

GESOP

RESULTATS

Banda ampla

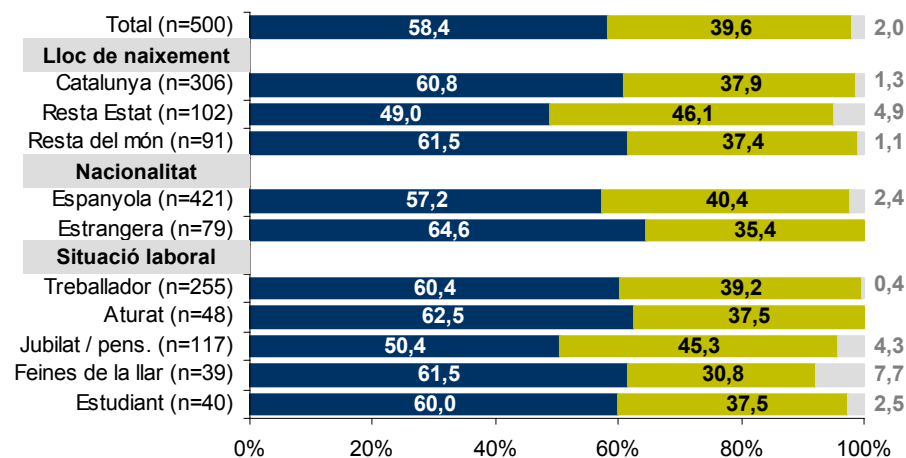
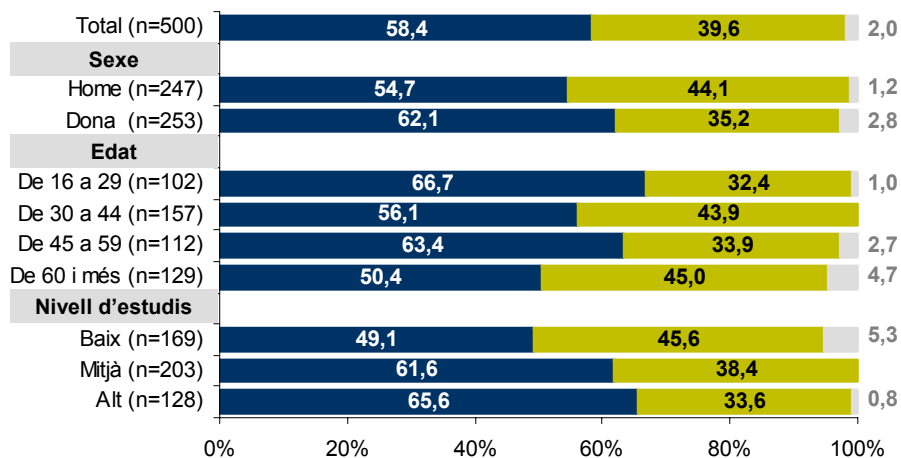
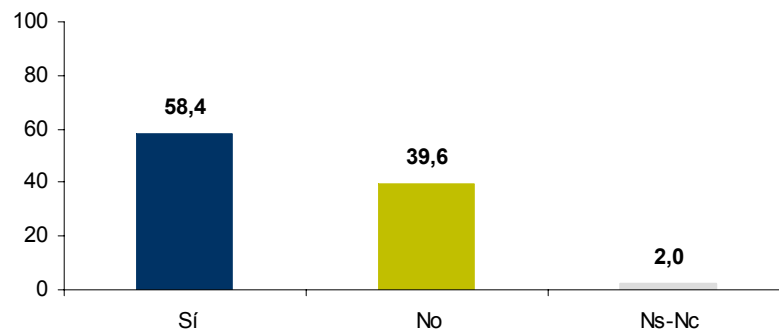
24 de febrer de 2011



Un 40% de catalans diu no llegir la lletra petita dels contractes que signa

- Un 58,4% dels entrevistats diu llegir la lletra petita dels contractes que signa, per un 39,6% que no ho fa. Un 2,0% no es posiciona al respecte.
- Els que no es llegeixen la lletra petita dels contractes que signen incrementen entre les persones de més edat, els que tenen un nivell formatiu més baix, els nascuts a la resta de l'estat i els jubilats.

