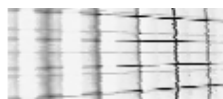




E N Q U E S T A



Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció Ciutadana

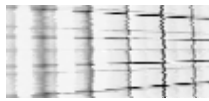


Els usuaris del 012. Satisfacció amb el servei

Tabulacions horitzontals

Novembre de 2007

GESOP



Sexe – Edat – Nivell d'estudis – Llengua habitual

	SEXE									EDAT				NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC				
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS													
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5				
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?																						
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5				
Menys de tres mesos	43	27.9	72.1	9.3	27.9	18.6	20.9	16.3	7.0	41.9	23.3	32.6	2.3	34.9	58.1	-	4.7	2.3				
Entre 3 i 6 mesos	19	26.3	73.7	10.5	47.4	31.6	-	10.5	-	42.1	42.1	15.8	-	31.6	52.6	15.8	-	-				
Entre 6 i 12 mesos	10	50.0	50.0	20.0	10.0	20.0	40.0	10.0	-	40.0	20.0	40.0	-	10.0	80.0	10.0	-	-				
Entre 1 i 2 anys	82	37.8	62.2	17.1	30.5	24.4	15.9	8.5	3.7	28.0	47.6	24.4	-	43.9	48.8	6.1	1.2	-				
Més de 2 anys	440	33.4	66.6	5.9	30.0	25.2	21.1	9.5	8.2	23.0	36.1	39.8	1.1	59.3	35.7	4.5	-	.5				
No sap	6	66.7	33.3	16.7	-	50.0	16.7	16.7	-	33.3	50.0	16.7	-	66.7	33.3	-	-	-				
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?																						
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5				
Familiar o amic	126	27.0	73.0	12.7	26.2	23.8	16.7	11.9	8.7	34.9	34.9	28.6	1.6	46.0	50.0	4.0	-	-				
Internet	23	39.1	60.9	13.0	47.8	17.4	17.4	-	4.3	8.7	69.6	21.7	-	30.4	60.9	4.3	4.3	-				
Per la televisió	216	35.2	64.8	9.3	32.9	27.8	16.7	7.9	5.6	24.5	36.1	38.9	.5	65.3	28.7	5.6	-	.5				
Per la ràdio	26	34.6	65.4	-	15.4	30.8	23.1	11.5	19.2	15.4	50.0	34.6	-	96.2	3.8	-	-	-				
A la premsa	69	42.0	58.0	1.4	27.5	29.0	24.6	8.7	8.7	20.3	26.1	52.2	1.4	50.7	44.9	4.3	-	-				
Revista de la Generalitat	22	36.4	63.6	-	31.8	27.3	31.8	9.1	-	40.9	36.4	22.7	-	45.5	54.5	-	-	-				
Pàgines grogues	10	40.0	60.0	-	20.0	30.0	20.0	20.0	10.0	40.0	30.0	30.0	-	20.0	80.0	-	-	-				
Algun altre servei telefònic	20	15.0	85.0	5.0	50.0	15.0	10.0	20.0	-	40.0	40.0	20.0	-	25.0	65.0	5.0	5.0	-				
A la feina	13	46.2	53.8	7.7	30.8	23.1	38.5	-	-	7.7	30.8	61.5	-	46.2	53.8	-	-	-				
Altres respostes	23	17.4	82.6	8.7	30.4	17.4	17.4	17.4	8.7	30.4	30.4	39.1	-	43.5	47.8	4.3	4.3	-				
No sap	52	42.3	57.7	9.6	21.2	17.3	30.8	13.5	7.7	19.2	42.3	34.6	3.8	46.2	38.5	11.5	-	3.8				
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?																						
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5				
Molt satisfet	200	27.0	73.0	8.0	27.0	22.0	19.0	14.5	9.5	25.0	39.5	35.0	.5	62.5	32.5	5.0	-	-				
Bastant satisfet	349	38.1	61.9	8.0	31.5	26.6	19.8	7.7	6.3	27.5	34.1	37.5	.9	49.9	45.0	3.7	.9	.6				
Regular / Normal	38	34.2	65.8	13.2	15.8	31.6	26.3	10.5	2.6	15.8	47.4	34.2	2.6	50.0	31.6	15.8	-	2.6				
Poc satisfet	11	18.2	81.8	-	72.7	9.1	18.2	-	-	27.3	45.5	27.3	-	45.5	54.5	-	-	-				
Gens satisfet	2	100.0	-	-	50.0	-	50.0	-	-	50.0	-	-	50.0	-	100.0	-	-	-				

