

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

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 consumidores i usuàries que han presentat una consulta.
- 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.
- Quan la base real dels encreuaments és inferior a 20 casos, es considera la N petita i s'assenyala amb un asterisc. En aquests casos, aconsellem una interpretació, especialment, prudent de les dades, ja que la incertesa estadística és molt elevada.

La mostra

- Enquesta realitzada mitjançant la **metodologia d'enquesta autoadministrada en línia** entre el 23 d'octubre i el 5 de novembre de 2023 amb els recursos propis del Centre d'Estudis d'Opinió, a partir de la plataforma d'enquestació Gandia Integra CawiNet.
- 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 del 22 de setembre de 2023. L'univers vàlid ha esdevingut una N de 3.761 registres.
- S'ha realitzat el camp a una extracció aleatòria de 1.750 registres. L'objectiu ha estat mantenir un màxim del 5% de marge d'error en les estimacions mostrals. En total, han respost **402 persones consumidores i usuàries** que han presentat una consulta a l'Agència Catalana del Consum.
- Representativitat de la mostra:

Nivell de confiança:	95%
Variància	p=q=50%
Grandària de la mostra:	402 individus
Marge d'error:	± 4,62

- Taxa de resposta: 23%.

Continguts

- 1. Perfil de les persones usuàries**
- 2. Coneixement i ús del servei**
- 3. El tràmit de la consulta**
- 4. La valoració del servei**



1 Perfil de les persones usuàries



En aquest primer bloc, aprofundim amb el perfil de les persones usuàries. En concret, analitzem, el gènere, l'edat, la llengua habitual, la situació laboral i el nivell d'estudis.



Gènere de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Home



Dona



No binari



Perfil usuari

Cinc de cada deu persones enquestades que han fet una consulta són homes. Les dones representen el 48% i els no binaris, un 2%.

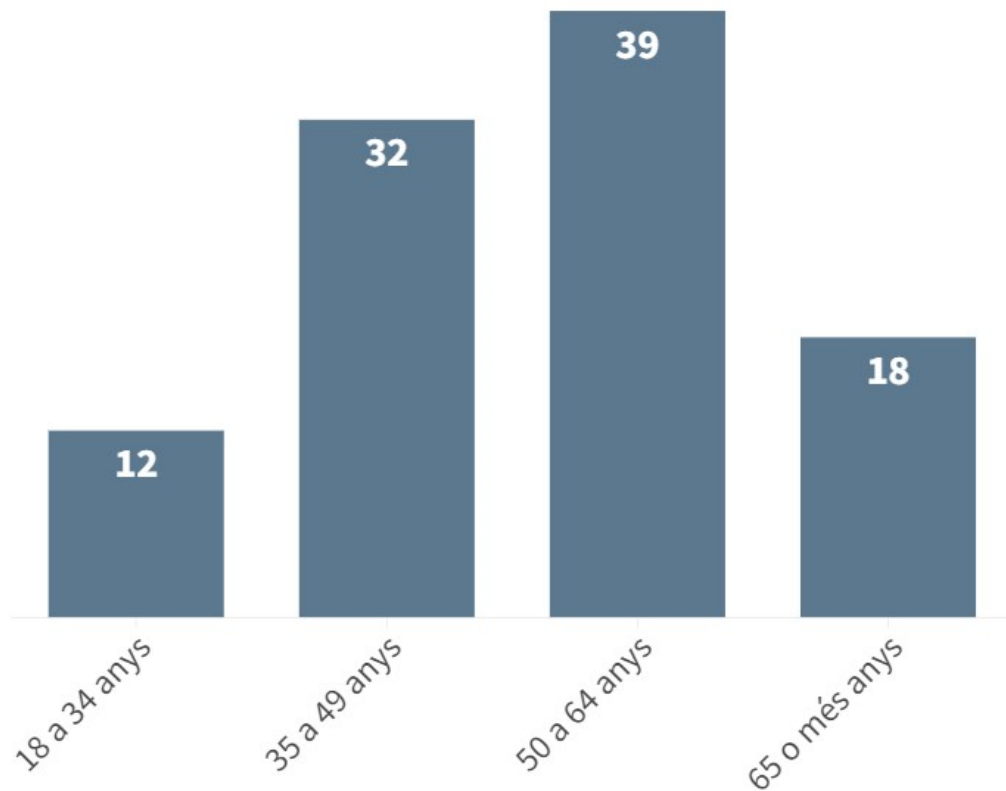


Pregunta 20. Quin és el vostre sexe?



Edat de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges



Mitjana d'edat 52 anys

La mitjana d'edat de les persones usuàries del servei de consultes que han contestat l'enquesta és d'uns 52 anys. Gairebé quatre de cada deu enquestats tenen entre 50 i 64 anys i un terç, entre 35 i 49 anys. Els de 65 anys o més no arriben al 20%. Les franges més joves són les que menys utilitzen aquest servei de consultes (12%).



Pregunta 21. Quina és la vostra edat?



Lloc de naixement de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Catalunya

84

Altres comunitats autònomes

8

Fora d'Espanya

7

Prefereix no contestar

1

Usuaris, nascuts a Catalunya

Majoritàriament les persones enquestades que han utilitzat el servei de consultes han nascut a Catalunya.



Pregunta 22. On vàreu néixer?



Nivell d'estudis de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Sense estudis

1

Estudis primaris

6

Estudis secundaris

31

Estudis universitaris

60

Prefereix no contestar

2

Més estudis, més ús del servei

Sis de cada deu enquestats que han utilitzat el servei de consultes tenen estudis universitaris i un terç, secundaris. En canvi, la proporció de persones enquestades sense estudis o amb estudis primaris no arriba al 10%.



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



Situació laboral de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Treballa

70

Jubilat/ada o pensionista

22

Aturat/ada

5

Estudiant

1

Treball domèstic no remunerat

0

Prefereix no contestar

3

Treballen

Set de cada deu persones enquestades que han fet una consulta treballen i dos de cada deu estan jubilades o són pensionistes.



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



Llengua habitual de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Català

75

Castellà

21

Altres opcions

3

Prefereix no contestar

1

Català llengua habitual

Tres de cada quatre enquestats parlen habitualment el català i dos de cada deu, el castellà.



Pregunta 23. Quina llengua parleu habitualment?



2 Coneixement i ús del servei

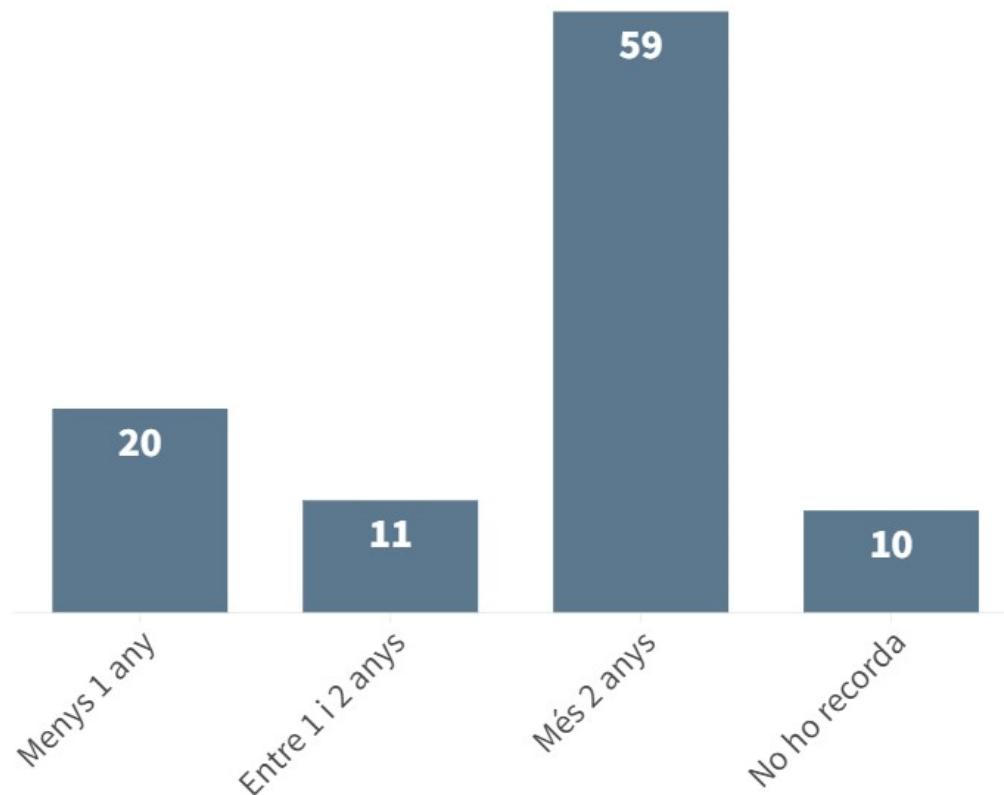


En aquest segon bloc, preguntem pel temps que fa que coneixen el servei de consultes, el mitjà a través del qual es van assabentar d'aquest servei i si anteriorment n'havien fet ús.



