

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

L'enquesta

- Volem conèixer l'opinió i l'experiència dels usuaris del servei de l'Agència Catalana del Consum a partir d'una enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones empresàries que han presentat una consulta jurídica.
- Totes les preguntes les hem elaborat **internament** l'Agència Catalana del Consum i el Centre d'Estudis d'Opinió.
- En aquest informe, presentem una selecció dels **resultats principals**. Els resultats complets, les taules estadístiques, les microdades, així com el qüestionari amb les preguntes literals estan disponibles a ceo.gencat.cat.
- Atès que la mida de la mostra és molt petita, recomanem interpretar els resultats amb prudència, especialment en comparar-los amb els de l'onada anterior, ja que la incertesa estadística és molt elevada.

La mostra

- Enquesta realitzada mitjançant la **metodologia d'enquesta autoadministrada en línia** entre el 26 de novembre i el 9 de desembre de 2024 amb els recursos propis del Centre d'Estudis d'Opinió, a partir de la plataforma d'enquestació Qualtrics.
- L'univers d'estudi ha estat delimitat per l'any d'obertura, és a dir el 2023, i pel període de tancament de l'expedient, abans de l'1 de juny de 2024. L'univers vàlid ha esdevingut una N de 189 registres.
- S'ha realitzat el camp a tot l'univers vàlid. En total han respost **14 persones empresàries** que han presentat una consulta jurídica a l'Agència Catalana del Consum.
- Representativitat de la mostra:

Nivell de confiança:	95%
Variància	p=q=50%
Grandària de la mostra:	14 individus
Marge d'error:	± 25,27

- Taxa de resposta: 7,4%.

Continguts

- 1. El perfil de l'empresa usuària**
- 2. Coneixement i ús del servei**
- 3. El tràmit de la consulta jurídica**
- 4. La valoració del servei**



1 El perfil de l'empresa usuària

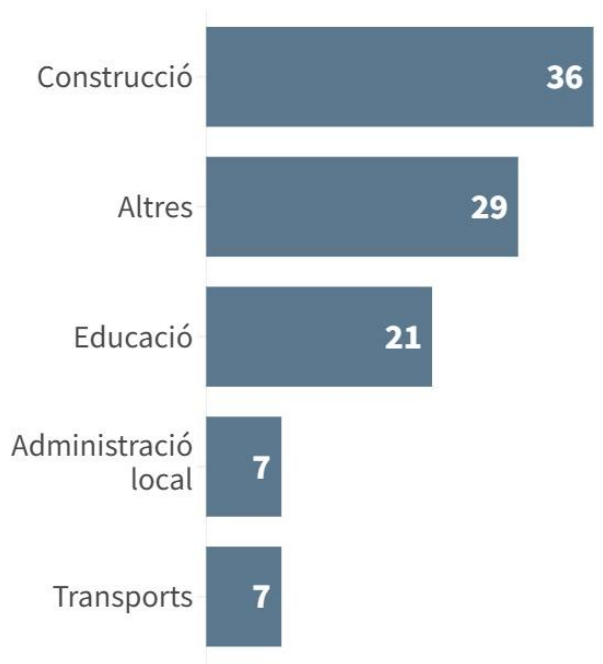


En aquest primer bloc, volem conèixer el perfil de l'empresa usuària del servei de consultes jurídiques; és a dir el sector de pertinença i les seves dimensions en quant al nombre d'establiments i de treballadors.



Sector de l'empresa usuària

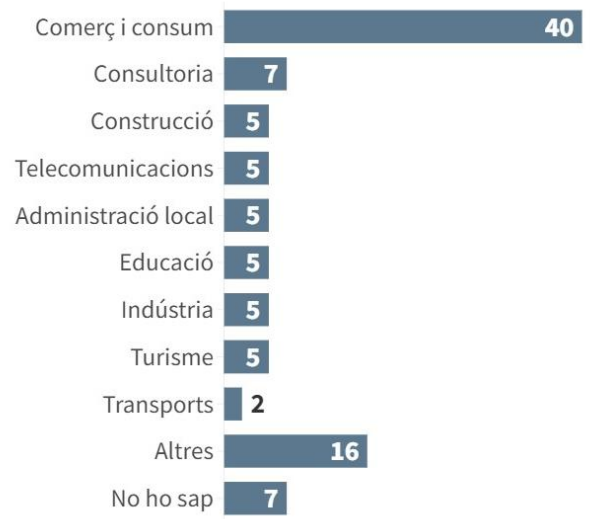
Resultats expressats en percentatges



Construcció

Gairebé quatre de cada deu empreses usuàries que han fet una consulta jurídica a l'Agència Catalana del Consum pertanyen al sector de la construcció i un terç a altres sectors.

