòmic i social de Sant Cugat**. Per a la realització de l'estudi, he visitat vàris comerços de diferents sectors amb l'objectiu d'obtenir el màxim d'informació per a més tard, poder contrastar-la i treure-hi conclusions.

Els materials que he utilitzat per a la recerca d'informació i creació del informe etnogràfic són els citats en la PAC anterior i són els següents;

- Kit de camp*
- Eines de comunicació digitals (Correus electrònics, Whatsapp, Instagram)*
- Enregistradora*
- Paper i boli*

Amb tota la informació obtinguda a partir de l'estudi etnogràfic de l'agrupació, he extret les meves pròpies conclusions sobre possibles problemàtiques del col·lectiu, observacions a destacar, i què he après realitzant l'estudi.

A continuació, exposaré i transcriuré els contactes amb participants de l'agrupació, les observacions que he realitzat i finalment, les conclusions.

Primera aproximació amb el col·lectiu

La primera aproximació a l'Agrupació de Comerç de Sant Cugat la vaig realitzar el dissabte 13 de novembre a la *llibreria Alexandria*, adherida a l'agrupació desde 2012 i situada al centre de la ciutat. L'objectiu d'aquesta primera visita era poder **introduir-me en la dinàmica del col·lectiu i poder entendre com funciona des de dintre**. Vaig presentar-me en persona i vàrem realitzar una petita entrevista amb la propietària del establiment perquè m'expliqués com funcionava l'agrupació i quins beneficis tenia estar-ne dins.

En aquest primer contacte només vaig realitzar unes anotacions a mà ja que l'objectiu era generar una primera idea sobre el col·lectiu i el seu funcionament. En aquest cas tenia preparades quatre preguntes de caràcter general. A continuació, la transcripció amb les anotacions realitzades de la visita;

-Què es l'Agrupació de Comerç de Sant Cugat?

Es un col·lectiu que agrupa a comerços de Sant Cugat per tal de unir-los en representació i obtenir una sèrie de beneficis

-Com funciona?

El comerç que vulgui participar i formar part del col·lectiu a de sol·licitar l'entrada a través d'internet de la pàgina web de l'agrupació. El requisit es tenir el domicili al municipi de Sant Cugat

-Quins beneficis te?

Els clients es beneficien de promocions, així com vals de descompte o xecs. També dispo-

llibreria Alexandria

Qui és l'agrupació de comerç de Sant Cugat?

- Col·lectiu que agrupa a comerços de Sant Cugat per tal de unir-los en representació i obtenir una sèrie de beneficis

Com funciona? → Comerç sol·licita adherir-se a l'agrupació x internet.

Requisit: domicili a Sant Cugat

Quins beneficis te?

*- Promocions → descomptes, vals
- Pàrquing gratuït + als clients
- Formacions
- + visibilitat online*

Quins desavantatges/Propostes te?

- Delivery.

sen de pàrking gratuït a la zona blava (si consumeixen als establiments de l'agrupació). Els establiments també disposem de formació per als propietaris i pels treballadors. L'agrupació també ens dona visibilitat online, ja sigui a la seva pàgina web o a les xarxes socials.

-Quins desavantatges/propostes te?

Desavantatges en te pocs. Es un servei gratuït en el qual tots els comerços de Sant Cugat hi poden participar. Com a proposta sempre hem demanat el servei Delivery, es molt difícil competir contra empreses com Amazon.

Segon contacte amb el col.lectiu



Fotografia de la façana del Mercat Vell de Sant Cugat

El segon contacte amb el col.lectiu el vaig realitzar al **Mercat Vell de Sant Cugat**, un mercat de restauració remodelat l'any 2015 per a convertir-lo en un mercat amb diferents parades de menjar. És un dels llocs amb més aflluència de la ciutat. Aquest segon contacte va resultar poc profitós, ja que només vaig poder parlar amb els treballadors de les diferents parades de menjar. Molts d'ells no coneixien el col.lectiu, tot i que el seu establiment formava part d'ell. Es per això que quan em vaig trobar aquesta situació, vaig **canviar la manera d'enfocar la visita i vaig realitzar preguntes diferents a les que tenia pensades**. Vaig aprofitar per a preguntar a la majoria de treballa-