Coneixement del servei

Resultats expressats en percentatges



Més de dos anys

Gairebé sis de cada deu usuaris enquestats declara que fa més de dos anys que coneix el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum. Un 20%, menys d'un any i un 11%, entre 1 i 2 anys.

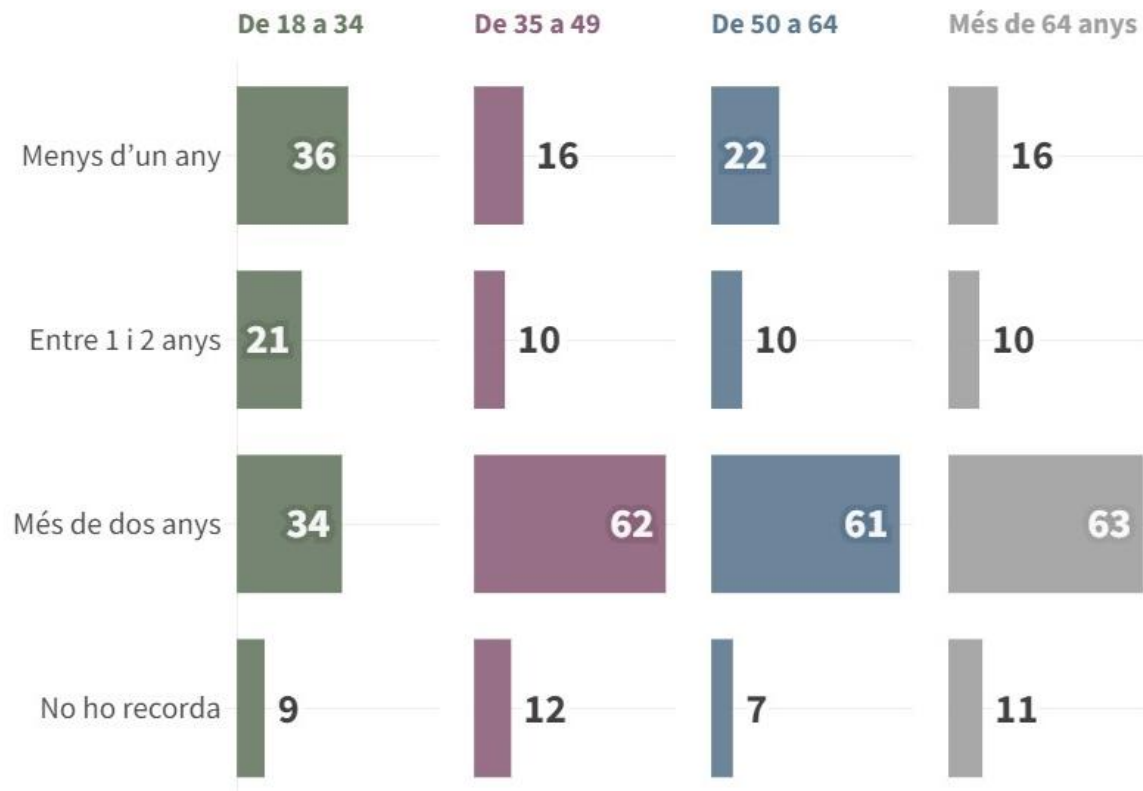


Pregunta 1. Per començar, quant temps fa que vàreu conèixer el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum?



Coneixement del servei, per edat

Resultats expressats en percentatges



Majors 35 anys, més de 2 anys

Entre els majors de 35 anys, més d'un 60% reconeix que fa més de dos anys que coneix aquest servei.

En canvi, entre els menors de 35 anys, un terç fa menys d'un any que el coneix i un altre terç, més de dos anys.



Mitjà de coneixement del servei de consultes

Resultats expressats en percentatges



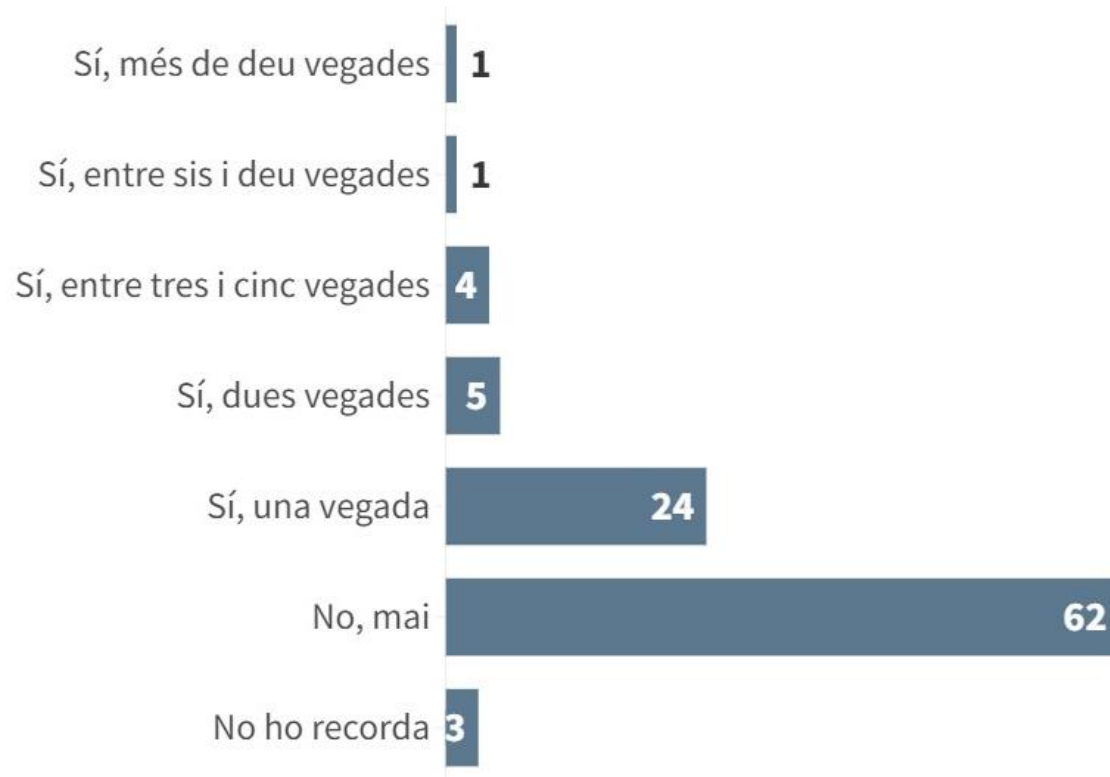
Mitjà de coneixement

Un 28% dels usuaris enquestats va conèixer el servei de consultes a través del web de l'Agència Catalana del Consum. Un 25%, per recomanació d'un familiar, amiatat o conegut i un 23%, per un cercador d'internet.



Ús previ del servei de consultes

Resultats expressats en percentatges



Mai havia utilitzat aquest servei

En sis de cada deu casos aquesta era la primera vegada que presentaven una consulta. Un terç ja l'havia utilitzat anteriorment i d'aquests un 24% era la segona vegada que recorrien al servei de consultes.