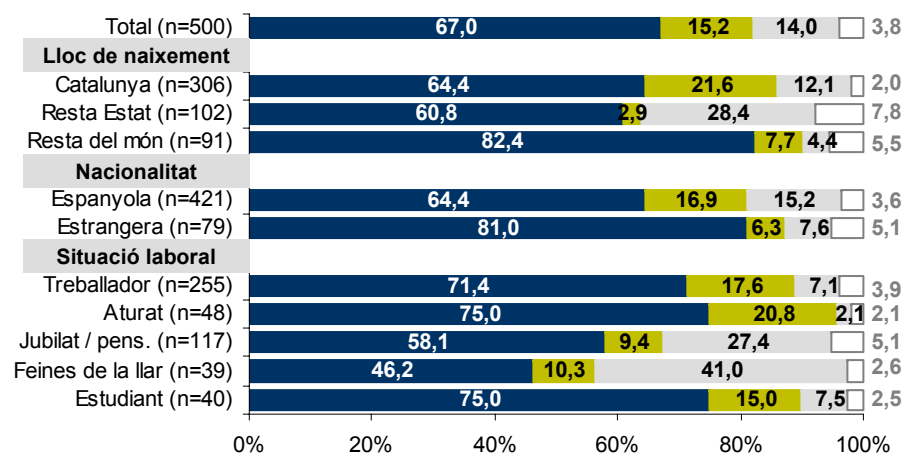
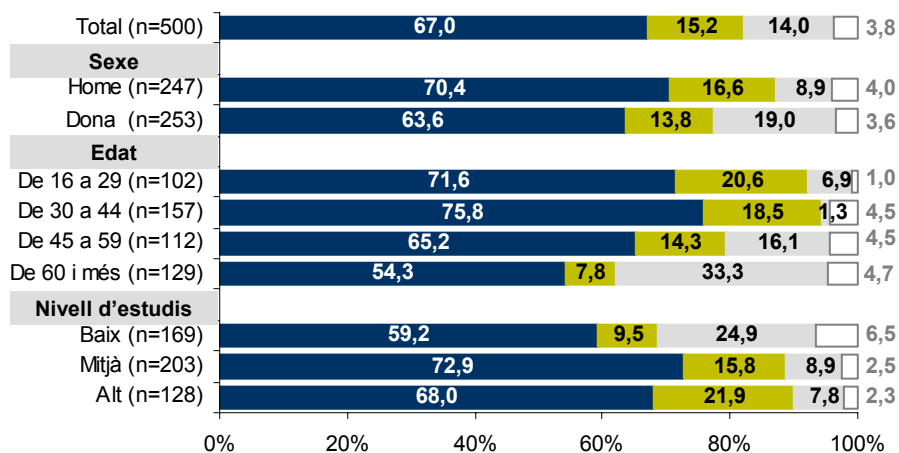
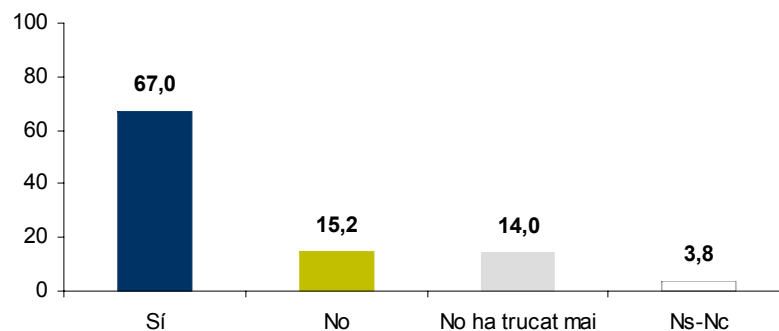
Vostè llegeix la lletra petita dels contractes que signa?



Dues terceres parts es van sentir ben atesos en la seva darrera trucada a un servei d'atenció al client

- El 67,0% dels entrevistats es va sentir ben atès l'última vegada que va trucar a un servei d'atenció al client, mentre un 15,2% diu que no el van atendre correctament. Un 14,0% no hi ha trucat mai i un 3,8% no es posiciona.
- Els més joves, els que tenen formació universitària i els nascuts a Catalunya són els més crítics amb el servei. Destacar que incrementen els que diuen no haver trucat mai a un servei d'atenció al client entre les persones de més edat, els que tenen un nivell baix d'estudis, els nascuts a la resta d'Espanya i les mestresses de casa i els jubilats.