dors si coneixien l'Agrupació de Comerç de Sant Cugat. Com he comentat anteriorment, tot i que el mercat formava part del col.lectiu, **de 18 treballadors que vaig preguntar, tant sols 4 sabien que formaven part de l'agrupació**. Això significa que els treballadors no són conscients dels beneficis i les promocions que ofereix el col.lectiu, i en conseqüència, no poden informar al client sobre elles. Aquesta segona visita em va servir per a donar-me compte de la desinformació per part dels treballadors sobre l'agrupació de comerç de Sant Cugat.

Tercer contacte amb el col.lectiu

El tercer contacte amb el col.lectiu va ser amb el comerç **Blue Moon**, un establiment de venda de roba que forma part de l'Agrupació de Comerç de Sant Cugat desde 2013. Aquest tercer contacte va ser útil per **organitzar les idees i entendre millor com funciona l'agrupació**. Vaig fer una petita entrevista amb la treballadora del establiment, aprofitant que era la setmana de black friday.

A continuació, presento la transcripció de l'entrevista;

-Com a establiment, quins beneficis teniu per formar part de l'Agrupació de Comerç de Sant Cugat?

Per formar part de l'agrupació tenim diversos beneficis, tant per l'establiment com pel client. Com a establiment disposem de formació professional, tant els treballadors com els propietaris. També, a través de l'agrupació se'ns proporciona visibilitat a través d'internet. Per formar part del col.lectiu podem participar a les campanyes de promoció; el black friday, les tendes al carrer, la nit blanca, etc.

-Quins beneficis te el client?

Com a client pots demanar la targeta de fidelització del comerç de Sant Cugat. És una targeta que t'ofereix descomptes als establiments a través de punts, els quals els vas acumulant amb les teves compres. L'agrupació també ofereix vals de descompte cada x temps. L'última promoció va ser fa un més i era un val de descompte de 20 euros per gastar en qualse-

- 1/12/2027
- ① Com ha establiment quins beneficis teniu per formar part de l'agrupació?
 - ② Quins beneficis te el client?
 - ③ Que ha de fer el client per beneficiar-se dels beneficis?
 - ④ Quines propostes teniu, com a establiment, cap a l'agrupació?
-
- ① Varios beneficis
 - Formació profesional
 - Visibilitat
 - Campanyes de promoció
 - ② Targeta de fidelització → punts
 - Parking gratuït
 - Vals de descompte ④
 - ③ Demanar la targeta online o a través de la App.

vol establiment que formés part del col.lectiu. D'aquesta manera es fomenta el consum als petits comerços que formen part de l'agrupació. El client també disposa de parking gratuït si consumeix en l'establiment.

-Quines propostes teniu, com a establiment, cap a l'agrupació?

Fins a dia d'avui no tenim cap proposta ja que estem molt contents.

Conclusions de les visites

Després d'establir els diferents contactes amb membres de l'agrupació, he pogut organitzar tota la informació i extreure'n diverses conclusions. En primer lloc, **tots els membres del col.lectiu tenen una opinió positiva d'ell.** Abans de començar l'estudi del col.lectiu tenia una idea errònea del seu funcionament. M'he donat compte que l'agrupació funciona com a una única entitat i que els establiments son com les brànques de l'agrupació. Quan algun comerç te algun problema o algún dubte, acudeix o contacte amb l'agrupació, la qual li proporciona una sol.lució. Gràcies al col.lectiu, els clients disposen de descomptes als establiments de Sant Cugat. D'aquesta manera es propicia el consum als petits comerços de la ciutat.

Durant les visites, quan he preguntat si tenien alguna proposta a fer a l'agrupació, molts d'ells m'han comentat el servei delivery. Hi ha molta competència amb aquest servei (Glovo, Uber, etc), es per això que molts comerciants demanen un servei de delivery a la ciutat per als seus productes. Per tant, seria interessant crear una App, o dintre de la app mateixa de l'agrupació, que oferis un serveis delivery pels comerços que formen part del col.lectiu.