3 El tràmit de la consulta

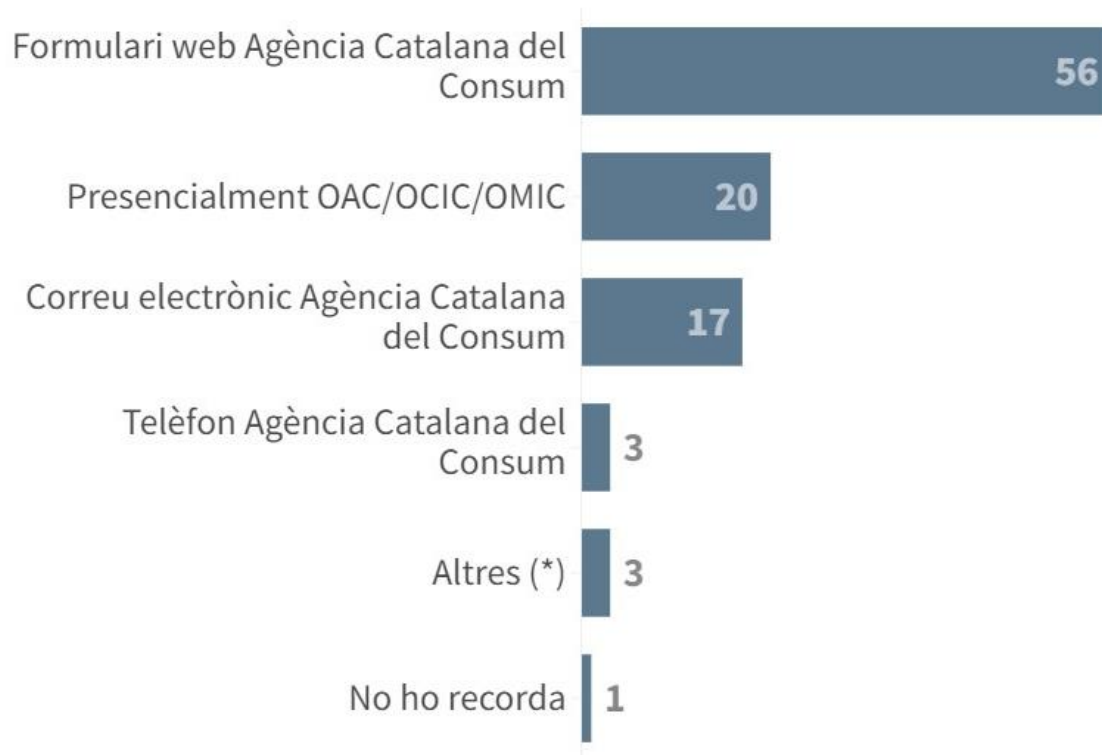


En aquest tercer bloc, preguntem pel mitjà a través del qual van presentar la consulta, el tema, la resolució, les raons de la insatisfacció amb la consulta i la possibilitat d'utilitzar de nou aquest servei.



Mitjà de presentació de la consulta

Resultats expressats en percentatges



Formulari web

Una mica més de la meitat de les persones enquestades van presentar la seva consulta a través del formulari web de l'Agència Catalana del Consum. Un 20%, presencialment a les oficines de l'OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà), OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor) i un 17%, per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum.



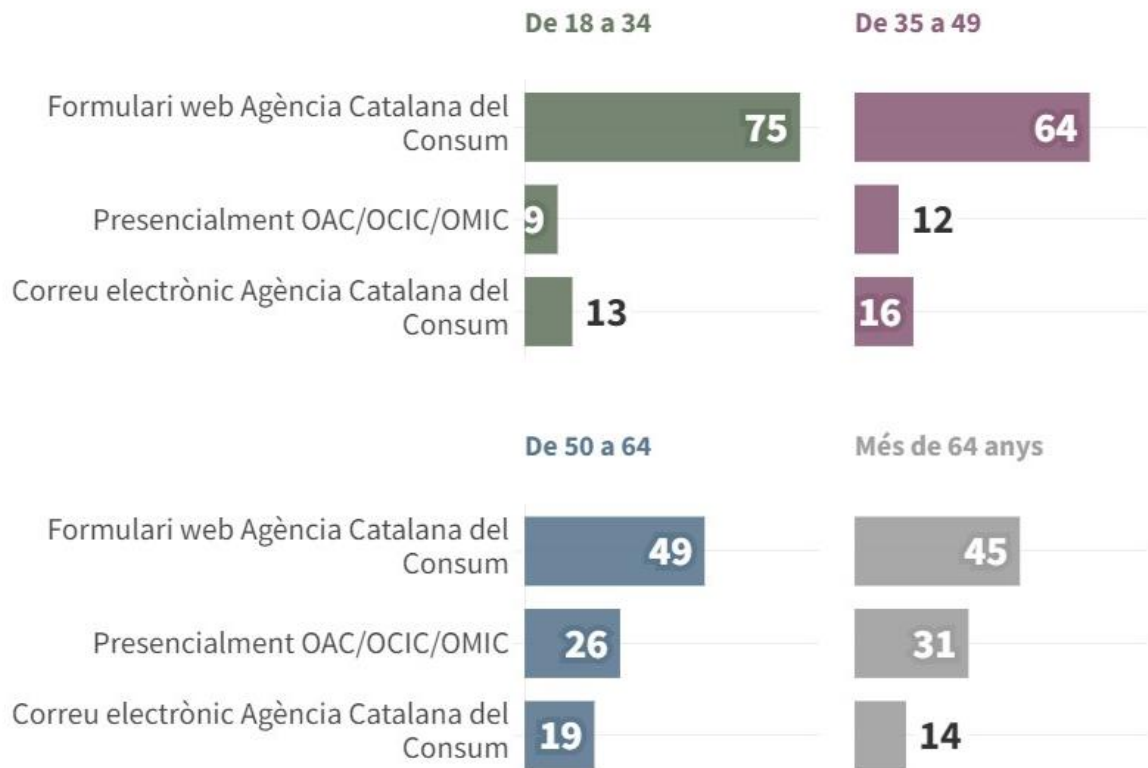
Pregunta 3. A través de quin mitjà va presentar la vostra consulta? Si ha presentat més d'una consulta, pensi si us plau, a partir d'ara en la última.

(*) Respostes inferiors al 2% están incloses a Altres.



Mitjà de presentació de la consulta, per edat

Resultats expressats en percentatges. Respostes superiors al 10%



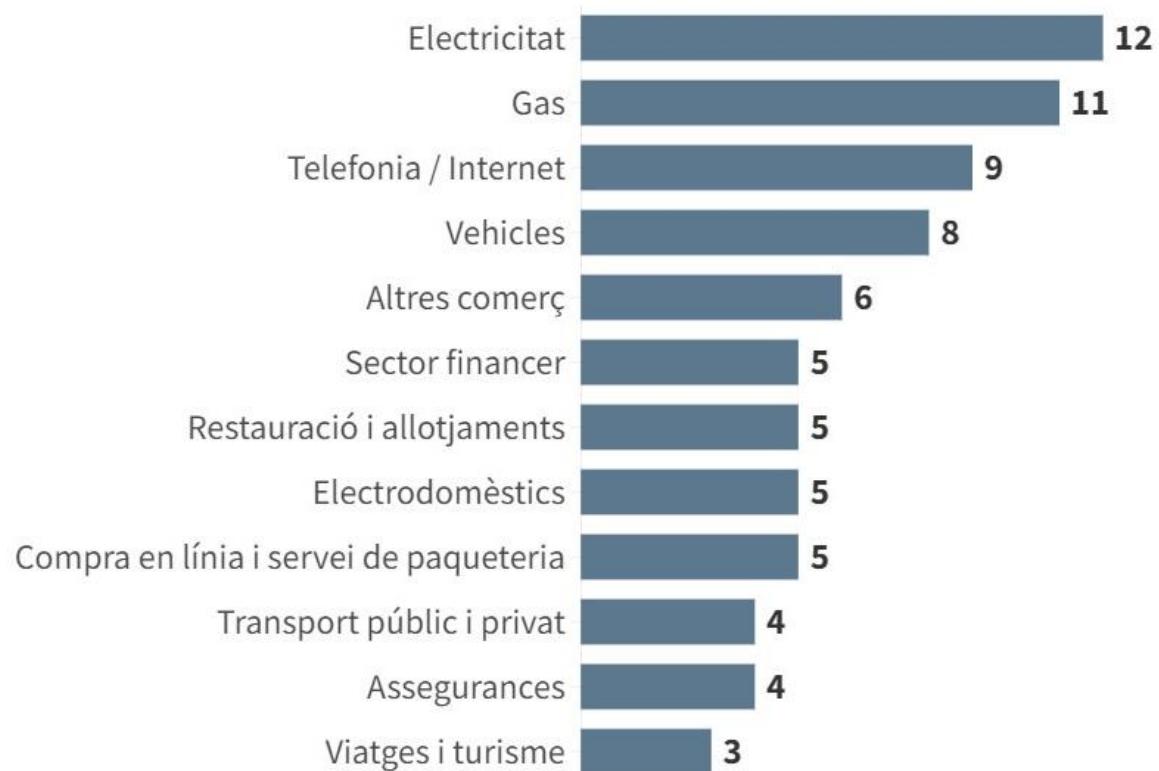
Formulari web, més joves

A mesura que augmenta l'edat de la persona usuària enquestada la proporció dels que han presentat la consulta a través del formulari web de l'Agència Catalana del Consum disminueix. Per contra, en les franges de més edat el percentatge d'usuaris que han anat presencialment la consulta a una OAC, OCIC o OMIC és més alta que en els grups d'edat més joves.



Tema de la darrera consulta

Resultats expressats en percentatges. Respostes superiors al 3%



Electricitat i gas

Un 12% de les consultes correspon a qüestions relacionades amb l'electricitat; un 11%; amb el gas i un 9%, amb la telefonia i internet.

