



REO núm: 1140
Data: 08/10/2025

Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones empresàries que han presentat una consulta jurídica. 2024

Taules estadístiques

Realitzat mitjançant un conveni entre:



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

Continguts

1. Fitxa tècnica 3

2. Freqüències7

3. Qüestionari15

1. Fitxa tècnica

FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS D'OPINIÓ

☒ Definitiva per entrar el REO

1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

Títol de l'estudi d'opinió:	Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones empresàries que han presentat una consulta jurídica. 2024
Resum de l'objecte:	Avaluar el grau de satisfacció de les empreses o professionals que han presentat una consulta
Necessitats a satisfer:	Conèixer el grau de satisfacció de les persones consumidores que han fet una consulta

Està inclòs al Pla anual:

2. Altres paràmetres tècnics

2.1 Fitxa tècnica

Metodologia quantitativa:

☐ Lot 1. Enquestes presencials

☐ Lot 2. Enquestes telefòniques

☒ Lot 3. Enquestes per Internet/en línia amb marc mostral

	Seleccionar:	Observacions:	n	Error
1. Durada qüestionari:	>5' a 10'			
2. Grandària mostra:	Fins 500		14	25,27
3. Univers:	Usuaris d'un servei			
4. Mostreig:	Sense mostreig			
5. Nombre de quotes:	0 quotes			
6. Àmbit:	Catalunya			
7. Marc mostral:	Llistat d'univers			
8. Recordatoris:	1 o 2 recordatoris			
9. Retrucades:				

a) El preu unitari màxim previst a l'Acord marc és de: 5,25 €

b) Preu unitari previst pel promotor: 5,25 € L'enquesta s'ha fet a través de mitjans propis del CEO i el preu és merament orientatiu

En cas que el preu sigui diferent al previst a l'Acord marc (b ≠ a), cal justificar el motiu.

☐ Lot 4. Enquestes per Internet/en línia amb panels d'accés (Access panels)

Metodologia qualitativa:

- ☐ Reunions de grup

Altres metodologies:

- ☐ Metodologies no incloses en els apartats anteriors
especifiqueu:

2.2 Qüestionari i/o quió de les entrevistes

- ☐ Brifing o primer esborrany
☒ Definitiu
☒ Altres (especifiqueu):

3. Altres dades de l'estudi

especificar (unitat/DG i Departament):

3.1 Promotor de l'estudi:

Agència Catalana del Consum

3.2 Executor de l'estudi

Especificar:

Direcció i disseny

Treball de camp i informe descriptiu de resultats

observacions

Presencial

Empreses Lot 1:

Telefònic

Empreses Lot 2:

Internet amb marc mostral

Empreses Lot 3:

Mitjans propis

Internet amb panel

Empreses Lot 4:

Reunions de grup

Empreses Lot 5:

Altres metodologies

Especificar:

Anàlisi i informes addicionals

Especificar:

Centre d'Estudis d'Opinió

Altres

Especificar:

3. Cost de l'estudi

Cost màxim segons

Acord marc

€ (IVA no inclòs)

Cost unitat promotora

€ (IVA no inclòs)

Direcció i disseny

- €

- €

Treball de camp i informe descriptiu de resultats

Lot 1: Presencial

- €

- €

Lot 2: Telefònic

- €

- €

Lot 3: Internet amb marc mostral

73,50 €

73,50 €

Lot 4: Internet amb panel

- €

- €

Lot 5: Reunions de grup

- €

- €

Altres metodologies

- €

- €

Anàlisi i informes addicionals

- €

- €

Altres

- €

- €

Total

73,50 €

73,50 €

*L'enquesta s'ha fet a través de
mitjans propis del CEO i el preu
és merament orientatiu*

4. Calendari d'execució del contracte

*Especifiqueu les dates (dia o
mes, any)*

Treball de camp:	26/11/2024-09/12/2024
Lliurament dels fitxers de resultats per part del contractista:	febr-25
Presentació dels resultats per part del promotor:	març-25

Documentació que s'adjunta a aquesta fitxa tècnica

Fitxers definitius per entrada al REO

- ☒ Qüestionari
- ☐ Guió de les reunions
- ☒ Taules estadístiques
- ☒ Informe de resultats
- ☒ Microdades de l'estudi
- ☐ Altres (*especificar*):

