



REO núm: 1105  
Data: 30/09/2024

## Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones empresàries que han presentat una consulta jurídica. 2023

### Taules estadístiques

Realitzat mitjançant un conveni entre:



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana del Consum**



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**

## Continguts

1. Fitxa tècnica .....	3
2. Freqüències .....	7
3. Qüestionari .....	15

## **1. Fitxa tècnica**

## FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS D'OPINIÓ

Definitiva per entrar el REO

### 1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

Títol de l'estudi d'opinió:	Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones empresàries que han presentat una consulta jurídica. 2023
Resum de l'objecte:	avaluar el grau de satisfacció de les empreses o professionals que han presentat una consulta
Necessitats a satisfer:	Conèixer el grau de satisfacció de les persones consumidores que han fet una consulta

Està inclòs al Pla anual:

### 2. Altres paràmetres tècnics

#### 2.1 Fitxa tècnica

##### Metodologia quantitativa:

- Lot 1. Enquestes presencials
- Lot 2. Enquestes telefòniques
- Lot 3. Enquestes per Internet/en línia amb marc mostral

	Seleccionar:	Observacions:	n	Error
1. Durada qüestionari:	>5' a 10'			
2. Grandària mostra:	Fins 500		43	14,94
3. Univers:	Usuaris d'un servei			
4. Mostreig:	Sense mostreig			
5. Nombre de quotes:	0 quotes			
6. Àmbit:	Catalunya			
7. Marc mostral:	Llistat d'univers			
8. Recordatoris:	1 o 2 recordatoris			
9. Retrucades:				

a) El preu unitari màxim previst a l'Acord marc és de: 5,25 €

b) Preu unitari previst pel promotor:  L'enquesta s'ha fet a través de mitjans propis del CEO i el preu és merament orientatiu

En cas que el preu sigui diferent al previst a l'Acord marc (b ≠ a), cal justificar el motiu.

**Lot 4. Enquestes per Internet/en línia amb panells d'accés (Access panels)**

Metodologia qualitativa:

**Reunions de grup**

Altres metodologies:

Metodologies no incloses en els apartats anteriors  
*especifiqueu:*

2.2 Qüestionari i/o quió de les entrevistes

Brifing o primer esborrany

Definitiu

Altres (*especifiqueu*):

**3. Altres dades de l'estudi**

*especificar (unitat/DG i Departament):*

3.1 Promotor de l'estudi:

Agència Catalana del Consum

3.2 Executor de l'estudi

*Especificar:*

Direcció i disseny		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats		<i>observacions</i>
Presencial	<i>Empreses Lot 1:</i>	
Telefònic	<i>Empreses Lot 2:</i>	
Internet amb marc mostral	<i>Empreses Lot 3:</i>	Mitjans propis
Internet amb panel	<i>Empreses Lot 4:</i>	
Reunions de grup	<i>Empreses Lot 5:</i>	
Altres metodologies	<i>Especificar:</i>	
Anàlisi i informes addicionals	<i>Especificar:</i>	Centre d'Estudis d'Opinió
Altres	<i>Especificar:</i>	

3. Cost de l'estudi

*Cost màxim segons  
Acord marc  
€ (IVA no inclòs)*

*Cost unitat promotora  
€ (IVA no inclòs)*

	<i>Cost màxim segons Acord marc € (IVA no inclòs)</i>	<i>Cost unitat promotora € (IVA no inclòs)</i>
Direcció i disseny	- €	- €
Treball de camp i informe descriptiu de resultats		
Lot 1: Presencial	- €	- €
Lot 2: Telefònic	- €	- €
Lot 3: Internet amb marc mostral	225,75 €	225,75 €
Lot 4: Internet amb panel	- €	- €
Lot 5: Reunions de grup	- €	- €
Altres metodologies	- €	- €
Anàlisi i informes addicionals	- €	- €
Altres	- €	- €

<b>Total</b>	<b>225,75 €</b>	<b>225,75 €</b>
--------------	-----------------	-----------------

*L'enquesta s'ha fet a través de mitjans propis del CEO i el preu és merament orientatiu*

#### 4. Calendari d'execució del contracte

*Especifiqueu les dates (dia o mes, any)*

Treball de camp:	23/10/2023-05/11/2023
Lliurament dels fitxers de resultats per part del contractista:	nov-23
Presentació dels resultats per part del promotor:	