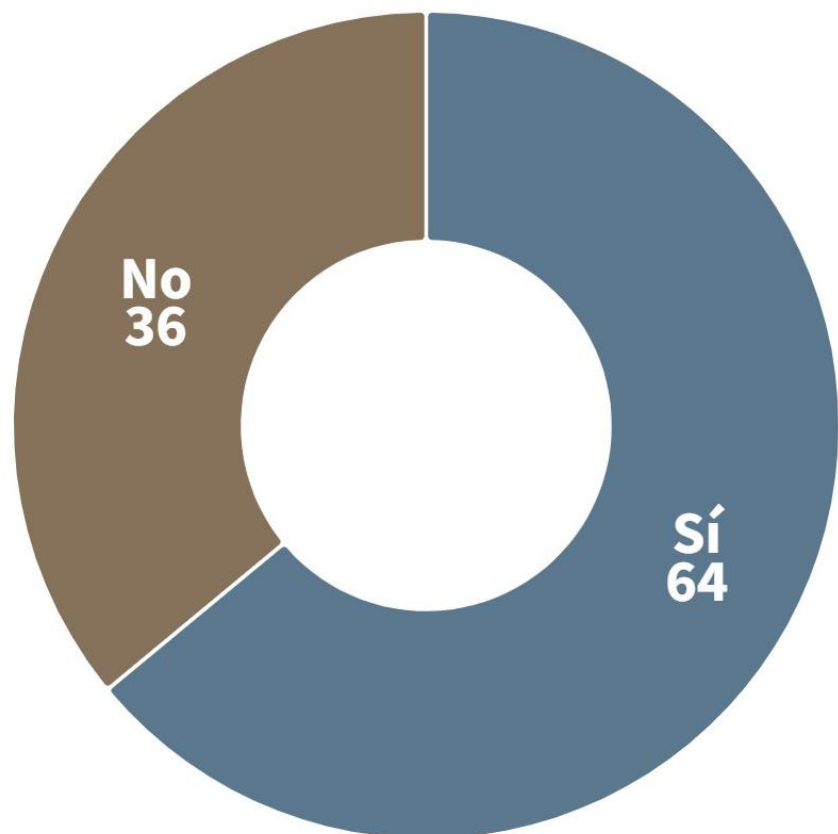


Pregunta 4. Quin era el tema de la vostra consulta?



Resolució de la consulta

Resultats expressats en percentatges



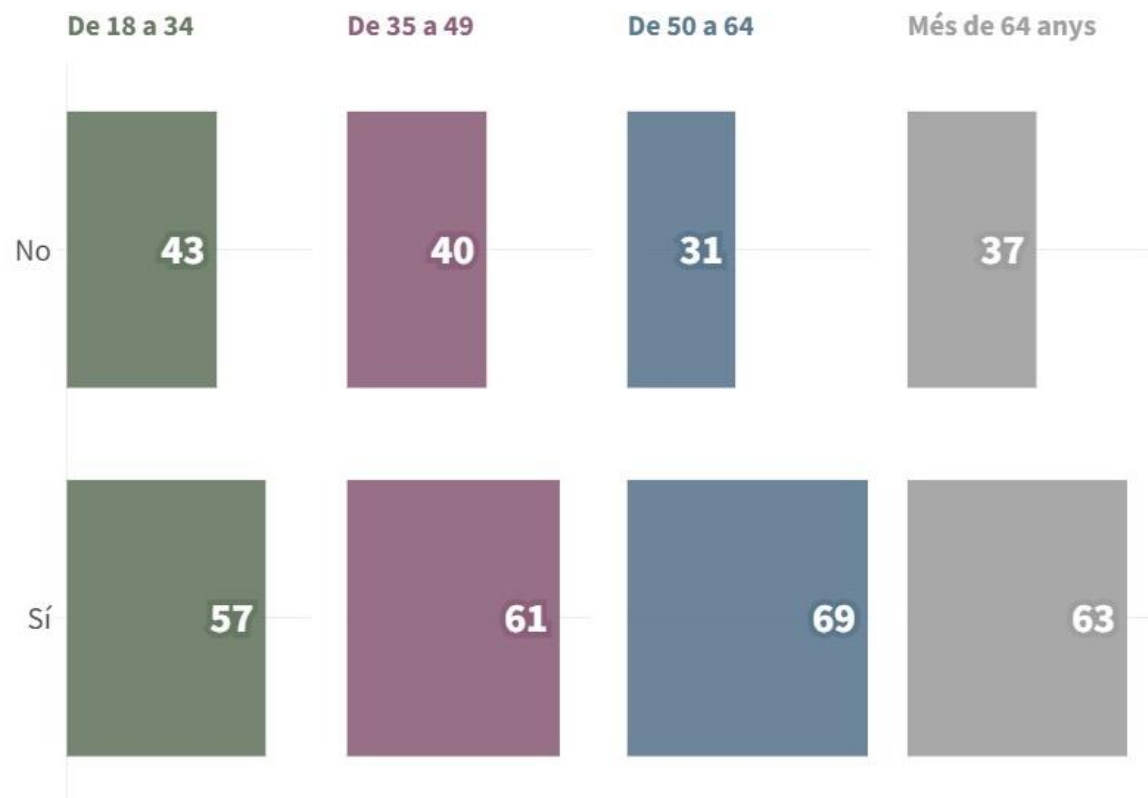
Consulta satisfactòria

Sis de cada deu persones usuàries enquestades afirmen que estan satisfetes amb la resolució de la seva consulta. En canvi, un terç diu que no.



Resolució de la consulta, per edat

Resultats expressats en percentatges



Satisfacció generalitzada

Tot i que majoritàriament totes les franges d'edat estan satisfetes amb la resolució de la seva consulta, aquest sentiment és més intens en la franja dels 50 als 64 anys. Els menors de 35 anys presenten una actitud més crítica.



Motius de la resolució insatisfactòria de la consulta

Resultats expressats en percentatges



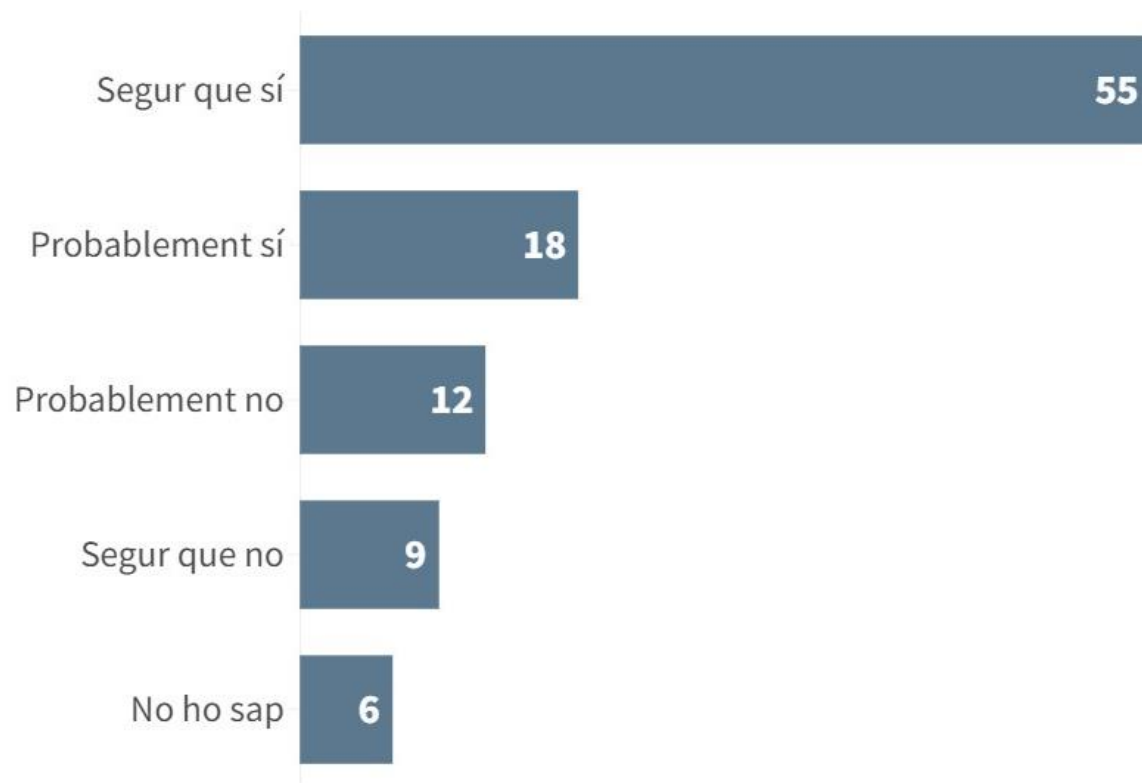
Motius de la insatisfacció

Quan es demana per les raons de la insatisfacció amb la resolució de la consulta, un 28% afirma que és perquè no han rebut encara una resposta o falta la resolució definitiva. Un 19% ho atribueix a la manca de competències de l'Agència Catalana del Consum; un 15%, al resultat de la resolució i un 12%, al fet d'haver-lo derivat a un altre ens.