Onada 2023

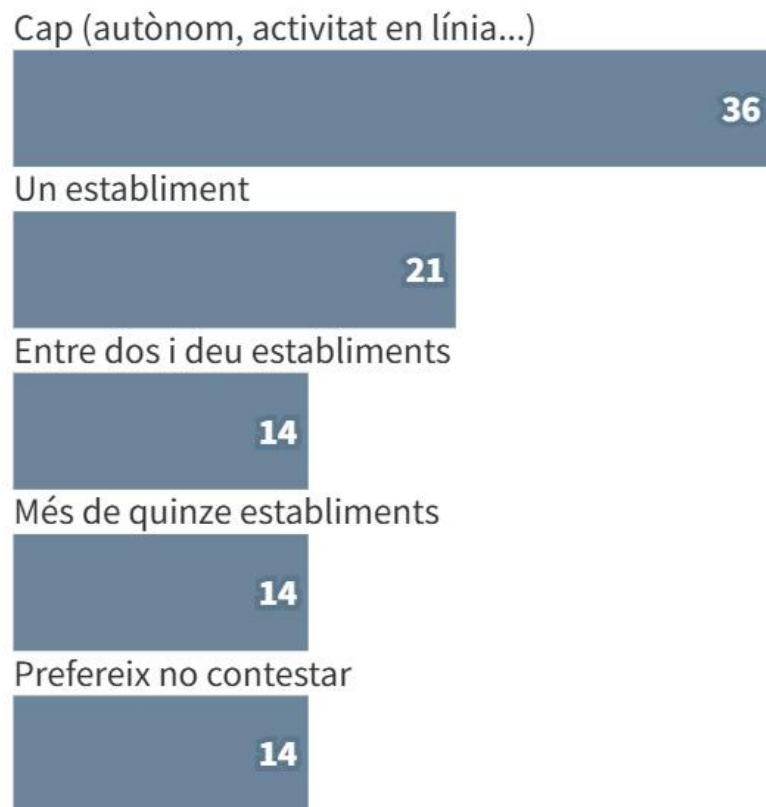


Pregunta 18. A quin sector pertany la vostra empresa?



Nombre d'establiments de l'empresa usuària

Resultats expressats en percentatges

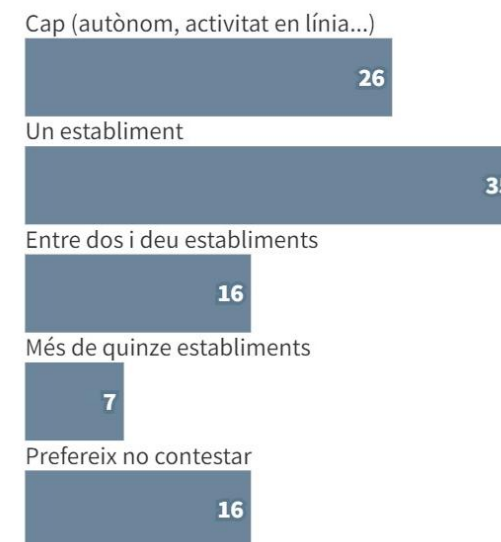


Pregunta 19. Quants establiments té la vostra empresa?

Cap i un establiment

Gairebé quatre de cada deu usuaris que han presentat una consulta jurídica a l'Agència Catalana del Consum són autònoms o treballen en línia i dos de cada deu empreses disposen d'un establiment. Tal com succeïa en l'onada anterior els autònoms i les empreses amb un únic establiment són les que més han emprat aquest servei.