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012 (on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Base:	599	203	396	49	179	149	120	60	42	155	221	217	6	323	241	29	3	3
Mitjana:	8.28	8.23	8.30	8.18	8.07	8.26	8.31	8.45	9.00	8.50	8.23	8.18	7.83	8.31	8.25	8.10	9.33	7.67
Desv.Típica:	1.32	1.36	1.30	1.03	1.40	1.24	1.40	1.23	1.23	1.53	1.31	1.16	.37	1.19	1.48	1.35	.47	.47
0	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-
2	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-
4	4	75.0	25.0	-	75.0	-	25.0	-	-	25.0	50.0	25.0	-	25.0	75.0	-	-	-
5	16	18.8	81.3	6.3	37.5	37.5	-	12.5	6.3	25.0	43.8	31.3	-	43.8	43.8	12.5	-	-
6	26	26.9	73.1	-	46.2	23.1	15.4	15.4	-	15.4	50.0	34.6	-	50.0	46.2	3.8	-	-
7	76	34.2	65.8	14.5	23.7	26.3	27.6	2.6	5.3	15.8	38.2	44.7	1.3	60.5	31.6	6.6	-	1.3
8	218	39.0	61.0	8.7	35.8	24.3	17.9	9.2	4.1	23.4	34.4	39.9	2.3	54.1	40.8	4.1	-	.9
9	142	28.2	71.8	9.2	22.5	27.5	21.1	14.8	4.9	24.6	38.7	36.6	-	56.3	36.6	5.6	1.4	-
10	115	33.0	67.0	4.3	25.2	21.7	20.9	9.6	18.3	40.0	34.8	25.2	-	50.4	45.2	3.5	.9	-
No sap	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Rapidesa	171	32.7	67.3	10.5	32.2	24.6	21.6	9.4	1.8	21.6	35.1	42.7	.6	52.0	45.6	1.8	.6	-
Amabilitat	73	24.7	75.3	9.6	26.0	24.7	16.4	8.2	15.1	35.6	38.4	26.0	-	54.8	41.1	4.1	-	-
Atenció (personal, al client)	90	36.7	63.3	7.8	31.1	24.4	20.0	5.6	11.1	36.7	33.3	28.9	1.1	50.0	43.3	4.4	1.1	1.1
Tenir molta i bé la informació	64	35.9	64.1	10.9	32.8	20.3	18.8	9.4	7.8	25.0	40.6	34.4	-	42.2	43.8	14.1	-	-
Bona informació	55	41.8	58.2	9.1	29.1	25.5	14.5	14.5	7.3	27.3	41.8	27.3	3.6	60.0	32.7	5.5	-	1.8
Resoldre, donar solucions	60	31.7	68.3	1.7	35.0	25.0	21.7	11.7	5.0	16.7	30.0	53.3	-	63.3	30.0	5.0	1.7	-
Eficàcia / Eficiència	26	38.5	61.5	7.7	19.2	34.6	23.1	11.5	3.8	15.4	42.3	38.5	3.8	53.8	42.3	-	-	3.8
Professionalitat	16	31.3	68.8	-	25.0	31.3	12.5	18.8	12.5	25.0	43.8	31.3	-	56.3	31.3	12.5	-	-
Llenguatge clar i concís	10	50.0	50.0	-	20.0	10.0	40.0	20.0	10.0	20.0	20.0	60.0	-	80.0	10.0	10.0	-	-
Interès per resoldre la consulta	17	29.4	70.6	-	29.4	41.2	29.4	-	-	17.6	58.8	17.6	5.9	47.1	47.1	5.9	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	9	55.6	44.4	11.1	11.1	22.2	22.2	22.2	11.1	22.2	44.4	33.3	-	77.8	22.2	-	-	-
Altres	7	14.3	85.7	14.3	28.6	28.6	14.3	-	14.3	42.9	14.3	42.9	-	42.9	57.1	-	-	-
No sap	2	50.0	50.0	-	-	-	-	100.0	-	50.0	50.0	-	-	100.0	-	-	-	-
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																		
Base: Ha esmentat un primer aspecte	598	33.9	66.1	8.2	29.9	25.1	20.1	9.7	7.0	25.9	36.8	36.3	1.0	53.7	40.5	4.8	.5	.5
Rapidesa	105	32.4	67.6	6.7	23.8	27.6	22.9	10.5	8.6	21.9	43.8	34.3	-	61.0	34.3	4.8	-	-
Amabilitat	70	28.6	71.4	11.4	24.3	30.0	12.9	11.4	10.0	30.0	40.0	28.6	1.4	54.3	44.3	1.4	-	-
Atenció (personal, al client)	71	32.4	67.6	8.5	32.4	23.9	18.3	12.7	4.2	23.9	32.4	43.7	-	49.3	43.7	7.0	-	-
Tenir molta i bé la informació	35	40.0	60.0	11.4	37.1	14.3	25.7	11.4	-	20.0	37.1	40.0	2.9	51.4	45.7	2.9	-	-
Bona informació	60	16.7	83.3	8.3	20.0	33.3	18.3	11.7	8.3	23.3	30.0	45.0	1.7	61.7	35.0	1.7	-	1.7
Resoldre, donar solucions	42	47.6	52.4	4.8	33.3	21.4	31.0	4.8	4.8	26.2	33.3	40.5	-	64.3	31.0	4.8	-	-
Eficàcia / Eficiència	54	24.1	75.9	5.6	35.2	24.1	16.7	11.1	7.4	18.5	33.3	48.1	-	57.4	38.9	3.7	-	-
Professionalitat	11	45.5	54.5	18.2	9.1	54.5	-	9.1	9.1	36.4	18.2	36.4	9.1	27.3	54.5	9.1	-	9.1
Llenguatge clar i concís	9	22.2	77.8	22.2	-	44.4	11.1	11.1	11.1	44.4	33.3	22.2	-	22.2	66.7	-	11.1	-
Interès per resoldre la consulta	7	57.1	42.9	-	42.9	42.9	-	14.3	-	42.9	28.6	28.6	-	42.9	42.9	14.3	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	8	25.0	75.0	25.0	50.0	-	12.5	-	12.5	25.0	37.5	25.0	12.5	50.0	50.0	-	-	-
Altres	3	66.7	33.3	33.3	66.7	-	-	-	-	66.7	33.3	-	-	33.3	66.7	-	-	-
Cap més	123	43.9	56.1	5.7	37.4	18.7	24.4	6.5	7.3	30.1	39.8	29.3	.8	47.2	42.3	8.1	1.6	.8