Possibilitat d'utilitzar de nou el servei de consultes

Resultats expressats en percentatges



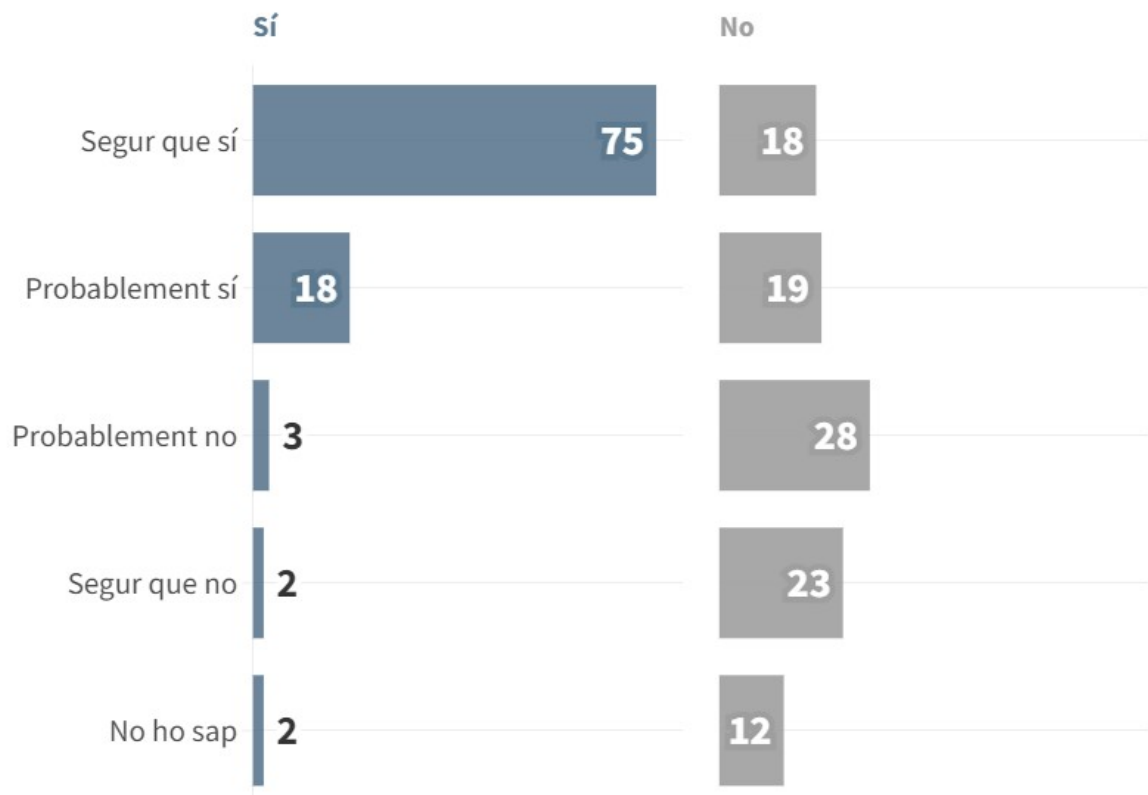
Segur que sí

Un 55% dels usuaris enquestats afirma que segur que tornaria a utilitzar aquest servei de consultes. Gairebé un 20%, probablement sí. En canvi, els que segur que no o probablement no l'utilitzarien de nou aglutinen un 20% dels usuaris enquestats.



Possibilitat d'utilitzar de nou el servei de consultes, per resolució de la consulta

Resultats expressats en percentatges



Segur que sí quan es va resoldre

Tres de cada quatre enquestats en què la seva consulta es va resoldre afirmen que tornarien a utilitzar aquest servei. En canvi, en aquells casos en què no es va resoldre les opinions es troben més dividides: un 28% diu que probablement no l'utilitzaria de nou; un 23%, segur que no; un 12%; no ho sap i només un 18% respon que segur que sí.

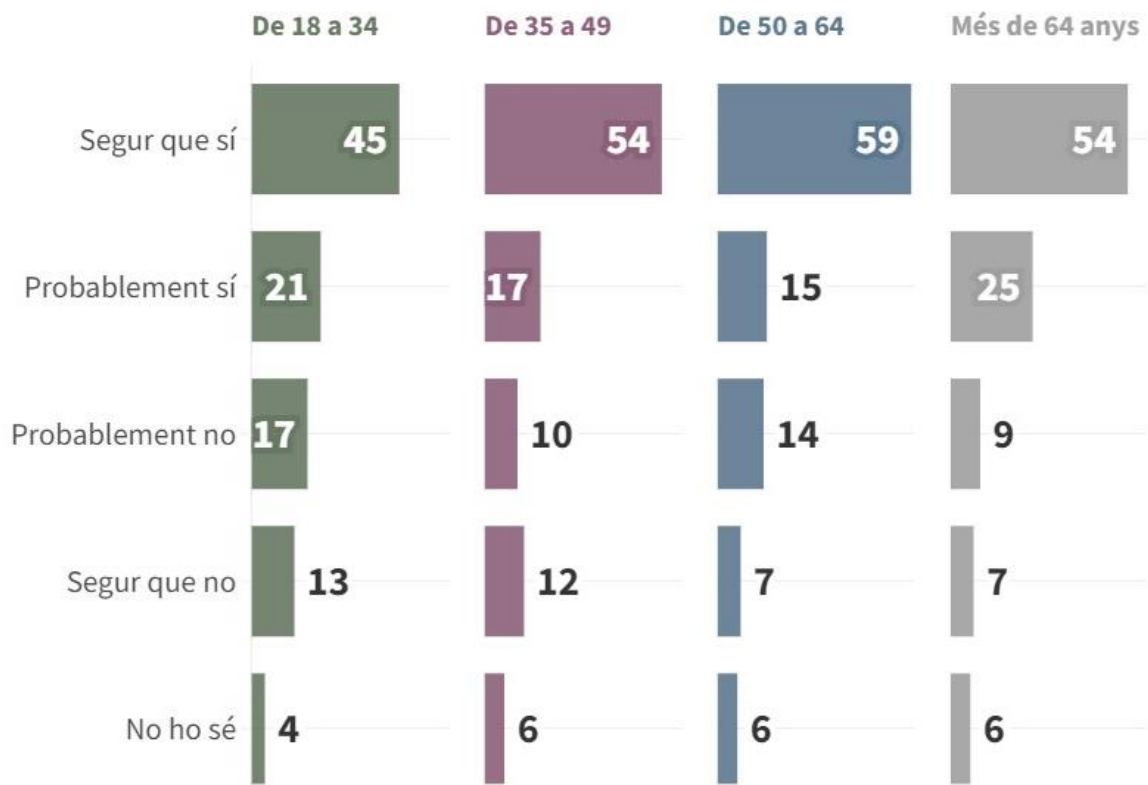


Pregunta 16. Tornaríeu a presentar una consulta a l'Agència Catalana del Consum?



Possibilitat d'utilitzar de nou el servei de consultes, per edat

Resultats expressats en percentatges



Menors 35 anys, més crítics

Tal com succeïa amb la satisfacció amb la resolució de la consulta, la franja dels 50 a 64 anys és la que amb total seguretat presentaria de nou una consulta a l'Agència Catalana del Consum. En canvi, els menors de 35 anys són els més crítics. De fet un 17 i un 13% respectivament afirmen que probablement no i segur que no.



