

BON DIA/ TARDA , SÓC -----DE L'INSTITUT OPINA, VULL PARLAR AMB EL/LA SENYOR/SENYORA-----L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM ESTÀ FENT UN ESTUDI PER CONÈIXER L'OPINIÓ QUE TENEN LES PERSONES CONSUMIDORES SOBRE EL SERVEI QUE HAN REBUT DE L'ENTITAT. VOLEM SABER QUINA HA ESTAT LA VOSTRA EXPERIÈNCIA. MOLTES GRÀCIES PER LA VOSTRA 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  
 No sap.....5

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

Tancada .....1  
 Trasllet a Inspecció ACC.....2  
 Trasllet CEC .....3  
 Trasllet 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

**3.C. NO PREGUNTAR – DADES DE LA BASE**

Denúncia drets lingüístics .....1

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  
 Electricitat .....6  
 Gas .....7  
 Transport públic i privat .....8  
 Electrodomèstics (reparació/ compra-venda) .....9  
 Altres. Especificar .....10

**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  
 No recordo.....0

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 10: Excel·lent
Tracte rebut del personal		0: Molt dolent 10: Excel·lent
Quantitat d'Informació		0: Molt poca / insuficient 10: Molta / Suficient
Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir		0: Gens clar/ gens adequada 10: Molt clar/ Molt adequada
Llenguatge utilitzat pel personal		0: Gens comprensible/ molt tècnic 10: Molt comprensible / comprensible
Llenguatge utilitzat en els documents informatius que va rebre		0: Gens clar/ gens adequada 10: Molt clar/ Molt adequada
Utilitat de la Informació		0: Molt poca / insuficient 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? LITERAL I CODIFICAT PER GRUPS

Major rapidesa / agilitat.....	1
Més quantitat d'informació .....	2
Informació més sintetitzada / personalitzada.....	3
Resolució efectiva dels casos .....	4
Ampliar els canals de comunicació / informació.....	5
Ús de llenguatge més planer / menys tècnic.....	6
Seguiment dels casos.....	7
Donar-se més a conèixer.....	8
Ampliar l'horari / nombre d'oficines.....	9
Atenció via internet.....	10
Altres .....	11
Res / cap.....	12
Ns / nc .....	13

## 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 .....	<input type="checkbox"/>
Rapidesa .....	<input type="checkbox"/>
Tracte rebut.....	<input type="checkbox"/>
Possibilitat de ser escoltat .....	<input type="checkbox"/>
Utilitat de la informació .....	<input type="checkbox"/>

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

Mitjans de comunicació .....	<input type="checkbox"/>
Fulls de Reclamació.....	<input type="checkbox"/>
012.....	<input type="checkbox"/>
Conegut .....	<input type="checkbox"/>
Fires .....	<input type="checkbox"/>
Internet .....	<input type="checkbox"/>
Associació de consumidors/organisme públic .....	<input type="checkbox"/>
Altres .....	<input type="checkbox"/>

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.....