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Rapidesa	276	32.6	67.4	9.1	29.0	25.7	22.1	9.8	4.3	21.7	38.4	39.5	.4	55.4	41.3	2.9	.4	-
Amabilitat	143	26.6	73.4	10.5	25.2	27.3	14.7	9.8	12.6	32.9	39.2	27.3	.7	54.5	42.7	2.8	-	-
Atenció (personal, al client)	161	34.8	65.2	8.1	31.7	24.2	19.3	8.7	8.1	31.1	32.9	35.4	.6	49.7	43.5	5.6	.6	.6
Tenir molta i bé la informació	99	37.4	62.6	11.1	34.3	18.2	21.2	10.1	5.1	23.2	39.4	36.4	1.0	45.5	44.4	10.1	-	-
Bona informació	115	28.7	71.3	8.7	24.3	29.6	16.5	13.0	7.8	25.2	35.7	36.5	2.6	60.9	33.9	3.5	-	1.7
Resoldre, donar solucions	102	38.2	61.8	2.9	34.3	23.5	25.5	8.8	4.9	20.6	31.4	48.0	-	63.7	30.4	4.9	1.0	-
Eficàcia / Eficiència	80	28.8	71.3	6.3	30.0	27.5	18.8	11.3	6.3	17.5	36.3	45.0	1.3	56.3	40.0	2.5	-	1.3
Professionalitat	27	37.0	63.0	7.4	18.5	40.7	7.4	14.8	11.1	29.6	33.3	33.3	3.7	44.4	40.7	11.1	-	3.7
Llenguatge clar i concís	19	36.8	63.2	10.5	10.5	26.3	26.3	15.8	10.5	31.6	26.3	42.1	-	52.6	36.8	5.3	5.3	-
Interès per resoldre la consulta	24	37.5	62.5	-	33.3	41.7	20.8	4.2	-	25.0	50.0	20.8	4.2	45.8	45.8	8.3	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	17	41.2	58.8	17.6	29.4	11.8	17.6	11.8	11.8	23.5	41.2	29.4	5.9	64.7	35.3	-	-	-
Altres	10	30.0	70.0	20.0	40.0	20.0	10.0	-	10.0	50.0	20.0	30.0	-	40.0	60.0	-	-	-
No sap	2	50.0	50.0	-	-	-	-	100.0	-	50.0	50.0	-	-	100.0	-	-	-	-