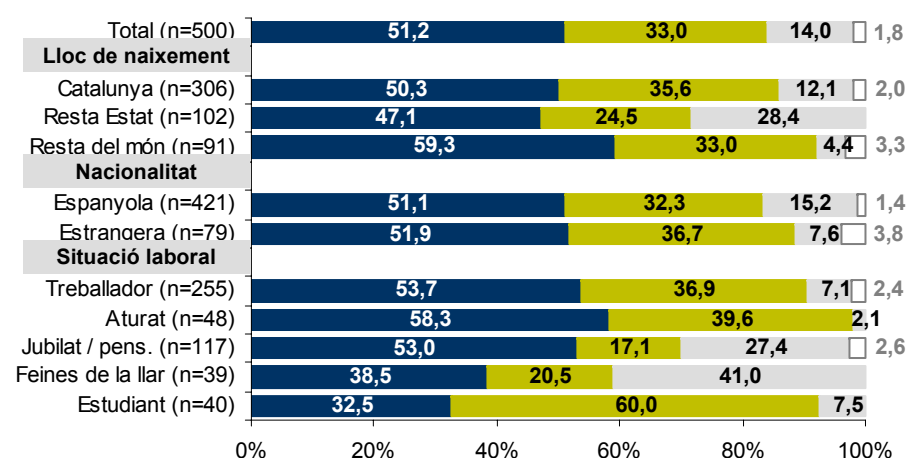
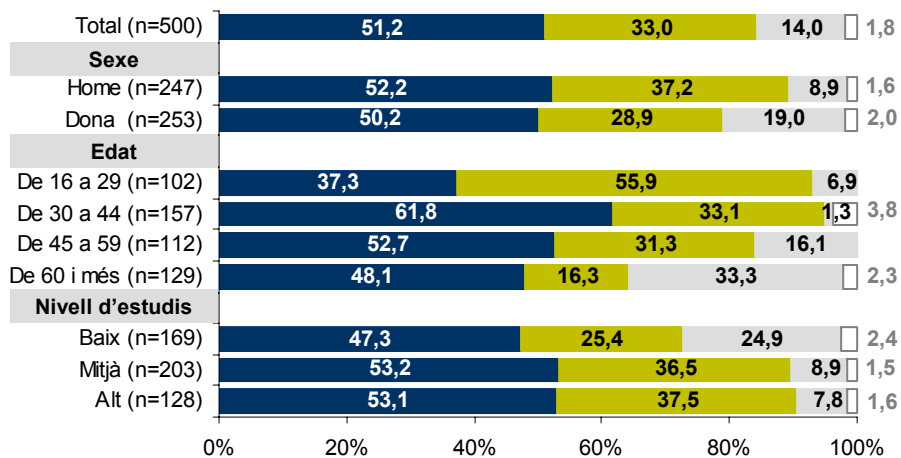
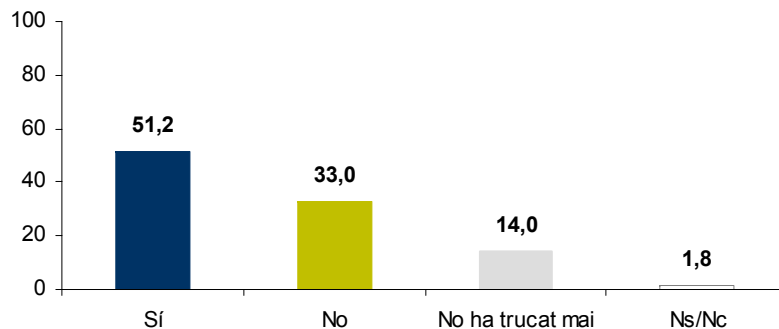
L'última vegada que va trucar a un servei d'atenció al client el van atendre bé?



La meitat diu que, en general, li ofereixen la possibilitat de ser atès en català

- Un 51,2% dels entrevistats diu que, en general, quan truca als serveis d'atenció al client, li ofereixen atendre'l en català, per un 33,0% que assegura que no li ho ofereixen. Un 14,0% no fa servir aquests serveis telefònics i un 1,8% no es posiciona.
- Els joves i els estudiants són els que més diuen que no els hi ofereixen l'atenció en català quan truquen als serveis d'atenció al client.