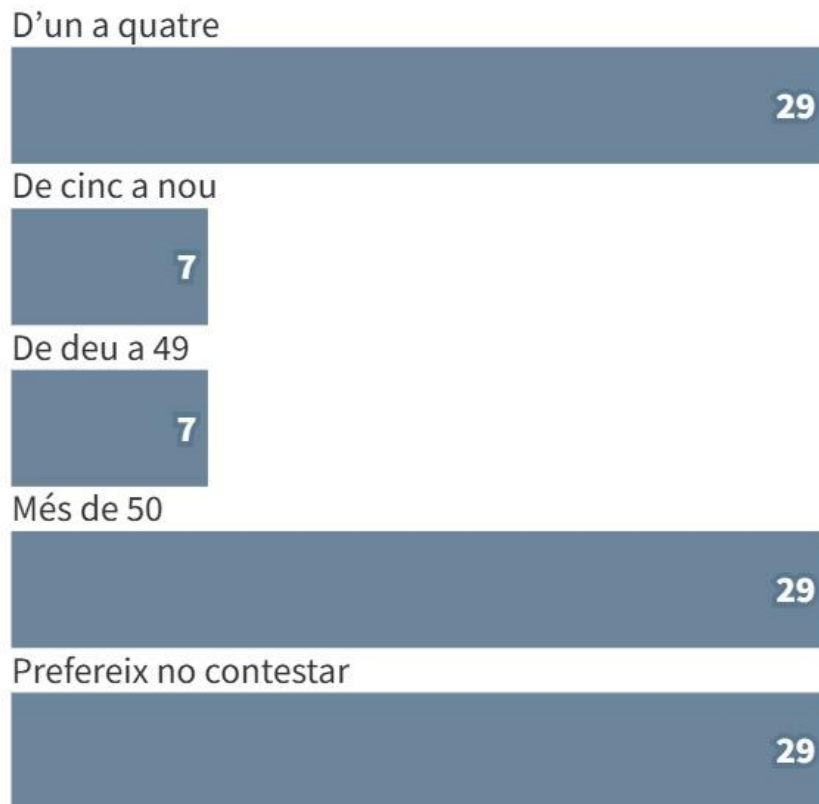
Onada 2023





Nombre de treballadors de l'empresa usuària

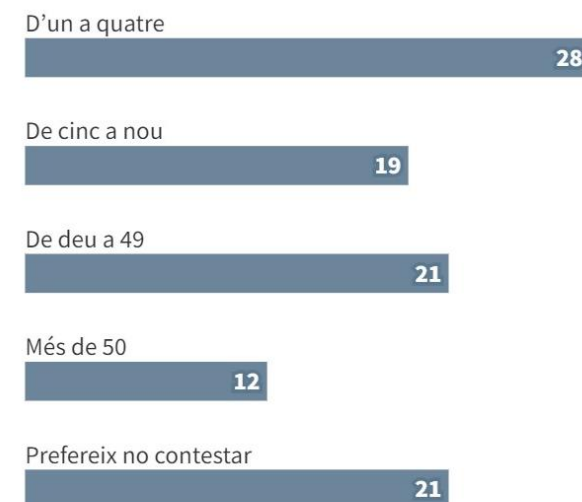
Resultats expressats en percentatges



Petites i grans empreses

Gairebé el 40% de les empreses que han presentat una consulta jurídica disposen de menys de deu treballadors. Amb tot, aquelles que tenen més de 50 empleats representen gairebé un 30%. Respecte l'onada anterior es detecta el predomini de la petita empresa.

Onada 2023



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



2 Coneixement i ús del servei



En aquest segon bloc, analitzem el grau de coneixement del servei de consultes jurídiques de l'Agència Catalana del Consum, el mitjà a través del qual van conèixer aquest servei i si l'havien utilitzat anteriorment.



Coneixement del servei

Resultats expressats en percentatges

Menys d'un any

7

Entre un i dos anys

14

Més de dos anys

50

No ho recorda

29

Més de dos anys

La meitat de les empreses usuàries indiquen que fa més de dos anys que coneix el servei de consultes jurídiques de l'Agència Catalana del Consum. En l'onada anterior l'opció més esmentada va ser també més de dos anys.

Onada 2023

Menys d'un any

33

Entre un i dos anys

5

Més de dos anys

58

No ho recorda

5



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



Mitjà de coneixement del servei de consultes jurídiques

Resultats expressats en percentatges

Web Agència Catalana Consum



Recomanació Agència Catalana Consum



Cercador Internet



Recomanació familiar/amistat/conegut



Anuncis mitjans (TV, ràdio, premsa...)



Web Agència Catalana del Consum

Quan es demana a les empreses usuàries a través de quin mitjà van conèixer el servei de consultes jurídiques, un terç indica el web de l'Agència Catalana del Consum i un altre terç per recomanació de l'Agència Catalana del Consum. Segueix un cercador d'Internet (21%), recomanació d'un familiar, amiatat o conegut (7%) i anuncis als mitjans (7%).

Onada 2023

Web Agència Catalana Consum



Recomanació familiar/amistat/conegut



Organització empresarial



Cercador Internet



Altres



Recomanació Agència Catalana Consum



Anuncis mitjans (TV, ràdio, premsa...)