2. Freqüències

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	14	100	100
Provincia			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
Barcelona	7	50,0	50,0
Tarragona	1	7,1	57,1
Lleida	3	21,4	78,6
Girona	3	21,4	100,0
Via			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	8	57,1	57,1
Telefònica	3	21,4	78,6
Correu electrònic	1	7,1	85,7
Presencial	1	7,1	92,9
Electrònica (Organisme extern)	1	7,1	100,0
Any de tancament			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
2023	13	92,9	92,9
2024	1	7,1	100,0
Mes de tancament			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
maig	1	7,1	7,1
setembre	1	7,1	14,3
octubre	4	28,6	42,9
novembre	6	42,9	85,7
desembre	2	14,3	100,0
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?			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
Si	14	100,0	100,0
No	0	0,0	100,0
1. Per començar, quant temps fa que vàreu conèixer el servei de consultes jurídiques de l'Agència Catalana del Consum?			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
Menys d'un any	1	7,1	7,1
Entre 1 i 2 anys	2	14,3	21,4
Més de dos anys	7	50,0	71,4
No ho recordo	4	28,6	100,0
2. Com va conèixer el servei de consultes jurídiques? A través de quin mitjà ...			
Base: Total entrevistes	14	100,0	
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	5	35,7	
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	5	35,7	
Cercador d'Internet	3	21,4	
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	1	7,1	
Per recomanació d'un familiar, amiatat o conegut	1	7,1	
Xarxes socials	0	0,0	
Per una organització empresarial (Foment del Treball, PIMEC, CECOT...)	0	0,0	
Altres	0	0,0	
No ho recordo	0	0,0	