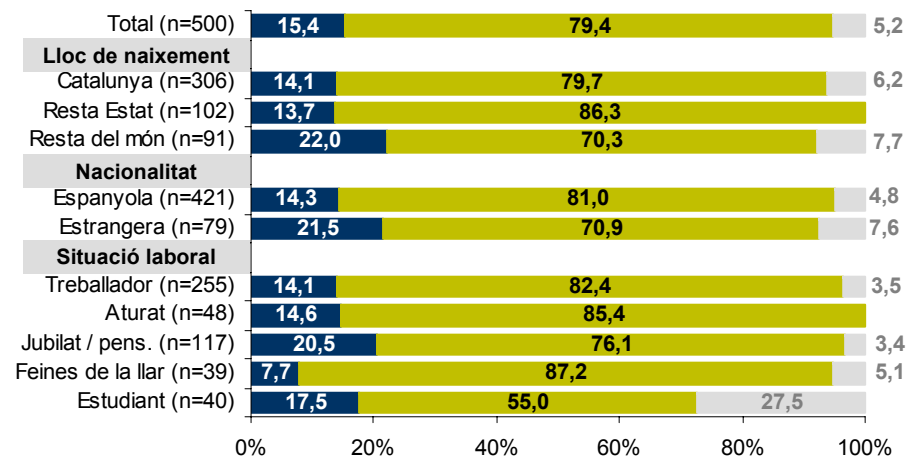
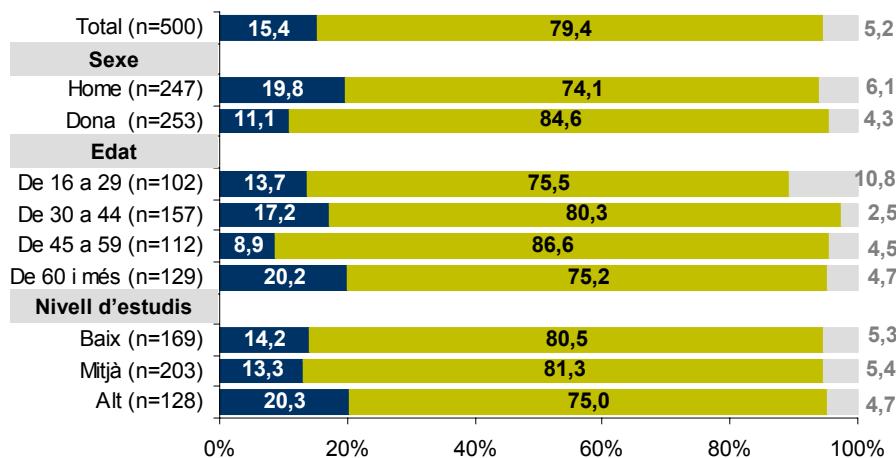
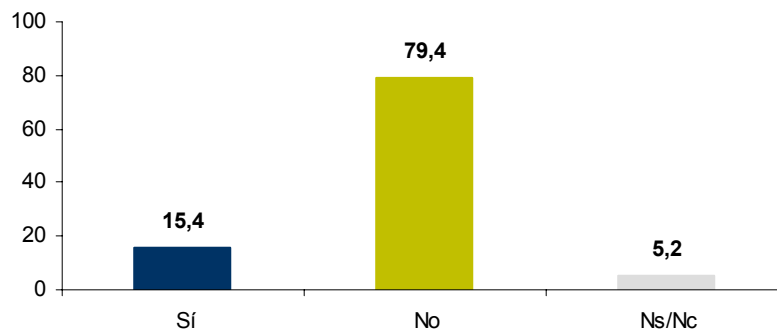
En general, quan truca als serveis d'atenció al client, li ofereixen atendre'l en català?



La gran majoria creu que els serveis bàsics de la llar no tenen un preu adequat

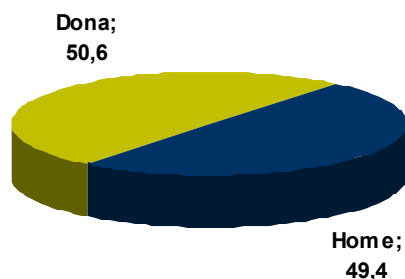
- Vuit de cada deu entrevistats creuen que els serveis bàsics de la llar (aigua, llum, gas i telèfon) no tenen un preu adequat, per un 15,4% que opina el contrari. Un 5,2% no es posiciona al respecte.
- Aquestes proporcions es mantenen per la majoria de segments de població analitzats i destaquen especialment els crítics amb els preus d'aquests serveis entre les persones de 45 a 59 anys, els nascuts a la resta de l'estat, les mestresses de casa i els aturats.