4 La valoració del servei

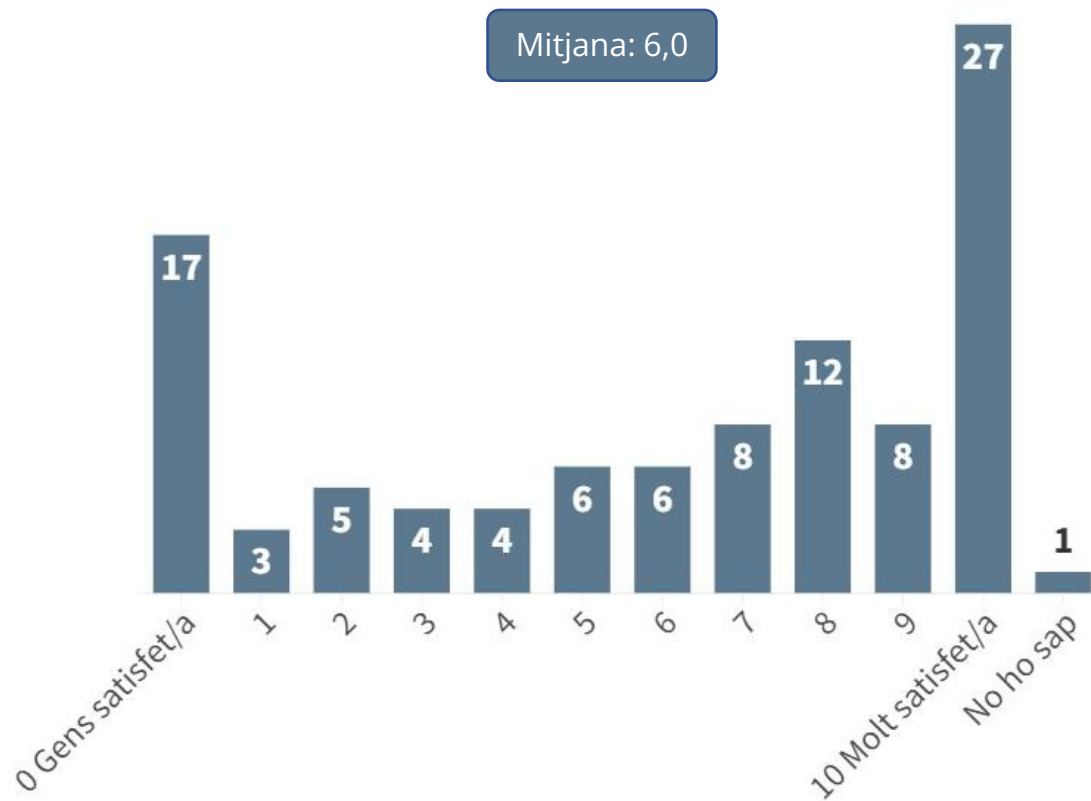


El quart i darrer bloc aprofundeix en la valoració dels serveis, els elements més destacats i aquells que caldria millorar.



Grau de satisfacció global amb el servei de consultes

Resultats expressats en percentatges i mitjana



Mitjana satisfacció 6,0

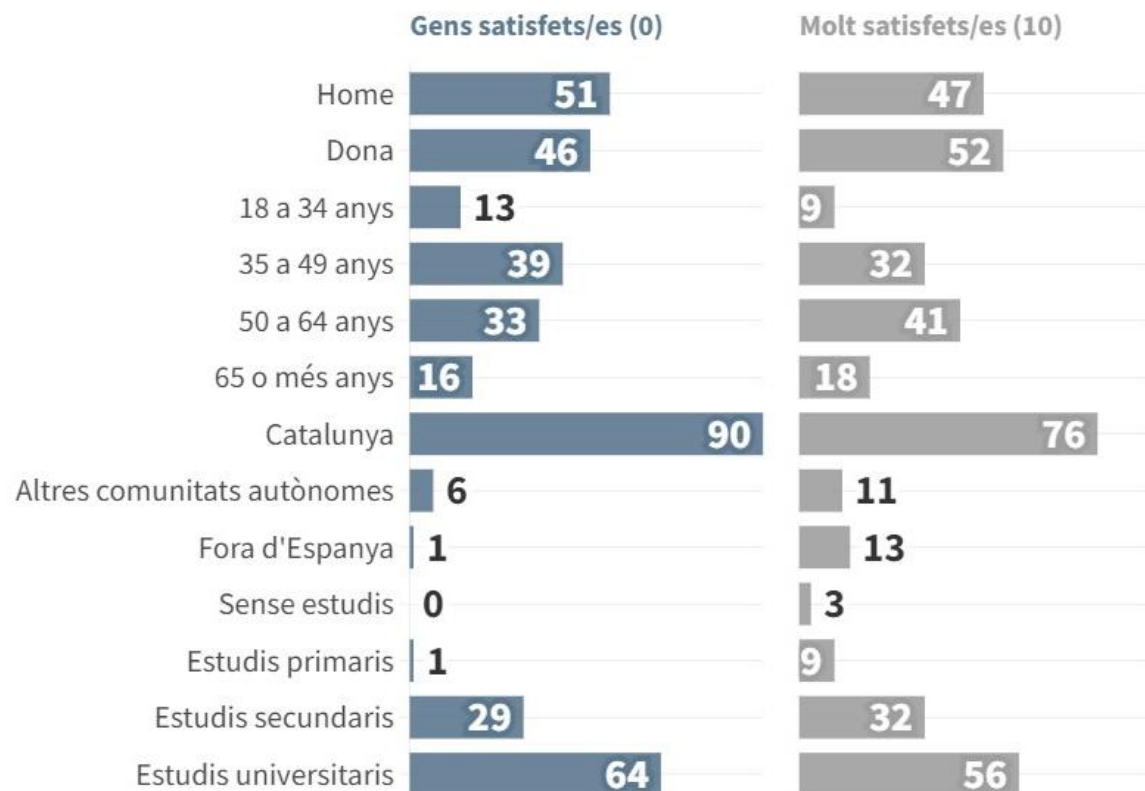
Les persones usuàries enquestades valoren en un sis el seu grau de satisfacció global amb el servei de consultes. Un 27% li dona un 10, mentre que un 17%, un 0.

Un 66% aprova aquest servei amb una nota superior al 5, mentre que un 33% el desaprova amb menys d'un 5.



Grau de satisfacció global amb el servei de consultes, per variables de classificació

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



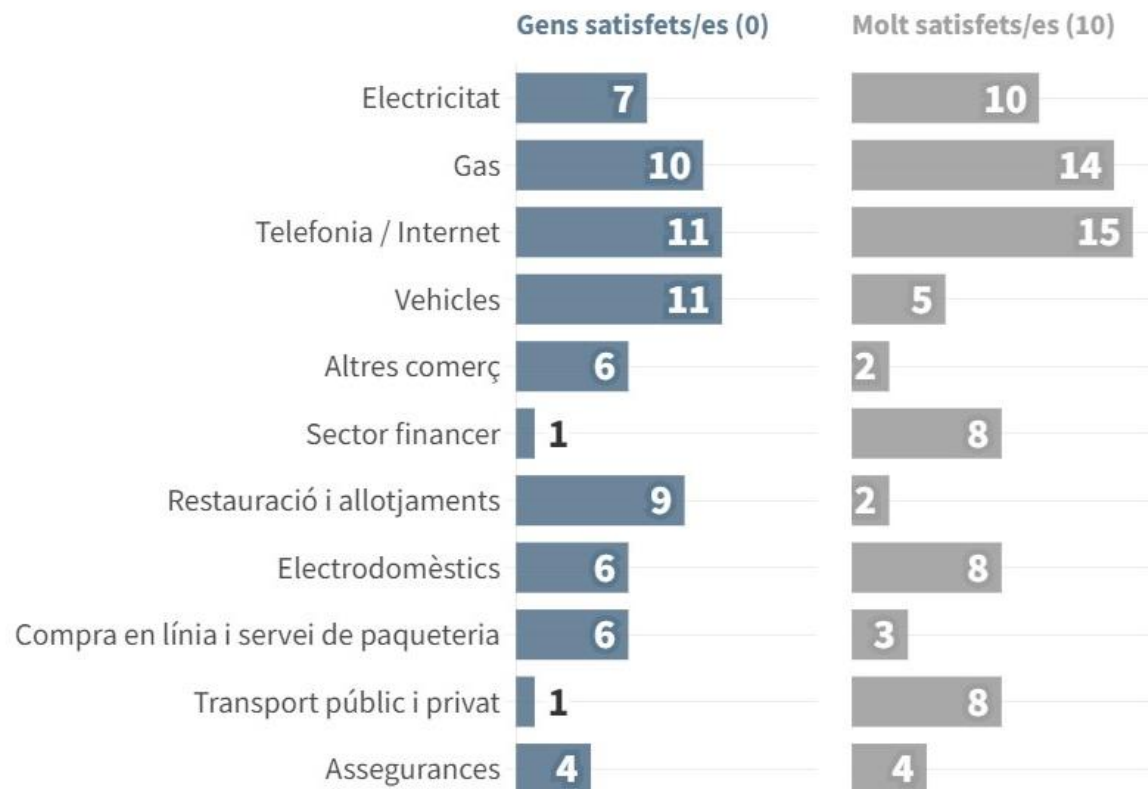
Homes menors 50 amb estudis

El perfil de la persona enquestada que puntua amb un 0 el seu grau de satisfacció amb el servei de consultes correspon a un home de menys de 50 anys, amb estudis universitaris i nascut a Catalunya.



