



REO núm: 1105
Data: 30/09/2024

Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones empresàries que han presentat una consulta jurídica. 2023

Qüestionari

Realitzat mitjançant un conveni entre:



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ A LES EMPRESES O PROFESSIONALS QUE HAN PRESENTAT UNA CONSULTA JURÍDICA

Selecioneu l'idioma en què voleu respondre l'enquesta

1. Català (Passeu el qüestionari en català)
2. Castellà (Passeu el qüestionari en castellà)
3. Li és indiferent (Passeu el qüestionari en català)

PRESENTACIÓ

El <data de la consulta>. va adreçar una consulta a l'Agència Catalana del Consum i us demanem que contesteu unes preguntes sobre el vostre grau de satisfacció amb aquesta gestió clicant aquest enllaç:

INTRO

Benvolgut/uda <nom de l'empresa o professional que va fer la consulta>. L'Agència Catalana del Consum (ACdC) està duent a terme un estudi per conèixer el vostre grau de satisfacció sobre la resolució de la consulta jurídica que ens va adreçar, amb l'objectiu d'oferir-vos un servei de millor qualitat.

Només heu de dedicar uns minuts a respondre-la i serà de gran ajuda per millorar l'Agència Catalana del Consum.

Us agraïm la vostra dedicació.

Les informacions que us demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'Administració o el personal de l'Administració que utilitzi aquesta informació està obligat per llei a garantir-vos l'anonimat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal. Teniu dret a no respondre totes les preguntes. Les vostres respostes seran tractades de forma anònima

0. Confirmeu que efectivament durant el mes de <mes de la base de dades> va presentar una consulta jurídica relacionada amb la seva empresa a l'Agència Catalana del Consum?

Només una resposta

1. Sí
2. No (Finalitzeu entrevista)
98. No ho recordo (Finalitzeu entrevista)

HORA PRIMERA PREGUNTA

Programador/a: introduïu aquesta variable oculta abans de la 1

1. Per començar, quant temps fa que vàreu conèixer el servei de consultes jurídiques de l'Agència Catalana del Consum?

Només una resposta

1. Menys d'un any
2. Entre 1 i 2 anys
3. Més de dos anys
98. No ho recordo

2. Com va conèixer el servei de consultes jurídiques de l'Agència Catalana del Consum? A través de quin mitjà ...

Programador/a: aleatoritzeu

Més d'una resposta

1. Recomanació d'un familiar, amiatat o conegut
2. Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum
3. Cercador d'Internet
4. Xarxes socials
5. Anuncis en mitjans (TV, ràdio, premsa...)
6. Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum
7. Per una organització empresarial (Foment del Treball, PIMEC, CECOT...)
80. Altres (Especifiqueu)
98. No ho recordo

3. A través de quin mitjà va presentar la vostra consulta jurídica? Si ha presentat més d'una, pensi si us plau, a partir d'ara, en la última

Programador/a: aleatoritzeu (1-5)

Només una resposta

1. Per telèfon, al 012
2. Per telèfon, a l'Agència Catalana del Consum
3. Presencialment a l'OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà), OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor)
4. Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum
5. Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum
6. Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum
80. Altres (Especifiqueu)
98. No ho recordo

4. Quin era el motiu de la vostra consulta jurídica?

Programador/a: aleatoritzeu

Només una resposta

1. Productes: etiquetatge, garanties, seguretat, aliments, productes no alimentaris
2. Establiments i condicions de venda / prestació de serveis: requisits generals de l'activitat
3. Serveis: serveis financers, assegurances, subministraments bàsics, telecomunicacions, transport, viatges combinats i serveis de viatge vinculats, servei d'oci i esbarjo
4. Allotjaments: habitatge compra/lloguer, no consum
80. Altres (Especifiqueu)
98. No ho recordo

5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de consultes jurídiques de l'Agència Catalana del Consum.

Només una resposta

0 Gens satisfet/a

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Molt satisfet/a
98. No ho sé

6. I ara valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el grau de satisfacció amb la vostra consulta jurídica en relació amb els següents aspectes.

Programador/a: aleatoritzeu

- a) El temps en rebre resposta a la vostra consulta
- b) (P 3 = 1, 2 o 3) El tracte rebut per part del personal
- c) L'adequació de la informació rebuda a la vostra consulta jurídica
- d) La claredat de la informació rebuda
- e) (P 3 = 1, 2 o 3) El llenguatge utilitzat pel personal
- f) El llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts

Només una resposta

0 Gens satisfet/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Molt satisfet/a

98. No ho sé

7. Quina via preferiu per utilitzar el servei de consultes jurídiques?

Programador/a: aleatoritzeu.