#### Documentació que s'adjunta a aquesta fitxa tècnica

*Fitxers definitius per entrada al REO*

- Qüestionari
- Guió de les reunions
- Taules estadístiques
- Informe de resultats
- Microdades de l'estudi
- Altres (especificar):

## **2. Freqüències**

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Provincia</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Barcelona	29	67,4	67,4
Tarragona	3	7,0	74,4
Lleida	7	16,3	90,7
Girona	4	9,3	100,0
<b>Via</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	32	74,4	74,4
Electrònica (Organisme extern)	3	7,0	81,4
Telefònica	3	7,0	88,4
Correu electrònic	2	4,7	93,0
Presencial	2	4,7	97,7
Correu ordinari	1	2,3	100,0
<b>Any de tancament</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
2023	43	100,0	100,0
<b>Mes de tancament</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
gener	6	14,0	14,0
febrer	10	23,3	37,2
març	5	11,6	48,8
maig	3	7,0	55,8
juny	5	11,6	67,4
juliol	6	14,0	81,4
agost	3	7,0	88,4
setembre	5	11,6	100,0
<b>0. Confirmeu que efectivament durant el mes de &lt;mes de la base de dades&gt; va presentar una consulta jurídica relacionada amb la seva empresa a l'Agència Catalana del Consum?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Sí	43	100,0	100,0
No	0	0,0	100,0
<b>1. Per començar, quant temps fa que vàreu conèixer el servei de consultes jurídiques de l'Agència Catalana del Consum?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Menys d'un any	14	32,6	32,6
Entre 1 i 2 anys	2	4,7	37,2
Més de dos anys	25	58,1	95,3
No ho recordo	2	4,7	100,0
<b>2. Com va conèixer el servei de consultes jurídiques? A través de quin mitjà ...</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	18	41,9	
Per recomanació d'un familiar, amiatat o conegut	7	16,3	
Cercador d'Internet	6	14,0	
Per una organització empresarial (Foment del Treball, PIMEC, CECOT...)	6	14,0	
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	2	4,7	
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	1	2,3	
Xarxes socials	0	0,0	
Altres	3	7,0	
No ho recordo	2	4,7	



