

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

BON DIA/ TARDA, SÒC \_\_\_\_\_ DE L'INSTITUT CERDÀ. L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA ESTÀ FENT UN ESTUDI PER CONÈIXER L'OPINIÓ QUE TENEN LES PERSONES CONSUMIDORES SOBRE EL SERVEI QUE HAN REBUT DE L'ENTITAT. VOLDRIEM FER-LI UNES PREGUNTES PER CONÈIXER LA SEVA OPINIÓ, NOMÉS SERÁN UNS MINUTS D'ENTREVISTA. MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.

1. Em consta que vostè ha utilitzat els Serveis de l'Agència Catalana del Consum en el darrer any, és això cert ?

-SI .....1  
-NO .....2 → ACABAR

2. Quantes vegades ha fet servir els Serveis de l'Agència Catalana del Consum?

(9) No recorda

ENQUESTADOR: SI L'ENTREVISTAT VA FER MES D'UNA GESTIÓ, LLEGIR: A CONTINUACIÓ ANEM A FER-LI UNES PREGUNTES SOBRE L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA UTILITZAR ELS SERVEIS DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM

3. Ens consta que vostè va fer una .....a través dels Serveis de l'Agència Catalana del Consum INSERTAR DILIGENCIA DE LA BASE DE DADES). És això cert? COMPLETAR

Consulta ..... 1  
Queixa ..... 2  
Reclamació ..... 3  
Denúncia ..... 4

### 3.A. NO PREGUNTAR – DADES DE LA BASE

Tancada ..... 1  
Trasllat a Inspecció ACC ..... 2  
Trasllat CEC ..... 3  
Trasllat altres organismes ..... 4  
Arxiu ..... 5

### 3.B. NO PREGUNTAR – DADES DE LA BASE

Barcelona ..... 1  
Girona ..... 2  
Lleida ..... 3  
Tarragona ..... 4  
Terres de l'Ebre ..... 5

4. ¿A quin sector pertany l'empresa sobre la que va realitzar la consulta, queixa o reclamació/denúncia?

COMPLETAR. VERIFICAR INFORMACIÓ A LA BASE DE DADES

Telefonia ..... 1  
Internet ..... 2  
Vehicles (reparació/compra-venda) ..... 3  
Habitatge/Llar ..... 4  
Telecomunicacions/Informàtica ..... 5  
Energia (electricitat y gas) ..... 6  
Mobles ..... 7  
Transport Públic i Privat ..... 8  
Transport Aeri ..... 9  
Altres. Especificar ..... 10

### 4.B. NO PREGUNTAR – DADES DE LA BASE

Air-Madrid ..... 1  
Endesa Distribución Eléctrica ..... 2  
Altres empreses ..... 3

## 1º CONTACTE I INFORMACIÓ SOBRE DRETS I PROCEDIMENTS

ARA VULL FER-LI UNES PREGUNTES RELACIONADES AMB EL PROCEDIMENT PER CONTACTAR AMB ELS SERVEIS DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM I PER INFORMAR-SE SOBRE ELS SEUS DRETS I PROCEDIMENTS A SEGUIR

5. Quan va contactar per primera vegada per rebre la informació amb l'Agència Catalana del Consum, ho va fer:

Telefonant al 012 ..... 1  
Telefonant al telèfon de l'ACC ..... 2  
Personalment/ va ser a les oficines ..... 3  
Per carta ..... 4  
A través dels formularis de la seva web ..... 5  
Per correu electrònic ..... 6  
Per fax ..... 7  
A l'Oficina de Turisme de la Generalitat a l'Aeroport El Prat ..... 8  
Altres. Especificar ..... 9

Suprimir:

6. A continuació li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré del Servei que va rebre del 012, per carta, personalment.) d'acord amb la seva experiència, fent servir una escala del 0 al 10, on 0 significa la pitjor qualificació i 10 la millor qualificació. El 5 és una qualificació neutra/ regular.

|                                                                   |  |                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------|
| Temps en rebre informació / resposta a la seva petició            |  | 0: Molt dolent<br>10: Excel·lent                                          |
| Tracte rebut del personal                                         |  | 0: Molt dolent<br>10: Excel·lent                                          |
| Quantitat d'Informació                                            |  | 0: Molt poca / insuficient<br>10: Molta / Suficient                       |
| Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir |  | 0: Gens clar/ gens adequada<br>10: Molt clar/ Molt adequada               |
| Llenguatge utilitzat pel personal                                 |  | 0: Gens comprensible/ molt tècnic<br>10: Molt comprensible / comprensible |
| Llenguatge utilitzat en els documents informatius que va rebre    |  | 0: Gens clar/ gens adequada<br>10: Molt clar/ Molt adequada               |
| Utilitat de la Informació                                         |  | 0: Molt poca / insuficient<br>10: Molta / Suficient                       |