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	14	100	100
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.			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	10	71,4	71,4
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	2	14,3	85,7
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)	1	7,1	92,9
Per telèfon, al 012	0	0,0	92,9
Per telèfon, a l'Agència Catalana del Consum	0	0,0	92,9
Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum	0	0,0	92,9
Altres	0	0,0	92,9
No ho recordo	1	7,1	100,0
4. Quin era el motiu de la vostra consulta jurídica?			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
Serveis: serveis financers, assegurances, subministraments bàsics, telecomunicacions, transport, viatges combinats i serveis de viatge vinculats, servei d'oci i esbarjo	7	50,0	50,0
Establiments i condicions de venda / prestació de serveis: requisits generals de l'activitat	5	35,7	85,7
Productes: etiquetatge, garanties, seguretat, aliments, productes no alimentaris	0	0,0	85,7
Allotjaments: habitatge compra/lloguer, no consum	0	0,0	85,7
Altres	2	14,3	100,0
No ho recordo	0	0,0	100,0
5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de consultes jurídiques de l'Agència Catalana del Consum.			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	3	21,4	21,4
1	1	7,1	28,6
2	0	0,0	28,6
3	1	7,1	35,7
4	0	0,0	35,7
5	2	14,3	50,0
6	0	0,0	50,0
7	1	7,1	57,1
8	0	0,0	57,1
9	3	21,4	78,6
10 Molt satisfet/a	3	21,4	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	5,57		
Desviació típica	4,09		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	14	100	100
6a. I ara valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el grau de satisfacció amb la vostra consulta jurídica en relació amb els següents aspectes. El temps en rebre una resposta a la vostra consulta.			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	5	35,7	35,7
1	0	0,0	35,7
2	0	0,0	35,7
3	0	0,0	35,7
4	0	0,0	35,7
5	2	14,3	50,0
6	0	0,0	50,0
7	1	7,1	57,1
8	1	7,1	64,3
9	0	0,0	64,3
10 Molt satisfet/a	4	28,6	92,9
No ho sé	1	7,1	100,0
Mitjana	5,00		
Desviació típica	4,45		
6b. El tracte rebut per part del personal.			
Base: L'han atès	1	7,1	0,0
0 Gens satisfet/a	1	100,0	100,0
1	0	0,0	100,0
2	0	0,0	100,0
3	0	0,0	100,0
4	0	0,0	100,0
5	0	0,0	100,0
6	0	0,0	100,0
7	0	0,0	100,0
8	0	0,0	100,0
9	0	0,0	100,0
10 Molt satisfet/a	0	0,0	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	0,00		
Desviació típica			
6c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra consulta jurídica.			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	5	35,7	35,7
1	0	0,0	35,7
2	0	0,0	35,7
3	0	0,0	35,7
4	1	7,1	42,9
5	1	7,1	50,0
6	0	0,0	50,0
7	1	7,1	57,1
8	0	0,0	57,1
9	0	0,0	57,1
10 Molt satisfet/a	4	28,6	85,7
No ho sé	2	14,3	100,0
Mitjana	4,67		
Desviació típica	4,56		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	14	100	100
6d. La claredat de la informació rebuda.			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	5	35,7	35,7
1	0	0,0	35,7
2	0	0,0	35,7
3	0	0,0	35,7
4	1	7,1	42,9
5	1	7,1	50,0
6	0	0,0	50,0
7	1	7,1	57,1
8	0	0,0	57,1
9	1	7,1	64,3
10 Molt satisfet/a	3	21,4	85,7
No ho sé	2	14,3	100,0
Mitjana	4,58		
Desviació típica	4,46		
6e. El llenguatge utilitzat pel personal.			
Base: L'han atès	1	7,1	0,0
0 Gens satisfet/a	1	100,0	100,0
1	0	0,0	100,0
2	0	0,0	100,0
3	0	0,0	100,0
4	0	0,0	100,0
5	0	0,0	100,0
6	0	0,0	100,0
7	0	0,0	100,0
8	0	0,0	100,0
9	0	0,0	100,0
10 Molt satisfet/a	0	0,0	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	0,00		
Desviació típica			
6f. El llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts.			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	4	28,6	28,6
1	0	0,0	28,6
2	0	0,0	28,6
3	1	7,1	35,7
4	0	0,0	35,7
5	2	14,3	50,0
6	0	0,0	50,0
7	1	7,1	57,1
8	0	0,0	57,1
9	1	7,1	64,3
10 Molt satisfet/a	4	28,6	92,9
No ho sé	1	7,1	100,0
Mitjana	5,31		
Desviació típica	4,31		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	14	100	100
7. Quina via preferiu per utilitzar el servei de consultes jurídiques?			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
Per correu electrònic	5	35,7	35,7
Per telèfon, a l'Agència Catalana del Consum	3	21,4	57,1
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	2	14,3	71,4
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)	1	7,1	78,6
Per telèfon, al 012	1	7,1	85,7
Per correu postal ordinari	1	7,1	92,9
No ho sé	1	7,1	100,0
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?			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes jurídiques	3	21,4	21,4
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	3	21,4	42,9
Major visibilitat de l'Agència Catalana del Consum	1	7,1	50,0
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	1	7,1	57,1
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	1	7,1	64,3
Resposta més sintètica	0	0,0	64,3
Adequació de la resposta a la consulta jurídica	0	0,0	64,3
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	0	0,0	64,3
Altres	2	14,3	78,6
Res / cap	1	7,1	85,7
Tots	1	7,1	92,9
No ho sé	1	7,1	100,0
9. I el segon?			
Base: Contesta en 1er lloc	11	78,6	0,0