No ho recorda



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



Ús previ del servei de consultes jurídiques

Resultats expressats en percentatges

No, mai

43

Sí, una vegada

0

Sí, dues vegades

14

Sí, entre tres i cinc vegades

7

Sí, entre sis i deu vegades

0

Sí, més de deu vegades

14

No ho recorda

21

Primera vegada

Quatre de cada deu empreses usuàries és la primera vegada que utilitzen el servei de consultes jurídiques de l'Agència Catalana del Consum. Amb tot, tres de cada deu han recorregut a aquest servei dues vegades o més.

Tal com succeïa en l'onada anterior l'opció majoritària és que és la primera vegada que fan ús d'aquest servei.

Onada 2023

No, mai

49

Sí, una vegada

16

Sí, dues vegades

9

Sí, entre tres i cinc vegades

12

Sí, entre sis i deu vegades

5

Sí, més de deu vegades

5

No ho recorda

5



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



3 El tràmit de la consulta jurídica



En el tercer bloc, preguntem per la tramitació de la consulta. Demanem pel mitjà a través del qual es va presentar la consulta, el motiu de la consulta jurídica, la via preferent a l'hora de presentar aquesta consulta, la resolució, la preferència a l'hora de rebre una resposta a la seva consulta jurídica i la possibilitat d'utilitzar de nou aquest servei.



Mitjà de presentació de la consulta jurídica

Resultats expressats en percentatges

Formulari web Agència Catalana del Consum

71

Correu electrònic Agència Catalana del Consum

14

Presencialment OAC/OCIC/OMIC

7

No ho recordo

7



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

Formulari web

Gairebé tres de cada quatre empreses usuàries van presentar la seva consulta jurídica a través del formulari de la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum. Un 14% ho va fer per correu electrònic i un 7% presencialment a l'OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà), a l'OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor). No s'observen grans diferències respecte l'onada anterior.

Onada 2023

Formulari web Agència Catalana del Consum

70

Correu electrònic Agència Catalana del Consum

19

Presencialment OAC/OCIC/OMIC

7

Altres

2

Telèfon 012

2



Motiu de la consulta jurídica

Resultats expressats en percentatges



Serveis

Un 50% de les consultes jurídiques estan relacionades amb serveis financers, assegurances, subministraments bàsics, telecomunicacions, transport, viatges combinats i serveis de viatge vinculats i oci i esbarjo. Segueixen les consultes associades a establiments i condicions de venda.

Onada 2023

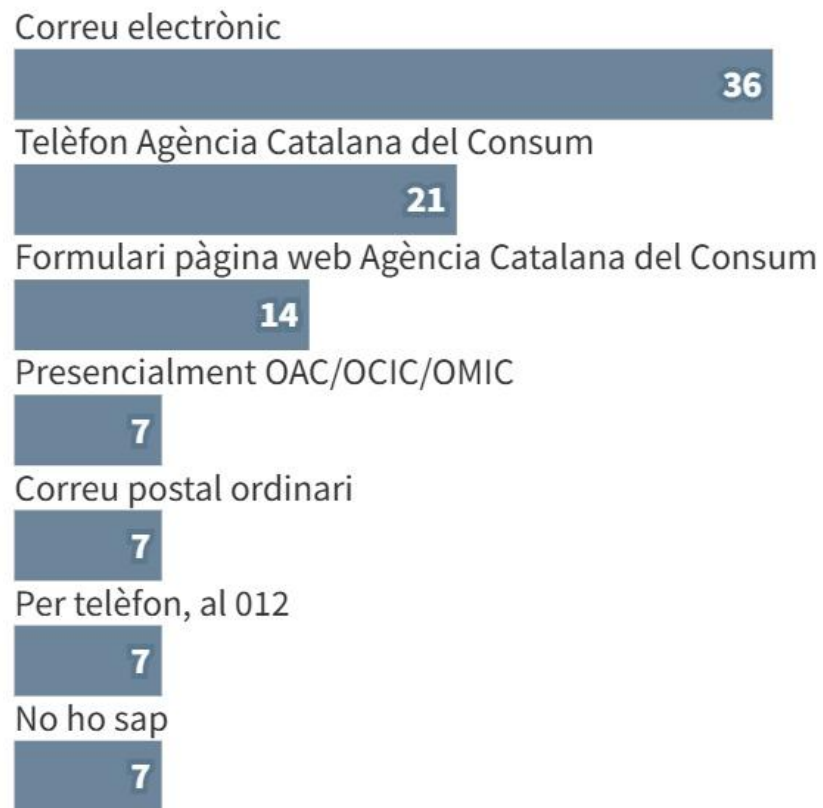


Pregunta 4. Quin era el motiu de la vostra consulta jurídica?



