

Benvolguts:

Recentment va patir un problema. Per resoldre'l vau recórrer a la resolució electrònica de disputes.

Ara teniu l'oportunitat d'informar-nos de la vostra experiència i compartir amb nosaltres la vostra opinió sobre el procés. El nostre objectiu és avaluar els diferents processos per tal de poder millorar-los.

La següent enquesta és sobre:

1. el temps i els diners emprats en el procés,
2. els costos emocionals, com ara l'estrès, que potser vau experimentar com a resultat del procés,
3. la vostra opinió sobre la qualitat del procés, i
4. la vostra opinió sobre la qualitat del resultat.

Ens interessa la vostra experiència des del moment en què va prendre la primera mesura fins el moment en què va finalitzar el procés.

La vostra primera mesura va ser, per exemple:

- recerca d'informació,
- consulta amb un assessor jurídic, o
- contacte amb una tercera part.

Quan diem final del procés ens referim a una resolució. Una resolució pot tenir lloc quan, per exemple:

- un mediador o àrbitre decideix sobre el resultat,
- heu resolt el cas amb l'altra part, o
- vos o l'altra part abandona el procés.

Ens interessa la vostra experiència des del moment en què va prendre la primera mesura fins el moment en què va finalitzar el procés, independentment de si va acceptar o no. No heu d'incloure cap apel·lació.

Aquesta enquesta és anònima i, per tant, tramitarem les respostes amb confidencialitat. No facilitarem a ningú cap informació que us pugui identificar.

Us agraïm per avançat la vostra participació.

Informació sobre el problema

1a Quan va prendre la primera mesura per solucionar el problema?
cercar informació, contactar amb un advocat, parlar amb l'altra part, presentar una demanda, trucar la policia, etc. Indiqueu el mes i l'any en què va prendre aquesta primera acció per solucionar el problema.

__ (mes) ____ (any)

1b Indiqueu la data en què va rebre un resultat.

__ (mes) ____ (any)

1c Vau rebre ajuda durant el procés? Podeu marcar més d'una resposta.

- No, no en vaig voler.
- No, no sabia que hi tenia dret.
- Sí, d'un advocat privat.
- Sí, d'altra: _____

Indiqueu en quin grau :

	no gaire	no gaire/gens	una mica normal	bastant	molt
1d (opcional: Només si l'enquestat ha contestat 3 a la P 1c) va quedar satisfets amb el vostre advocat privat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1e (opcional: Només si l'enquestat va contestar 4 a Q 1c) va quedar satisfets amb l'ajuda rebuda durant el procés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1f Indiqueu el tipus de contacte que va tenir amb qui va efectuar la resolució electrònica de
Podeu marcar més d'una resposta.

- Telèfon
- Carta
- Mitjançant el meu assessor (el vostre advocat, per exemple)
- Mitjançant la meva companyia d'assegurances
- Personal (amb l'assistència a una audiència, per exemple)
- Altres: _____
- No vaig tenir contacte directe amb qui va efectuar la resolució electrònica de la

disputa.

1g Quants diners esperàveu obtenir com a resultat del procés RED?

_____ [moneda]

1h Quants diners va rebre com a resultat del procés RED?

_____ [moneda]

1i A banda dels diners, què esperàveu obtenir del procés RED?

_____ [Text field]

1j A banda dels diners, què va obtenir del procés RED?

_____ [Text field]

Qualitat del procediment

En aquesta secció us preguntarem la vostra opinió sobre la qualitat del procés RED.

2. Indiqueu en quin grau :

	no gaire/ge ns	poc	una mica/nor mal	bastant	molt/ complet ament	no aplicable al meu cas	NS/NC
Vau tenir ocasió d'expressar la vostra opinió i sentiments durant el procés RED.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es van tenir en compte la vostra opinió i sentiments durant el procés RED.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vau poder influir en la <i>resolució</i> després del procés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es van aplicar les mateixes normes per a vós que per a l'altra part.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El procés RED va ser objectiu i imparcial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El procés RED es va basar en informació precisa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vau tenir ocasió de corregir informació durant el procés RED.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Creieu que el procés RED va ser just.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vau quedar satisfets del procés RED.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Les següents preguntes es refereixen al comportament envers vós d'altres persones implicades en el procés RED (l'altra part, el vostre advocat o un jutge). **Indiqueu quina d'aquestes persones estaven implicades en el procés i quina és la vostra satisfacció general amb elles.**

Marqueu la casella al costat de la persona	Indiqueu en quin grau vau quedar satisfets de l'actuació
--	--

Us va donar el proveïdor de RED una explicació sobre la resolució?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Us va satisfer l'explicació sobre la resolució?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vau poder comparar la vostra resolució amb la d'altres casos similars?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Va ser la vostra resolució similar a la d'altres persones en casos similars?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8. Us preguem que respongueu aquestes preguntes generals sobre la resolució.
Indiqueu en quin grau :**

		no gaire/ gens	poc	una mica/ normal	bastant	molt/ completame nt
a)	Va ser la resolució favorable per a vós?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Vau quedar satisfets amb la resolució?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Creieu que la resolució va ser justa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Costos del procediment

En aquesta secció us preguntem sobre els diners i el temps que vau emprar durant el procés.