	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>3. A través de quin mitjà va presentar la vostra consulta jurídica? Si ha presentat més d'una, pensi si us plau, a partir d'ara, en la última.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	30	69,8	69,8
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	8	18,6	88,4
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)	3	7,0	95,3
Per telèfon, al 012	1	2,3	97,7
Per telèfon, a l'Agència Catalana del Consum	0	0,0	97,7
Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum	0	0,0	97,7
Altres	1	2,3	100,0
No ho recordo	0	0,0	100,0
<b>4. Quin era el motiu de la vostra consulta jurídica?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Serveis: serveis financers, assegurances, subministraments bàsics, telecomunicacions, transport, viatges combinats i serveis de viatge vinculats, servei d'oci i esbarjo	13	30,2	30,2
Establiments i condicions de venda / prestació de serveis: requisits generals de l'activitat	9	20,9	51,2
Productes: etiquetatge, garanties, seguretat, aliments, productes no alimentaris	9	20,9	72,1
Allotjaments: habitatge compra/lloguer, no consum	1	2,3	74,4
Altres	9	20,9	95,3
No ho recordo	2	4,7	100,0
<b>5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de consultes jurídiques de l'Agència Catalana del Consum.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
0 Gens satisfet/a	4	9,3	9,3
1	0	0,0	9,3
2	1	2,3	11,6
3	0	0,0	11,6
4	0	0,0	11,6
5	3	7,0	18,6
6	1	2,3	20,9
7	4	9,3	30,2
8	9	20,9	51,2
9	5	11,6	62,8
10 Molt satisfet/a	16	37,2	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	<b>7,63</b>		
Desviació típica	<b>3,05</b>		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>6a. El temps en rebre una resposta a la vostra consulta.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
0 Gens satisfet/a	4	9,3	9,3
1	1	2,3	11,6
2	0	0,0	11,6
3	1	2,3	14,0
4	4	9,3	23,3
5	1	2,3	25,6
6	4	9,3	34,9
7	4	9,3	44,2
8	8	18,6	62,8
9	7	16,3	79,1
10 Molt satisfet/a	9	20,9	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	<b>6,84</b>		
Desviació típica	<b>3,12</b>		
<b>6b. El tracte rebut per part del personal.</b>			
<b>Base: L'han atès</b>	<b>4</b>	<b>9,3</b>	<b>0,0</b>
0 Gens satisfet/a	1	25,0	25,0
1	0	0,0	25,0
2	0	0,0	25,0
3	0	0,0	25,0
4	0	0,0	25,0
5	0	0,0	25,0
6	0	0,0	25,0
7	0	0,0	25,0
8	1	25,0	50,0
9	0	0,0	50,0
10 Molt satisfet/a	2	50,0	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	<b>7,00</b>		
Desviació típica	<b>4,76</b>		
<b>6c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra consulta jurídica.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
0 Gens satisfet/a	4	9,3	9,3
1	0	0,0	9,3
2	0	0,0	9,3
3	0	0,0	9,3
4	0	0,0	9,3
5	4	9,3	18,6
6	0	0,0	18,6
7	5	11,6	30,2
8	5	11,6	41,9
9	7	16,3	58,1
10 Molt satisfet/a	17	39,5	97,7
No ho sé	1	2,3	100,0
Mitjana	<b>7,81</b>		
Desviació típica	<b>3,01</b>		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>6d. La claredat de la informació rebuda.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
0 Gens satisfet/a	2	4,7	4,7
1	1	2,3	7,0
2	1	2,3	9,3
3	0	0,0	9,3
4	1	2,3	11,6
5	4	9,3	20,9
6	1	2,3	23,3
7	5	11,6	34,9
8	4	9,3	44,2
9	9	20,9	65,1
10 Molt satisfet/a	15	34,9	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	7,70		
Desviació típica	2,84		
<b>6e. El llenguatge utilitzat pel personal.</b>			
<b>Base: L'han atès</b>	<b>4</b>	<b>9,3</b>	<b>0,0</b>
0 Gens satisfet/a	1	25,0	25,0
1	0	0,0	25,0
2	0	0,0	25,0
3	0	0,0	25,0
4	0	0,0	25,0
5	0	0,0	25,0
6	0	0,0	25,0
7	0	0,0	25,0
8	2	50,0	75,0
9	0	0,0	75,0
10 Molt satisfet/a	1	25,0	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	6,50		
Desviació típica	4,43		
<b>6f. El llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts.</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
0 Gens satisfet/a	2	4,7	4,7
1	2	4,7	9,3
2	0	0,0	9,3
3	0	0,0	9,3
4	0	0,0	9,3
5	2	4,7	14,0
6	4	9,3	23,3
7	7	16,3	39,5
8	5	11,6	51,2
9	5	11,6	62,8
10 Molt satisfet/a	16	37,2	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	7,67		
Desviació típica	2,81		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>7. Quina via preferiu per utilitzar el servei de consultes jurídiques?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Per correu electrònic	19	44,2	44,2
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	16	37,2	81,4
Per telèfon, a l'Agència Catalana del Consum	4	9,3	90,7
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)	2	4,7	95,3
Per correu postal ordinari	1	2,3	97,7
Per telèfon, al 012	0	0,0	97,7
No ho sé	1	2,3	100,0
<b>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?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes jurídiques	13	30,2	30,2
Adequació de la resposta a la consulta jurídica	5	11,6	41,9
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	5	11,6	53,5
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	5	11,6	65,1
Major visibilitat de l'Agència Catalana del Consum	4	9,3	74,4
Resposta més sintètica	0	0,0	74,4
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	0	0,0	74,4
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	0	0,0	74,4