Via preferent per utilitzar el servei de consultes jurídiques

Resultats expressats en percentatges

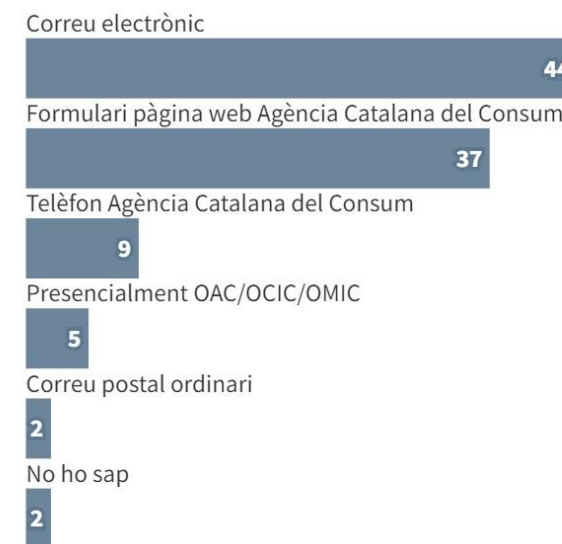


Pregunta 7. Quina via preferiu per utilitzar el servei de consultes jurídiques?

Correu electrònic

Malgrat que un 71% de les empreses va utilitzar el formulari web de l'Agència Catalana del Consum per presentar la seva consulta, quan se'ls demana quina via prefereixen un 36% respon el correu electrònic i un 21% el telèfon de l'Agència Catalana del Consum.