9. Qui va pagar les despeses?

Qui va assumir els costos econòmics del procés? Podeu marcar més d'una resposta.	
<input type="checkbox"/>	Jo.
<input type="checkbox"/>	L'altra part de la disputa.
<input type="checkbox"/>	Una companyia d'assegurances de costos jurídics.
<input type="checkbox"/>	Vaig rebre ajuda jurídica (l'Estat).
<input type="checkbox"/>	Altres: _____

10. Costos d'oportunitat

Calculeu els diners que vau perdre com a resultat indirecte del procés. Penseu en: - emmagatzematge o desús de béns que, d'altra manera, hauríeu venut - béns/actius que no es van poder utilitzar (maquinària, per exemple) - pèrdua d'oportunitats degut a la incertesa (oportunitat d'una feina o un contracte)															
Marqueu amb un cercle la quantitat corresponent. Totes les quantitats corresponen a la moneda nacional.															
	0	1	2	5	10	20	50	100	200	500	1000	2000	5000	10000	més

11. Indiqueu en la següent escala la quantitat que vau gastar.

0	1	2	5	10	20	50	100	200	500	1000	2000	5000	10000	més	
Honoraris d'assessor jurídic															___ moneda
Honoraris d'altres experts															___ moneda
Costes d'administració/jutjat															___ moneda
Realitzar desplaçaments															___ moneda
Despeses en trucades, correu, impressions, fotocòpies, etc.															___ moneda
Obtenció d'informació															___ moneda
Altres: _____															___ moneda

12. Indiqueu en la següent escala el temps que vau emprar en el procés RED. Totes les unitats corresponen a hores.

0	1	2	5	10	20	50	100	200	500	1000	més
---	---	---	---	----	----	----	-----	-----	-----	------	-----

Buscar un assessor (jurídic)	____ hores
Parlar, trucar, escriure a l'assessor (jurídic)	____ hores
Parlar, trucar, escriure a l'altra part	____ hores
Parlar, trucar, escriure a les autoritats	____ hores
Obtenir documents i proves, preparar declaracions, sotmetre's a un examen (mèdic o d'altres)	____ hores
Realitzar desplaçaments	____ hores
Assistir a audiències	____ hores
Esperar (al telèfon, audiències, etc.)	____ hores
Altres: _____	____ hores

Costos emocionals

En aquesta secció us preguntem sobre com us va fer sentir el procés.

13. Indiqueu el nivell d'estrès que vau experimentar com a resultat del *problema*. Us pregunem no incloure l'estrès que vau experimentar com a resultat del *procés*.

Molt poc estrès	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molt estrès
-----------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-------------

14. Indiqueu el nivell d'estrès que vau experimentar com a resultat del *procés*. Us pregunem no incloure l'estrès que vau experimentar com a resultat del *problema*.

Molt poc estrès	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molt estrès
-----------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-------------

15. Indiqueu en quin grau el procés va tenir un efecte negatiu en les vostres relacions importants i les relacions al vostre voltant.

Molt poc efecte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molt efecte
-----------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-------------

Per a la següent secció penseu només en el procés, no en com el problema us va fer sentir.

16. Indiqueu en quin grau el procés us va fer sentir frustració.

No gaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molt
----------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	------

17. Indiqueu en quin grau el procés us va fer sentir enuig.

No gaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molt
----------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	------

18. Indiqueu en quin grau el procés us va fer sentir humiliació.

No gaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molt
----------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	------

19. Indiqueu en quin grau el procés us va fer sentir desencís.

No gaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molt
----------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	------

20. Indiqueu en quin grau el procés us va fer sentir desesperació.

No gaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Molt
----------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	------

21. Indiqueu quin tipus de conseqüències va tenir el procés:

	molt negatives	negatives	neutres	positives	molt positives
En la vostra capacitat d'afrontar el problema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En la vostra autoestima.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En l'optimisme amb què veieu el futur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En la vostra fe en un món just.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Indiqueu en quin grau la resolució va valer la pena respecte a:

	no gaire/gens	poc	una mica/normal	bastant	molt
Costos econòmics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temps emprat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pèrdua d'oportunitats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estrès, emocions, relacions danyades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Informació personal

23. Sexe

Dona

Home

24. Edat

Tinc _____ anys.

25. Estat civil

Solter/a	<input type="checkbox"/>
Casat/a	<input type="checkbox"/>
Separat/a	<input type="checkbox"/>
Vidu/Vídua	<input type="checkbox"/>
Altres:	_____

26. Quantes persones, a banda de vós, viuen a la vostra casa?

___ persones viuen a casa meva.

27. Quin és el vostre nivell d'estudis més alt?

Sense estudis	<input type="checkbox"/>
Primària	<input type="checkbox"/>
Secundària o equivalent	<input type="checkbox"/>
Formació professional	<input type="checkbox"/>
Facultat/Universitat (Dipl.)	<input type="checkbox"/>
Facultat/Universitat (Llic./a)	<input type="checkbox"/>
Doctorat	<input type="checkbox"/>
Altres: _____	<input type="checkbox"/>

28. Treballeu en aquest moment?

Sí, a jornada completa	<input type="checkbox"/>
Sí, com a autònom/a	<input type="checkbox"/>
No, no treballo	<input type="checkbox"/>
No, sóc amo/mestressa de casa	<input type="checkbox"/>
No, estic jubilat/da	<input type="checkbox"/>
No, sóc estudiant a jornada completa	<input type="checkbox"/>
No, altres:	_____

Moltes gràcies per la vostra participació!