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes jurídiques	3	27,3	27,3
Adequació de la resposta a la consulta jurídica	2	18,2	45,5
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	1	9,1	54,5
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	1	9,1	63,6
Major visibilitat de l'Agència Catalana del Consum	1	9,1	72,7
Resposta més sintètica	0	0,0	72,7
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	0	0,0	72,7
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	0	0,0	72,7
Altres	1	9,1	81,8
Res / cap	0	0,0	81,8
Tots	0	0,0	81,8
No ho sé	2	18,2	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	14	100	100
10. I el tercer?			
Base: Contesta en 2on lloc	9	64,3	0,0
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	2	22,2	22,2
Resposta més sintètica	1	11,1	33,3
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	1	11,1	44,4
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes jurídiques	1	11,1	55,6
Major visibilitat de l'Agència Catalana del Consum	1	11,1	66,7
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	1	11,1	77,8
Adequació de la resposta a la consulta jurídica	0	0,0	77,8
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	0	0,0	77,8
Altres	0	0,0	77,8
Res / cap	0	0,0	77,8
Tots	0	0,0	77,8
No ho sé	2	22,2	100,0
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? (conjunta)			
Base: Total entrevistes	14	100,0	
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes jurídiques	7	50,0	
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	5	35,7	
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	3	21,4	
Major visibilitat de l'Agència Catalana del Consum	3	21,4	
Adequació de la resposta a la consulta jurídica	2	14,3	
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	2	14,3	
Resposta més sintètica	1	7,1	
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	1	7,1	
Altres	3	21,4	
Res / cap	1	7,1	
Tots	1	7,1	
No ho sé	1	7,1	
11. Es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta jurídica? No ens referim al problema			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
Sí	8	57,1	57,1
No	6	42,9	100,0
12. Per quin motiu considereu que no es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta jurídica?			
Base: Resolució insatisfactòria	6	42,9	0,0
No he rebut resposta	5	83,3	83,3
La resposta va ser massa genèrica	0	0,0	83,3
Altres	1	16,7	100,0
13. Abans d'aquesta consulta jurídica, havíeu utilitzat aquest servei de l'Agència Catalana del Consum?			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
No, mai	6	42,9	42,9
Sí, una vegada	0	0,0	42,9
Sí, dues vegades	2	14,3	57,1
Sí, entre tres i cinc vegades	1	7,1	64,3
Sí, entre sis i deu vegades	0	0,0	64,3
Sí, més de deu vegades	2	14,3	78,6
No ho recordo	3	21,4	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	14	100	100
14. Tornaríeu a utilitzar aquest servei de consultes jurídiques?			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
Segur que sí	7	50,0	50,0
Probablement sí	2	14,3	64,3
Probablement no	2	14,3	78,6
Segur que no	2	14,3	92,9
No ho sé	1	7,1	100,0
15. Per quin motiu no tornaríeu a utilitzar aquest servei?			
Base: No tornarien a utilitzar el servei	4	28,6	0,0
No els hi ha servit	2	50,0	50,0
Experiència insatisfactòria	1	25,0	75,0
Desconfiança	1	25,0	100,0
No han rebut resposta	0	0,0	100,0
No s'ha resolt la consulta	0	0,0	100,0
16. Recomanaríeu a d'altres entitats aquest servei de consultes jurídiques?			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
Segur que sí	5	35,7	35,7
Probablement sí	4	28,6	64,3
Probablement no	1	7,1	71,4
Segur que no	3	21,4	92,9
No ho sé	1	7,1	100,0
17. A l'hora de rebre una resposta del servei de consultes jurídiques, quina opció preferiu?			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
Una resposta curta i centrada en donar resposta a la pregunta	7	50,0	50,0
Una resposta més extensa en què s'afegeixi més informació complementària	5	35,7	85,7
No ho sé	2	14,3	100,0
18. A quin sector pertany la vostra empresa?			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
Construcció	5	35,7	35,7
Educació	3	21,4	57,1
Transports	1	7,1	64,3
Administració local	1	7,1	71,4
Turisme	0	0,0	71,4
Consultoria	0	0,0	71,4
Indústria	0	0,0	71,4
Comerç i consum	0	0,0	71,4
Telecomunicacions	0	0,0	71,4
No ho sé	0	0,0	71,4
Altres	4	28,6	100,0
19. Quants establiments té la vostra empresa?			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
Cap (autònom, activitat en línia...)	5	35,7	35,7
Un establiment	3	21,4	57,1
Entre dos i deu establiments	2	14,3	71,4
Més de quinze establiments	2	14,3	85,7
Entre onze i quinze establiments	0	0,0	85,7
Prefereixo no contestar	2	14,3	100,0
20. Quin és el nombre de treballadors que té l'establiment on treballeu?			
Base: Total entrevistes	14	100,0	0,0
D'un a quatre	4	28,6	28,6
De cinc a nou	1	7,1	35,7
De deu a 49	1	7,1	42,9
Més de 50	4	28,6	71,4
Prefereixo no contestar	4	28,6	100,0

3. Qüestionari

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

Seleccioneu 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
- 96. Tot
- 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