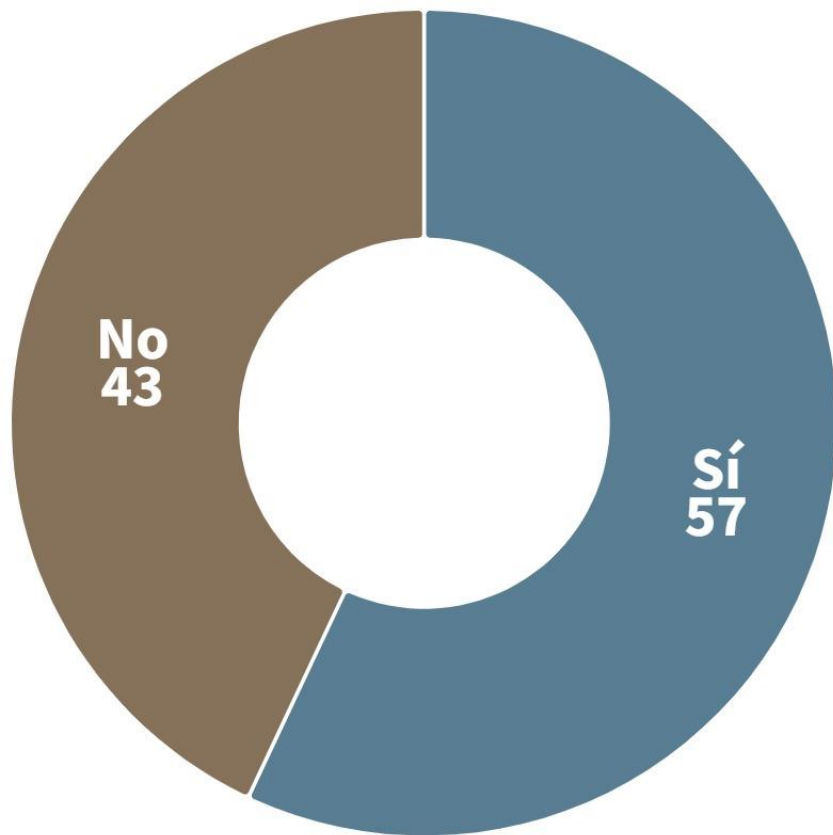
Onada 2023





Resolució de la consulta jurídica

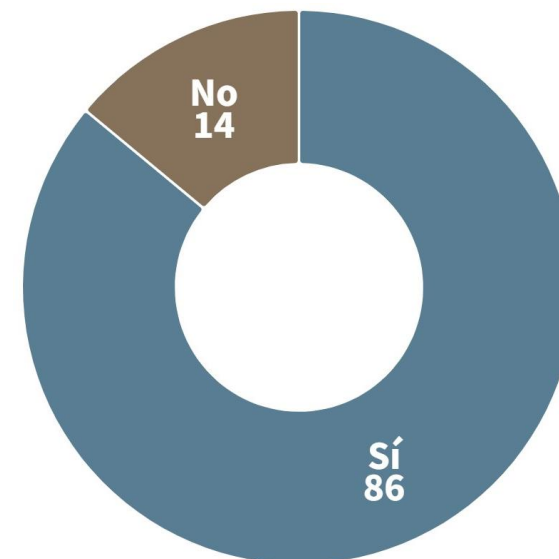
Resultats expressats en percentatges



Resolució satisfactòria

Un 57% de les empreses que van presentar una consulta jurídica assenyalen que es va resoldre satisfactòriament. En canvi, un 43% declara que no es va resoldre satisfactòriament.

Onada 2023





Preferència en la resposta del servei de la consulta jurídica

Resultats expressats en percentatges

Curta i centrada en respondre a la pregunta

50

Més extensa amb info. complementària

36

No ho sap

14

Una resposta curta

Quan es demana a les empreses quin tipus de resposta prefereixen, la meitat s'estima més una resposta curta i centrada en donar una resposta a la pregunta. Amb tot, un 36% es decanta per rebre una resposta més extensa i que incorpori informació complementària.

Onada 2023

Curta i centrada en respondre a la pregunta

56

Més extensa amb info. complementària

37

No ho sap

7

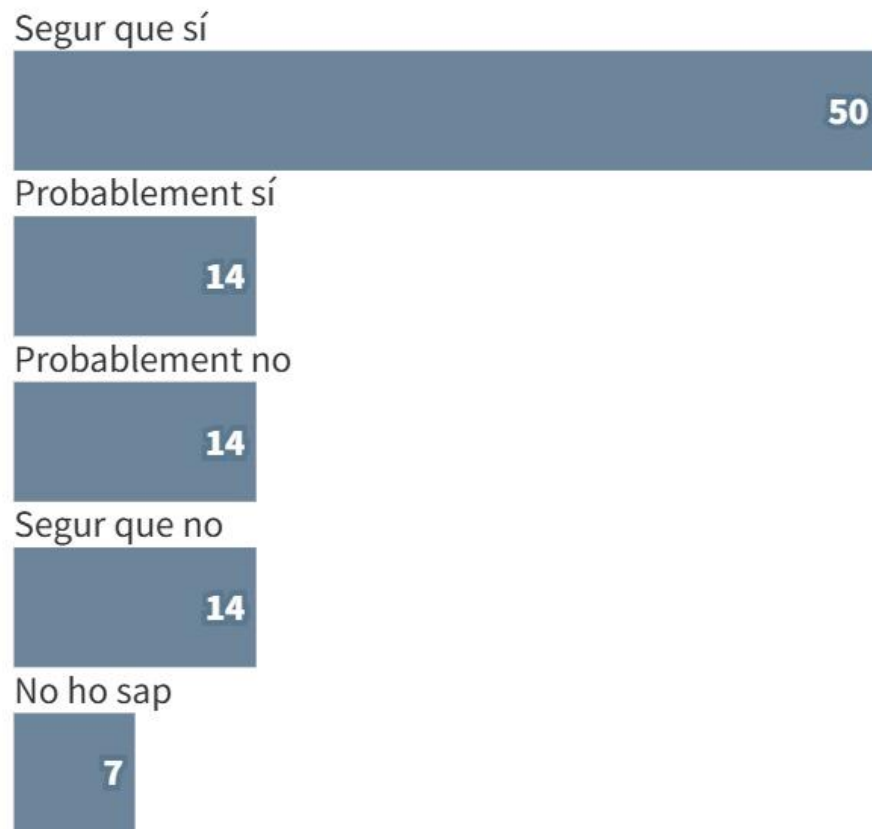


Pregunta 17. A l'hora de rebre una resposta del servei de consultes jurídiques, quina opció preferiu?



Possibilitat d'utilitzar de nou el servei de la consulta jurídica

Resultats expressats en percentatges



Segur que sí

Cinc de cada deu empreses usuàries tornarien a utilitzar el servei de consultes jurídiques. Un 28% afirma que probablement o segur que no el tornaria a utilitzar.

Onada 2023



Pregunta 14. Tornaríeu a utilitzar aquest servei de consultes jurídiques?