Només una resposta

- 1. Per telèfon, al 012
- 2. Per telèfon, a l'Agència Catalana del Consum
- 3. Presencialment a l'OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà), OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor)
- 4. Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum
- 5. Per correu electrònic
- 6. Per correu postal ordinari
- 98. No ho sé

8. Del següent llistat, indiqueu quin és l'element més important que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei pel que fa a la resposta a les consultes jurídiques?

Programador/a: aleatoritzeu.

Només una resposta

- 1. Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes jurídiques
- 2. Adequació de la resposta a la consulta jurídica
- 3. Resposta més sintètica
- 4. Ampliació dels canals de comunicació i d'informació
- 5. Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic
- 6. Major visibilitat de l'Agència Catalana del Consum
- 7. Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)
- 8. Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 95. Res / cap
- 98. No ho sé

9. I el segon?

Programador/a: aleatoritzeu. No consta l'element citat a la P8

Només una resposta.

1. Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes jurídiques
2. Adequació de la resposta a la consulta jurídica
3. Resposta més sintètica
4. Ampliació dels canals de comunicació i d'informació
5. Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic
6. Major visibilitat de l'Agència Catalana del Consum
7. Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)
8. Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)
80. Altres (Especifiqueu)
98. No ho sé

10. I el tercer?

Programador/a: aleatoritzeu. No consta l'element citat a la P8 i 9

Només una resposta

1. Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes jurídiques
2. Adequació de la resposta a la consulta jurídica
3. Resposta més sintètica
4. Ampliació dels canals de comunicació i d'informació
5. Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic
6. Major visibilitat de l'Agència Catalana del Consum
7. Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)
8. Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)
80. Altres (Especifiqueu)
98. No ho sé

11. Es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta jurídica? No ens referim al problema.

Només una resposta

1. Sí
2. No

12. (P11= 2) Per quin motiu considereu que no es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta jurídica?

98. No ho sé

13. Abans d'aquesta consulta jurídica, havíeu utilitzat aquest servei de l'Agència Catalana del Consum?

Només una resposta

1. No, mai
2. Sí, una vegada
3. Sí, dues vegades
4. Sí, entre tres i cinc vegades
5. Sí, entre sis i deu vegades
6. Sí, més de deu vegades
98. No ho recordo

14. Tornaríeu a utilitzar aquest servei de consultes jurídiques?

Només una resposta

1. Segur que sí

- 2. Probablement sí
- 3. Probablement no
- 4. Segur que no
- 98. No ho sé

15. (P14= 3 o 4) Per quin motiu no tornaríeu a utilitzar aquest servei?

98. No ho sé

16. Recomanaríeu a d'altres entitats aquest servei de consultes jurídiques?

Només una resposta

- 1. Segur que sí
- 2. Probablement sí
- 3. Probablement no
- 4. Segur que no
- 98. No ho sé

17. A l'hora de rebre una resposta del servei de consultes jurídiques, quina opció preferiu?

Programador/a: aleatoritzeu

Només una resposta

- 1. Una resposta curta i centrada en donar resposta a la pregunta
- 2. Una resposta més extensa en què s'afegeixi més informació complementària
- 98. No ho sé

DADES DE CLASSIFICACIÓ

Tot seguit us plantejem unes preguntes sobre la vostra empresa per poder classificar estadísticament les dades que ens heu proporcionat

18. A quin sector pertany la vostra empresa?

Només una resposta

- 1. Comerç i consum
- 2. Indústria
- 3. Construcció
- 4. Transports
- 5. Turisme
- 6. Consultoria
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 99. Prefereixo no contestar

19. Quants establiments té la vostra empresa?

Només una resposta

- 1. Cap (autònom, activitat en línia...)
- 2. Un establiment
- 3. Entre dos i deu establiments
- 4. Entre onze i quinze establiments
- 5. Més de quinze establiments
- 99. Prefereixo no contestar

20. Quin és el nombre de treballadors que té l'establiment on treballeu?

Només una resposta

- 1. D'un a quatre

- 2. De cinc a nou
- 3. De deu a 49
- 4. Més de 50
- 99. Prefereixo no contestar

21. Podeu fer-nos arribar qualsevol suggeriment en aquest espai

Moltes gràcies per la vostra amabilitat a l'hora de respondre l'entrevista
HORA_ÚLTIMA_PREGUNTA Hora final de l'entrevista