Creu que els serveis bàsics (aigua, llum, gas i telèfon) tenen un preu adequat?

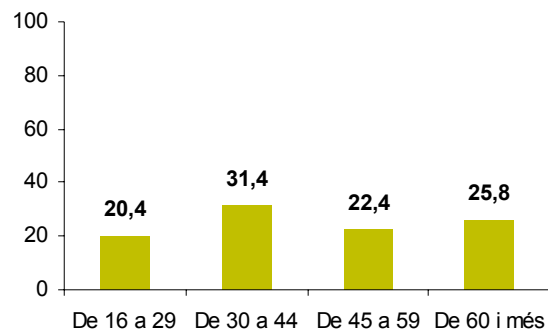


POBLACIÓ ENTREVISTADA I FITXA TÈCNICA

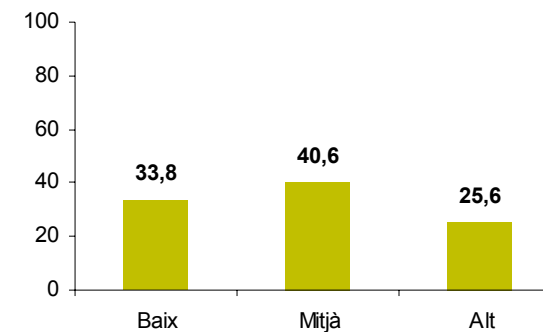
SEXE



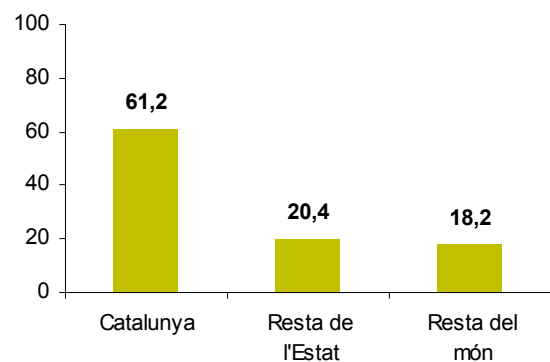
EDAT



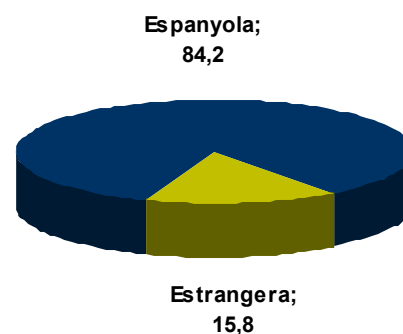
NIVELL D'ESTUDIS



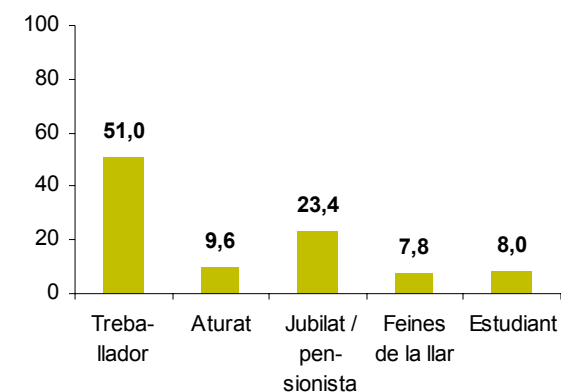
LLOC DE NAIXEMENT



NACIONALITAT



SITUACIÓ LABORAL



FITXA TÈCNICA:

Tècnica d'investigació: Entrevista telefònica assistida per ordinador. **Àmbit geogràfic:** Catalunya. **Univers:** Població de 16 i més anys resident a llars amb telèfon i que porta més d'un any vivint a Catalunya. **Número d'entrevistes:** 500 entrevistes. **Error de la mostra:** $\pm 4,5\%$ per un nivell de confiança del 95,5% i $p=q=0,5$. **Tipus de mostreig:** Estratificat per dimensió de municipi i demarcació provincial. Selecció aleatòria de les llars. Selecció de la persona a entrevistar a partir de quotes creuades de sexe i edat. **El treball de camp s'ha dut a terme el 23 de febrer de 2011.**

GESOP

Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública, S.L.

C/. Llull 102, 4rt. 3a. 08005 Barcelona

Tel. 93 300 07 42 Fax 93 300 55 22

www.gesop.net