4 La valoració del servei



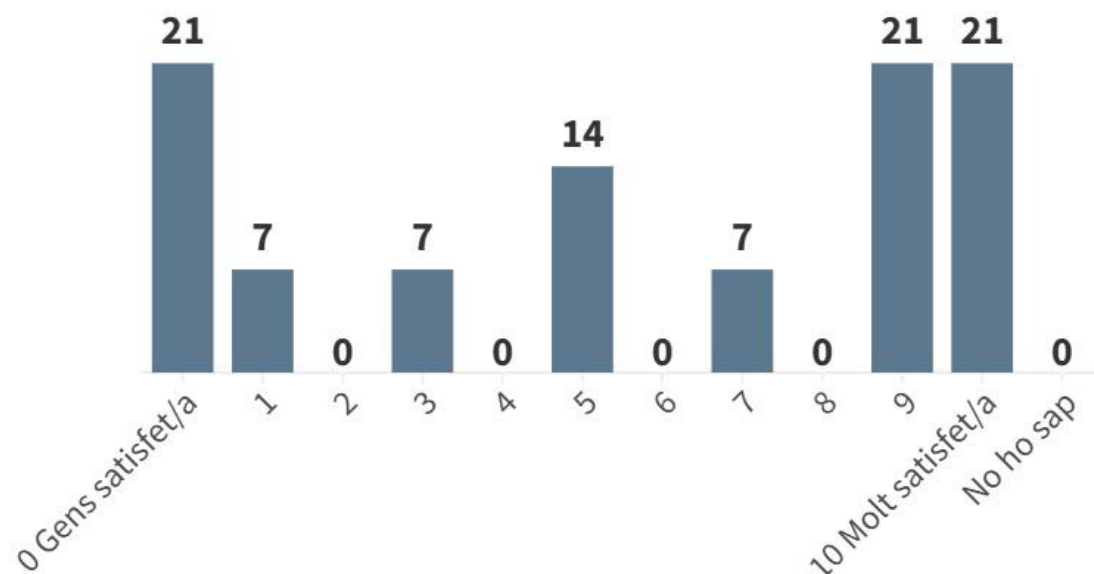
En el quart i darrer bloc, preguntem per la satisfacció amb el servei, els aspectes a millorar i la possibilitat de recomanar-lo o no.



Grau de satisfacció global amb el servei de consultes jurídiques

Resultats expressats en percentatges i mitjana

Mitjana: 5,6

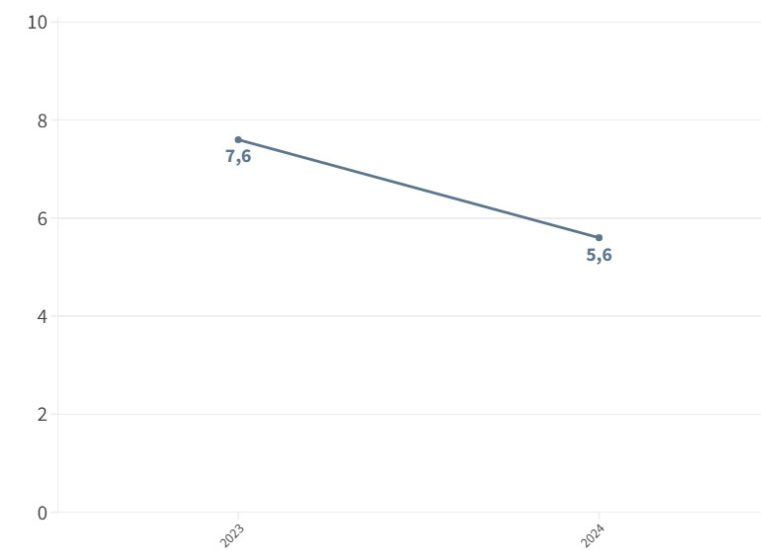


Mitjana de satisfacció global 5,6

Les empreses usuàries valoren amb un 5,6 de mitjana el seu grau de satisfacció amb el servei de consultes jurídiques de l'Agència Catalana del Consum.

Un 21% puntua amb un 10 el seu grau de satisfacció amb el servei; un altre 21%, amb un 9 i un darrer 21%, amb un 0.

