



REO núm: 1104
Data: 30/09/2024

Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones consumidores i usuàries que han presentat una consulta. 2023

Qüestionari

Realitzat mitjançant un conveni entre:



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES QUE HAN FET UNA CONSULTA

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 la persona 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 que 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 estan obligats 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, com a ciutadà, a l'Agència Catalana del Consum?

Resposta simple

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 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? A través de quin mitjà ...

Programador/a: aleatoritzeu

Més d'una resposta

1. Per recomanació d'un familiar, amiat o conegut
2. Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum
3. Cercador d'Internet
4. Xarxes socials
5. Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)

- 6. Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 98. No ho recordo

3. A través de quin mitjà vau presentar la vostra consulta? Si ha presentat més d'una consulta, 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 tema de la vostra consulta?

Programador/a: aleatoritzeu (1-9)

Només una resposta

- 1. Telefonía / Internet
- 2. Vehícles (reparació/compravenda)
- 3. Informàtica
- 4. Electricitat
- 5. Gas
- 6. Aigua
- 7. Transport públic i privat
- 8. Electrodomèstics (reparació/compravenda)
- 9. Restauració i allotjaments
- 10. Sector financer
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 98. No ho recordo

5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de consultes 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 en relació amb els següents ítems.

Programador/a: aleatoritzeu

- a) El temps en rebre una 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
- 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 se

7. Del següent llistat quin és l'aspecte que valoreu més positivament de la vostra experiència amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum?

Programador/a: aleatoritzeu. Només una resposta.

- 1. La facilitat en la tramitació de la consulta
- 2. La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta
- 3. El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum
- 4. La possibilitat de ser escoltat
- 5. La utilitat de la informació rebuda
- 6. L'assessorament que ofereix
- 95. Res / cap
- 98. No ho sé

8. I el segon més important?

Programador/a: aleatoritzeu. No consta la resposta a la P 7. Només una resposta.

- 1. La facilitat en la tramitació de la consulta
- 2. La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta
- 3. El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum
- 4. La possibilitat de ser escoltat
- 5. La utilitat de la informació rebuda
- 6. L'assessorament que ofereix
- 98. No ho sé

9. I el tercer més important?

Programador/a: aleatoritzeu. No consta la resposta a la P7 i 8. Només una resposta.

- 1. La facilitat en la tramitació de la consulta
- 2. La rapidesa a l'hora de rebre una resposta a la vostra consulta
- 3. El tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum
- 4. La possibilitat de ser escoltat
- 5. La utilitat de la informació rebuda
- 6. L'assessorament que ofereix
- 98. No ho sé

10. Del següent llistat, quin és el primer aspecte que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei pel que fa a la resposta a les consultes.

Programador/a: aleatoritzeu. Només una resposta.

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

11. I el segon?

Programador/a: aleatoritzeu. No consta l'element citat a la P 10. Només una resposta.

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

12. I el tercer?

Programador/a: aleatoritzeu. No consta l'element citat a la P10 i 11. Només una resposta.

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

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

Només una resposta

1. Sí
2. No

14. (P13= 2) Per quin motiu considereu que no es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta?

15. Havíeu utilitzat abans d'aquesta consulta, 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

16. Tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?

Només una resposta

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

17. (P16= 3 o 4) Per quin motiu no tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?

18. Recomanaríeu aquest servei a altres persones?

Només una resposta

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

19. (P18= 3 o 4) Per quin motiu no recomanaríeu aquest servei a altres persones?

DADES DE CLASSIFICACIÓ

20. Quin és el vostre sexe?

Només una resposta

1. Home
2. Dona
3. No binari

21. Quina és la vostra edat?

Només una resposta

PROGRAMACIÓ: recodificar en les següents categories:

1. De 18 a 34 anys
2. De 35 a 49 anys
3. De 50 a 64 anys
4. De 65 anys o més

22. On vàreu néixer?

Només una resposta

1. Catalunya

- 2. Altres comunitats autònomes
- 5. Fora d'Espanya
- 99. Prefereixo no contestar

23. Quina llengua parleu habitualment?

Només una resposta

- 1. Català
- 2. Castellà
- 80. Altres opcions
- 99. Prefereixo no contestar

24. (P 23 = 80) Quina llengua o llengües parleu habitualment?

Només una resposta

- 1. Català i castellà per igual
- 2. Aranès
- 3. Àrab
- 4. Romanès
- 80. Altres llengües o combinacions (Especifiqueu)

25. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?

Només una resposta

- 1. Treball
- 2. Treball domèstic no remunerat
- 3. No treball: estic a l'atur
- 4. No treball: soc jubilat/ada o pensionista
- 5. No treball: estic estudiant
- 99. Prefereixo no contestar

26. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit

Només una resposta

- 1. Sense estudis
- 2. Estudis primaris
- 3. Estudis secundaris
- 4. Estudis universitaris
- 5. Altres (Especifiqueu)
- 99. Prefereixo no contestar

27. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?

Només una resposta

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

Programador/a: carregueu la informació pel sistema

28. Com és composta la vostra llar?

Només una resposta

- 1. Jo sol/a (filtrada per qui digui a P27=1)
- 2. Monoparental: pare/mare amb fills/es
- 3. Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars
- 4. Parella sense fills/es
- 5. Parella sense fills/es i altres familiars
- 6. Parella amb fills/es
- 7. Parella amb fills/es i altres familiars

- 8. Dues persones o més que no són parella
- 9. Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 99. Prefereixo no contestar

29. 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