Grau de satisfacció global amb el servei de consultes, per tema

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



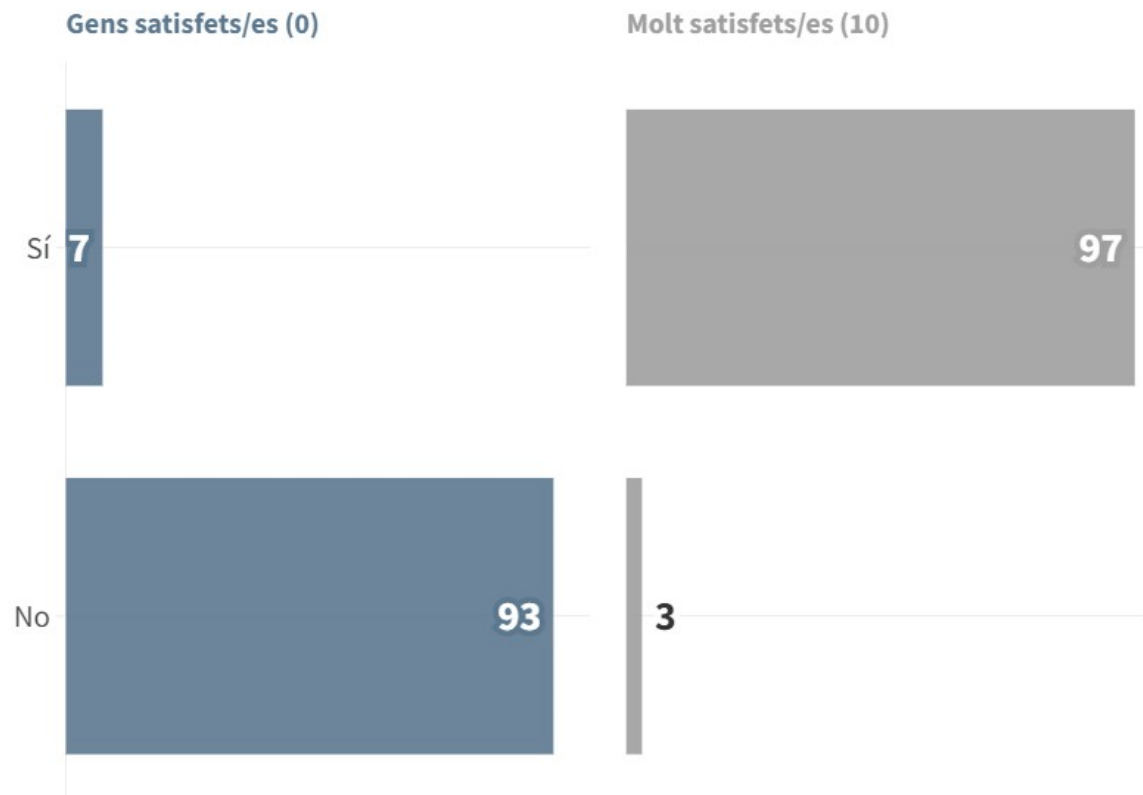
Vehicles i restauració i allotjament

Entre els més insatisfets amb el servei de consultes predominen les consultes relacionades amb els vehicles (reparació o compravenda) i la restauració i els allotjaments.



Grau de satisfacció global amb el servei de consultes, per resolució

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



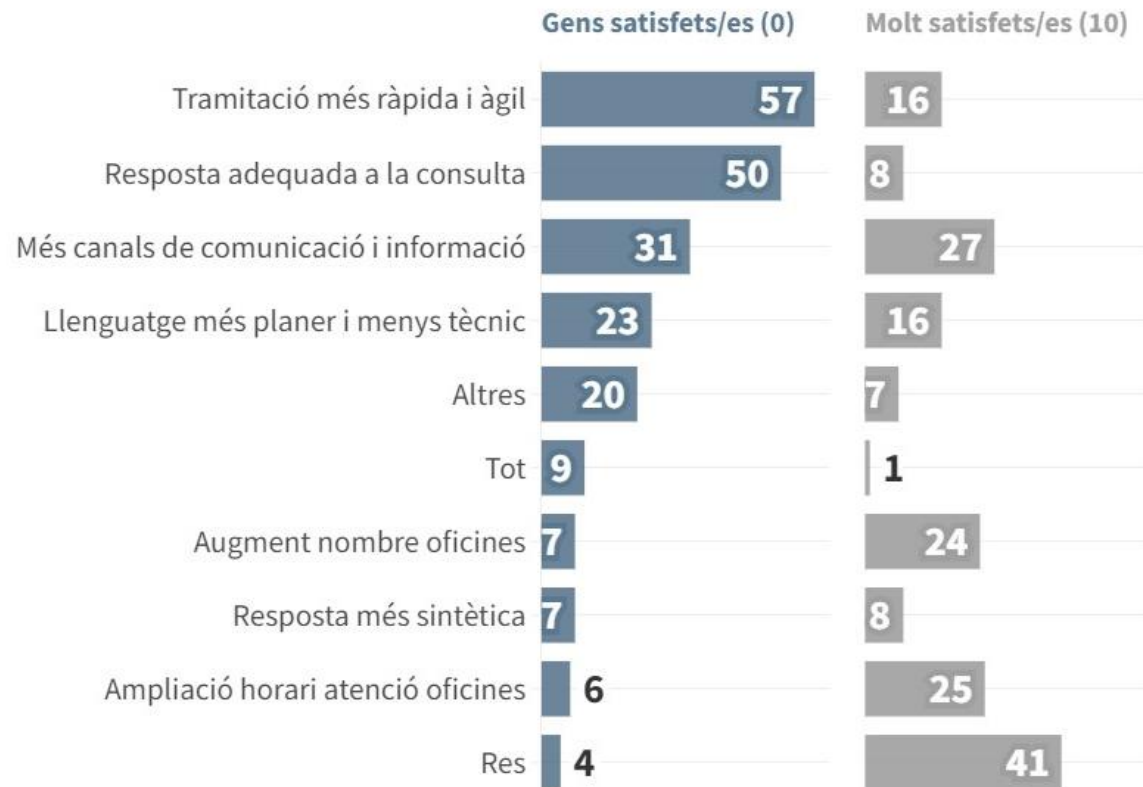
Gens satisfets, no resolta

Nou de cada deu enquestats que valoren amb un 0 el seu grau de satisfacció amb el servei de consultes consideren que la seva consulta no es va resoldre satisfactòriament.



Grau de satisfacció global amb el servei de consultes, per aspectes a millorar

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



Rapidesa i adequació resposta

Més de la meitat de les persones enquestades que valoren amb un 0 el seu grau de satisfacció amb el servei de consultes assenyalen, com a elements a millorar, que la tramitació sigui més ràpida i àgil i que la resposta sigui adequada a la consulta.



Grau de satisfacció amb el servei de consultes

Resultats expressats en percentatges

El llenguatge utilitzat pel personal (*)



El tracte rebut per part del personal (*)



El llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts



La claredat de la informació rebuda



L'adequació de la informació rebuda a la vostra consulta jurídica



El temps en rebre resposta a la vostra consulta



■ 0-2 ■ 3-4 ■ 5 ■ 6-7 ■ 8-10 ■ NS/NC

Distribució percentual

Més de tres de cada quatre persones enquestades valoren amb 8 o més el llenguatge i el tracte rebut per part del personal. La meitat o més puntua amb un 8 o més la resta d'ítems.

Amb tot, dos de cada deu puntuen amb menys d'un 3 l'adequació de la informació rebuda a la seva consulta jurídica.



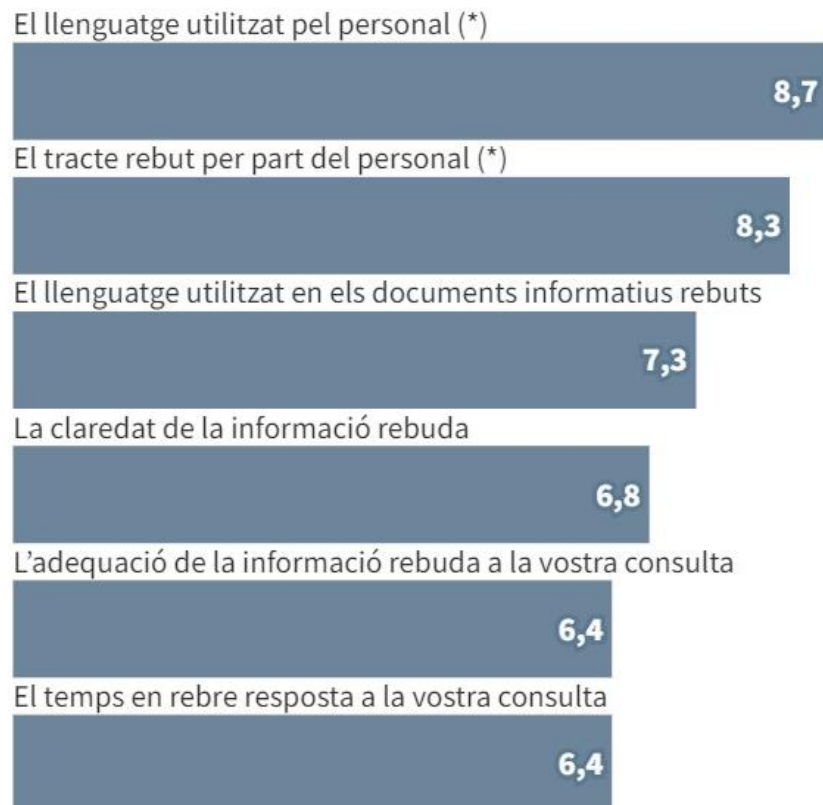
Pregunta 6. I ara valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el grau de satisfacció amb la vostra consulta en relació amb els següents ítems.