7. En quant temps pensava que l'atendrien o respondrien?

Menys de 2 dies..... 1  
 1 setmana (de 2 o 7 dies) ..... 2  
 1 mes (d'1 setmana a 30 dies) ..... 3  
 Més d'1 mes ..... 4

8. D'acord amb la seva experiència, com valoraria la Informació de l'Agència Catalana del Consum sobre drets i procediments a seguir ? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10 Excel·lent

|                                                                     |  |
|---------------------------------------------------------------------|--|
| Valoració Global del procés d'informació sobre drets i procediments |  |
|---------------------------------------------------------------------|--|

9. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar la Informació de l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei?

#### IMPORTÀNCIA D'ASPECTES

10. Podria dir-me del següent llistat quins són per a vostè els 3 aspectes més importants dels Serveis de l'Agència Catalana del Consum? LLEGIR ÍTEMS. Quin és el més important? Quin el segueix en 2on lloc? I en 3er lloc?

Facilitat d'accedir per primera vegada als Serveis de l'ACC..... ☐  
 Rapidesa ..... ☐  
 Tracte rebut ..... ☐  
 Possibilitat de ser escoltat ..... ☐  
 Utilitat de la informació..... ☐

11. Com ha conegut l'ACC? LLEGIR ÍTEMS.

Mitjans de comunicació..... ☐  
 Fulls de Reclamació..... ☐  
 012 ..... ☐  
 Conegut..... ☐  
 Fires ..... ☐  
 Internet ..... ☐  
 Associació de consumidors/organisme públic..... ☐  
 Altres ..... ☐

12. Com valoraria el Formulari WEB de l'Agència Catalana del Consum?

Li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 es una qualificació neutra/ regular.

Només als que han respost a través dels formularis d'internet (pregunta 5)

|                                                      |  |
|------------------------------------------------------|--|
| Claredat de les instruccions per omplir el formulari |  |
| Facilitat del procés                                 |  |
| Documentació a annexar                               |  |
| Facilitat d'annexar documents                        |  |
| Obtenció de Registre                                 |  |
| Forma de rebre el comprovant/justificant             |  |

13. D'acord amb la seva experiència, com valoraria el Formulari WEB de l'Agència Catalana del Consum? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10 Excel·lent

|                                                                     |  |
|---------------------------------------------------------------------|--|
| Valoració Global del procés d'informació sobre drets i procediments |  |
|                                                                     |  |

#### DADES DE CLASSIFICACIÓ

Per acabar, voldria fer-li algunes preguntes amb finalitat estadística.

#### Sexe de l'entrevistat:

- Home ..... 1
- Dona ..... 2

#### Edat de l'entrevistat:

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

#### Quin és el seu nivell d'estudis?

- Sense estudis ..... 1
- Estudis primaris ..... 2
- Secundària general obligatòria ..... 3
- Batxillerat..... 4
- Tècnic professional mig (FP I) ..... 5
- Tècnic professional superior (FP II) ..... 6
- Titulacions universitàries – Diplomatura ..... 7
- Titulacions universitàries – Llicenciatura ..... 8
- Estudis de tercer cicle (Doctorat) ..... 9

#### Quina és la seva professió?

- Propietari / Arrendatari (Act. Agràries, ramaderes o pescateres) ..... 1
- Treballador assalariat: agrícola, ramader o pescador..... 2
- Empresari (+ de 5 treballadors) ..... 3
- Empresari (- de 5 treballadors) ..... 4
- Professió liberal..... 5
- Assalariat Alt Càrrec..... 6
- Assalariat Quadre Mig..... 7
- Empleat d'Oficina, Comerç, Viatjant ..... 8
- Autònom..... 9
- Obrer Qualificat(Especialitzat) .....10
- Obrer No Qualificat (No Especialitzat) .....11
- Mestressa de casa .....12
- Estudiant .....13
- Pensionista/ Jubilat .....14
- Altres activitats sense remunerar.....15

NOM ENTREVISTAT.....

ENTREVISTADOR.....