Onada 2023

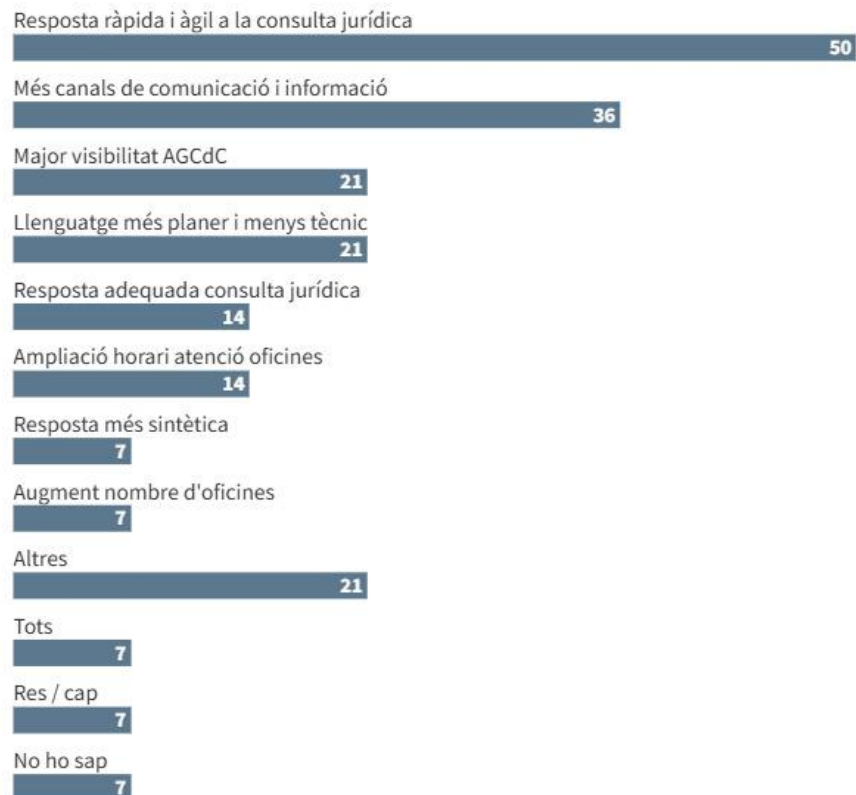


Pregunta 5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de consultes jurídiques de l'Agència Catalana del Consum.



Principals aspectes a millorar del servei de consultes jurídiques

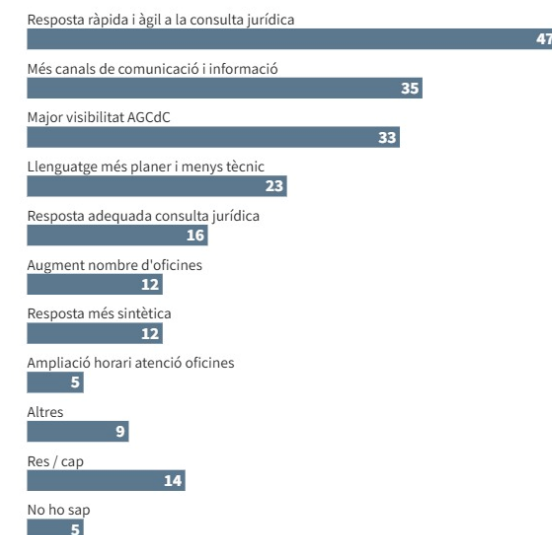
Resultats expressats en percentatges



A millorar, rapidesa i agilitat

Entre els aspectes que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum destaca la rapidesa i agilitat en la tramitació de la consulta jurídica (50%), l'ampliació dels canals de comunicació i informació (36%), la visibilitat de l'Agència Catalana del Consum (21%) i l'ús d'un llenguatge més planer (21%).

Onada 2023



Pregunta 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? Pregunta 9. I el segon? Pregunta 10. I el tercer?



Recomanació del servei de consultes jurídiques

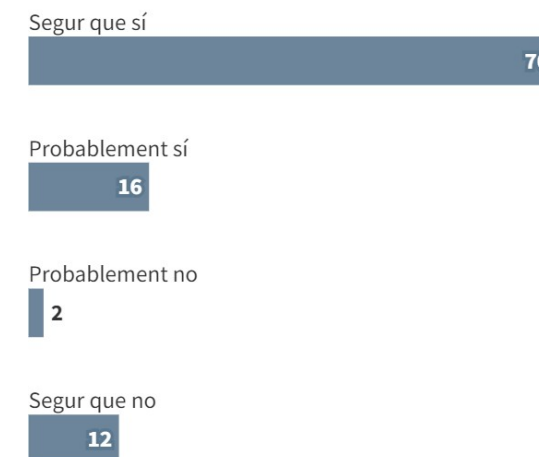
Resultats expressats en percentatges



Segur que sí

Sis de cada deu empreses indiquen que segur que sí o probablement sí recomanarien a d'altres entitats el servei de consultes jurídiques. Un 21% diu que segur que no i un 7% que probablement no.

Onada 2023



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



ceo.gencat.cat