(*) Base: han presentat la consulta presencialment o per telèfon.



Grau de satisfacció amb el servei de consultes

Resultats expressats en mitjanes



Mitjanes de valoració

Els elements més ben valorats són el llenguatge utilitzat i el tracte rebut pel personal i el llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts.

El temps en rebre la resposta a la consulta i l'adequació de la informació rebuda a la seva consulta són els elements que obtenen una valoració més baixa, tot i que en cap cas apleguen qualificacions insuficients.



Pregunta 6. I ara valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el grau de satisfacció amb la vostra consulta en relació amb els següents ítems.



Principals aspectes positius del servei de consultes

Resultats expressats en percentatges



Aspectes positius

Els aspectes més ben valorats són: la facilitat en la tramitació de la consulta, el tracte rebut per part del personal de l'Agència Catalana del Consum i l'assessorament ofert.



Principals aspectes a millorar del servei de consultes

Resultats expressats en percentatges



Aspectes a millorar

El principal aspectes que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum és la facilitat en la tramitació de la consulta. Segueixen l'ampliació dels canals de comunicació i informació i l'adequació de la resposta a la consulta.

Amb tot, gairebé un 20% indica que no cal canviar res per millorar el servei.

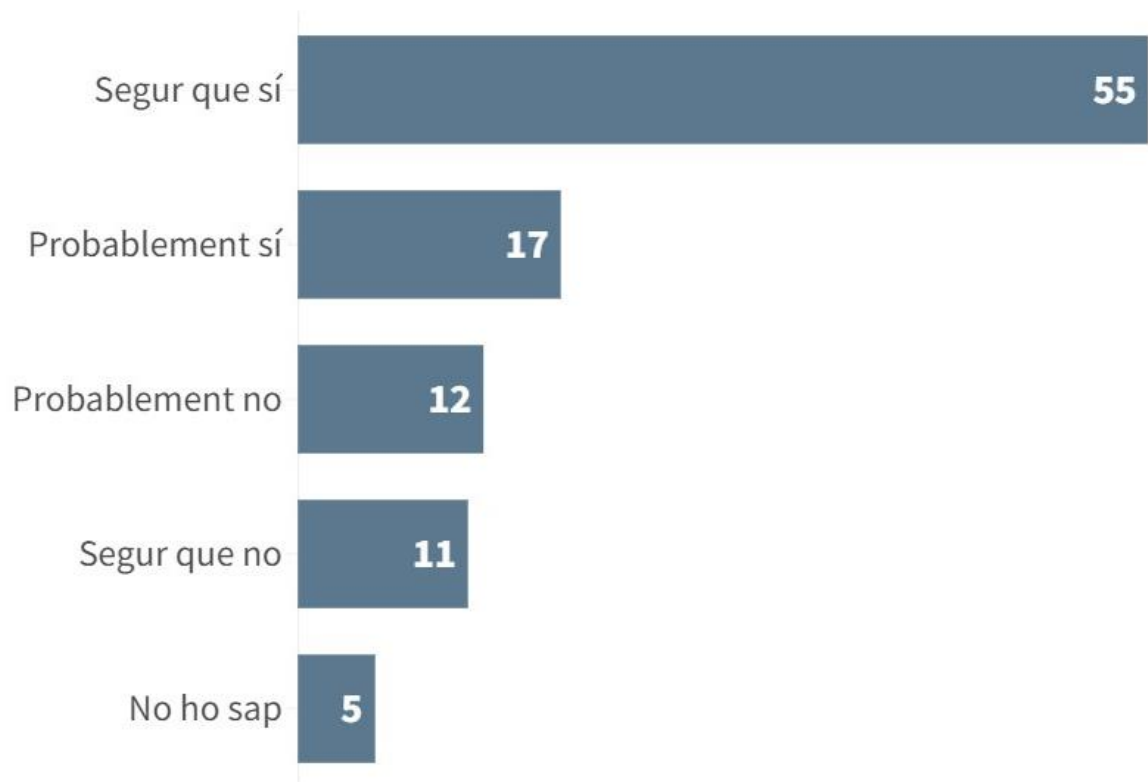


Pregunta 10. Del següent llistat, quin és el primer aspecte que hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei pel que fa a la resposta a les consultes. el següent llistat quin és l'aspecte que valoreu més positivament de la vostra experiència amb el servei de consultes de l'Agència Catalana del Consum? Pregunta 11. I el segon? Pregunta 12. I el tercer?



Recomanació del servei de consultes a altres persones

Resultats expressats en percentatges



72%, segur + probablement sí

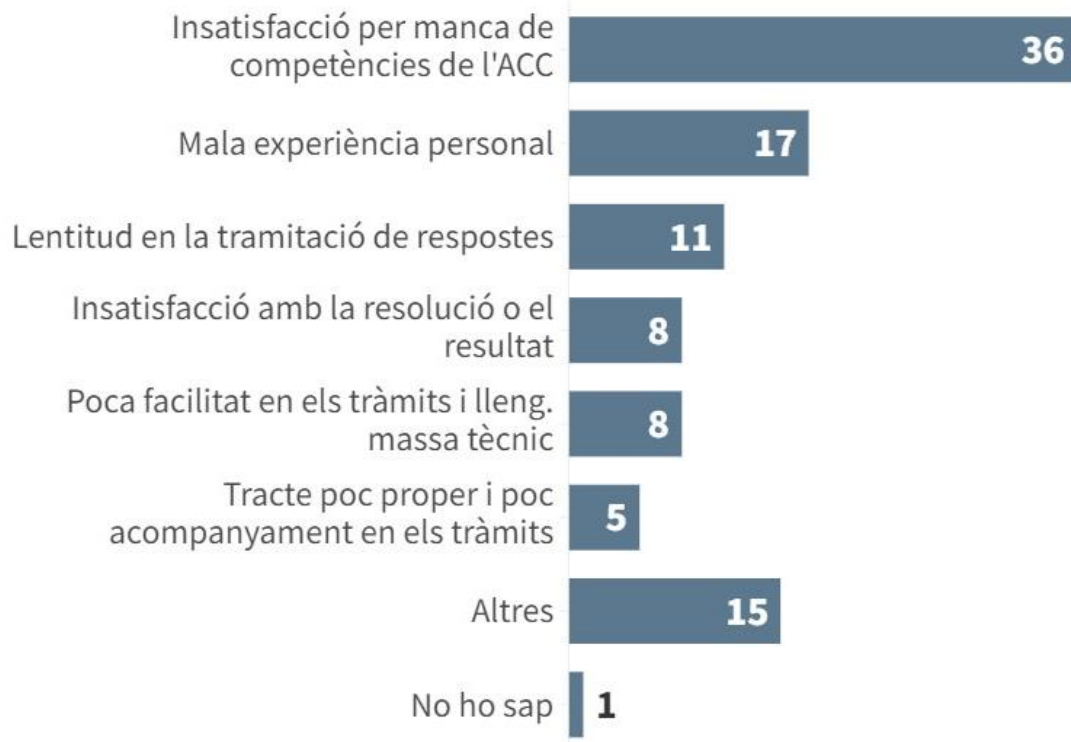
Quan es demana si recomanarien el servei de consultes a altres persones, un 55% dels usuaris afirma que segur que sí. Gairebé un 20% respon que probablement sí.

En canvi, els que segur que no o probablement no el recomanarien representen un 23% de les persones usuàries que han contestat l'enquesta.



Motius per no recomanar aquest servei

Resultats expressats en percentatges



Manca de competències

En aquells casos que no recomanarien aquest servei, un terç assenyala, com a principal motiu, la insatisfacció per la manca de competències de l'Agència Catalana del Consum.



ceo.gencat.cat