Altres	3	7,0	81,4
Res / cap	6	14,0	95,3
No ho sé	2	4,7	100,0
<b>9. I el segon?</b>			
<b>Base: Contesta en 1er lloc</b>	<b>35</b>	<b>81,4</b>	<b>0,0</b>
Major visibilitat de l'Agència Catalana del Consum	7	20,0	20,0
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	5	14,3	34,3
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes jurídiques	5	14,3	48,6
Resposta més sintètica	3	8,6	57,1
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	3	8,6	65,7
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	2	5,7	71,4
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	0	0,0	71,4
Adequació de la resposta a la consulta jurídica	0	0,0	71,4
Altres	2	5,7	77,1
No ho sé	8	22,9	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>10. I el tercer?</b>			
<b>Base: Contesta en 2on lloc</b>	<b>27</b>	<b>62,8</b>	<b>0,0</b>
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	5	18,5	18,5
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes jurídiques	3	11,1	29,6
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	3	11,1	40,7
Major visibilitat de l'Agència Catalana del Consum	3	11,1	51,9
Resposta més sintètica	2	7,4	59,3
Adequació de la resposta a la consulta jurídica	2	7,4	66,7
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	2	7,4	74,1
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	2	7,4	81,5
Altres	1	3,7	85,2
No ho sé	4	14,8	100,0
<b>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? (conjunta)</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	
Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes jurídiques	20	46,5	
Adequació de la resposta a la consulta jurídica	7	16,3	
Resposta més sintètica	5	11,6	
Ampliació dels canals de comunicació i d'informació	15	34,9	
Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic	10	23,3	
Major visibilitat de l'Agència Catalana del Consum	14	32,6	
Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC, OMIC)	2	4,7	
Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC, OMIC)	5	11,6	
Altres	4	9,3	
Res / cap	6	14,0	
No ho sé	2	4,7	
<b>11. Es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta jurídica? No ens referim al problema</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Sí	37	86,0	86,0
No	6	14,0	100,0
<b>12. Per quin motiu considereu que no es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta jurídica?</b>			
<b>Base: Resolució insatisfactòria</b>	<b>6</b>	<b>14,0</b>	<b>0,0</b>
La resposta va ser massa genèrica	3	50,0	50,0
No he rebut resposta	2	33,3	83,3
Altres	1	16,7	100,0
<b>13. Abans d'aquesta consulta jurídica, havíeu utilitzat aquest servei de l'Agència Catalana del Consum?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
No, mai	21	48,8	48,8
Sí, una vegada	7	16,3	65,1
Sí, dues vegades	4	9,3	74,4
Sí, entre tres i cinc vegades	5	11,6	86,0
Sí, entre sis i deu vegades	2	4,7	90,7
Sí, més de deu vegades	2	4,7	95,3
No ho recordo	2	4,7	100,0
<b>14. Tornaríeu a utilitzar aquest servei de consultes jurídiques?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>
Segur que sí	31	72,1	72,1
Probablement sí	6	14,0	86,0
Probablement no	2	4,7	90,7
Segur que no	2	4,7	95,3
No ho sé	2	4,7	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>15. Per quin motiu no tornariu a utilitzar aquest servei?</b>			
<b>Base: No tornarien a utilitzar el servei</b>			
No els hi ha servit	2	50,0	50,0
No han rebut resposta	1	25,0	75,0
No s'ha resolt la consulta	1	25,0	100,0
<b>16. Recomanariu a d'altres entitats aquest servei de consultes jurídiques?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>			
Segur que sí	30	69,8	69,8
Probablement sí	7	16,3	86,0
Probablement no	1	2,3	88,4
Segur que no	5	11,6	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
<b>17. A l'hora de rebre una resposta del servei de consultes jurídiques, quina opció preferiu?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>			
Una resposta curta i centrada en donar resposta a la pregunta	24	55,8	55,8
Una resposta més extensa en què s'afegeixi més informació complementària	16	37,2	93,0
No ho sé	3	7,0	100,0
<b>18. A quin sector pertany la vostra empresa?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>			
Comerç i consum	17	39,5	39,5
Consultoria	3	7,0	46,5
Construcció	2	4,7	51,2
Turisme	2	4,7	55,8
Indústria	2	4,7	60,5
Educació	2	4,7	65,1
Administració local	2	4,7	69,8
Telecomunicacions	2	4,7	74,4
Transports	1	2,3	76,7
Altres	7	16,3	93,0
No ho sé	3	7,0	100,0
<b>19. Quants establiments té la vostra empresa?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>			
Un establiment	15	34,9	34,9
Cap (autònom, activitat en línia...)	11	25,6	60,5
Entre dos i deu establiments	7	16,3	76,7
Més de quinze establiments	3	7,0	83,7
Entre onze i quinze establiments	0	0,0	83,7
Prefereixo no contestar	7	16,3	100,0
<b>20. Quin és el nombre de treballadors que té l'establiment on treballeu?</b>			
<b>Base: Total entrevistes</b>			
D'un a quatre	12	27,9	27,9
De cinc a nou	8	18,6	46,5
De deu a 49	9	20,9	67,4
Més de 50	5	11,6	79,1
Prefereixo no contestar	9	20,9	100,0

## **3. Questionari**

## QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ A LES EMPRESES O PROFESSIONALS QUE HAN PRESENTAT UNA CONSULTA JURÍDICA

### 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 l'empresa o professional 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 jurídica que ens 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 està obligat 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 jurídica relacionada amb la seva empresa a l'Agència Catalana del Consum?

Només una resposta

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 jurídiques 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 jurídiques de l'Agència Catalana del Consum? A través de quin mitjà ...

Programador/a: aleatoritzeu

Més d'una resposta



1. Recomanació d'un familiar, amiatat o conegut
2. Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum
3. Cercador d'Internet
4. Xarxes socials
5. Anuncis en mitjans (TV, ràdio, premsa...)
6. Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum
7. Per una organització empresarial (Foment del Treball, PIMEC, CECOT...)
80. Altres (Especifiqueu)
98. No ho recordo

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

Programador/a: aleatoritzeu

Només una resposta

1. Productes: etiquetatge, garanties, seguretat, aliments, productes no alimentaris
2. Establiments i condicions de venda / prestació de serveis: requisits generals de l'activitat
3. Serveis: serveis financers, assegurances, subministraments bàsics, telecomunicacions, transport, viatges combinats i serveis de viatge vinculats, servei d'oci i esbarjo
4. Allotjaments: habitatge compra/lloguer, no consum
80. Altres (Especifiqueu)
98. No ho recordo

**5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de consultes jurídiques 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 jurídica en relació amb els següents aspectes.**

Programador/a: aleatoritzeu

- a) El temps en rebre 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 jurídica
- 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 sé

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

Programador/a: aleatoritzeu.

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
- 6. Per correu postal ordinari

98. No ho sé

**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?**

Programador/a: aleatoritzeu.

Només una resposta

- 1. Major rapidesa i agilitat en la tramitació de les consultes jurídiques
- 2. Adequació de la resposta a la consulta jurídica
- 3. Resposta més sintètica
- 4. Ampliació dels canals de comunicació i d'informació
- 5. Ús d'un llenguatge més planer i menys tècnic
- 6. Major visibilitat de l'Agència Catalana del Consum
- 7. Ampliació de l'horari d'atenció de les oficines (OAC, OCIC,OMIC)
- 8. Augment del nombre d'oficines (OAC, OCIC,OMIC)

80. Altres (Especifiqueu)

95. Res / cap

98. No ho sé

### 9. I el segon?

Programador/a: aleatoritzeu. No consta l'element citat a la P8

Només una resposta.

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

### 10. I el tercer?

Programador/a: aleatoritzeu. No consta l'element citat a la P8 i 9

Només una resposta

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

### 11. Es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta jurídica? No ens referim al problema.

Només una resposta

1. Sí
2. No

### 12. (P11= 2) Per quin motiu considereu que no es va resoldre satisfactòriament la vostra consulta jurídica?

98. No ho sé

### 13. Abans d'aquesta consulta jurídica, havíeu utilitzat 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

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

Només una resposta

1. Segur que sí

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

**15. (P14= 3 o 4) Per quin motiu no tornaríeu a utilitzar aquest servei?**

- 98. No ho sé

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

Només una resposta

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

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

Programador/a: aleatoritzeu

Només una resposta

- 1. Una resposta curta i centrada en donar resposta a la pregunta
- 2. Una resposta més extensa en què s'afegeixi més informació complementària
- 98. No ho sé

**DADES DE CLASSIFICACIÓ**

Tot seguit us plantegem unes preguntes sobre la vostra empresa per poder classificar estadísticament les dades que ens heu proporcionat

**18. A quin sector pertany la vostra empresa?**

Només una resposta

- 1. Comerç i consum
- 2. Indústria
- 3. Construcció
- 4. Transports
- 5. Turisme
- 6. Consultoria
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 99. Prefereixo no contestar

**19. Quants establiments té la vostra empresa?**

Només una resposta

- 1. Cap (autònom, activitat en línia...)
- 2. Un establiment
- 3. Entre dos i deu establiments
- 4. Entre onze i quinze establiments
- 5. Més de quinze establiments
- 99. Prefereixo no contestar

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

Només una resposta

- 1. D'un a quatre

- 2. De cinc a nou
- 3. De deu a 49
- 4. Més de 50
- 99. Prefereixo no contestar

**21. 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