	SEXE									EDAT				NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC				
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS													
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5				
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)																						
RAPIDESA																						
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5				
Base:	597	204	393	49	178	148	120	60	42	155	221	215	6	322	241	28	3	3				
Mitjana:	8.12	8.14	8.11	7.82	7.83	8.09	8.34	8.33	8.93	8.41	8.00	8.05	7.83	8.17	8.06	8.18	9.00	7.00				
Desv.Típica:	1.62	1.54	1.66	1.62	1.80	1.56	1.45	1.37	1.44	1.70	1.60	1.56	1.21	1.49	1.81	1.36	.82	.82				
0	2	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	50.0	-	50.0	-	-	100.0	-	-	-				
2	2	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	50.0	50.0	-	50.0	50.0	-	-	-				
3	2	-	100.0	50.0	-	50.0	-	-	-	-	50.0	50.0	-	100.0	-	-	-	-				
4	6	33.3	66.7	-	33.3	16.7	33.3	-	16.7	50.0	33.3	16.7	-	50.0	50.0	-	-	-				
5	29	37.9	62.1	3.4	34.5	31.0	20.7	6.9	3.4	24.1	44.8	31.0	-	34.5	65.5	-	-	-				
6	49	38.8	61.2	18.4	32.7	28.6	10.2	8.2	2.0	20.4	51.0	26.5	2.0	49.0	40.8	8.2	-	2.0				
7	77	42.9	57.1	13.0	40.3	23.4	11.7	10.4	1.3	15.6	33.8	49.4	1.3	61.0	31.2	6.5	-	1.3				
8	177	28.2	71.8	6.2	27.1	24.9	24.3	11.9	5.6	22.0	37.9	38.4	1.7	56.5	38.4	4.0	.6	.6				
9	109	33.9	66.1	6.4	33.0	24.8	22.0	7.3	6.4	26.6	35.8	37.6	-	57.8	35.8	5.5	.9	-				
10	144	36.1	63.9	6.9	21.5	23.6	21.5	11.8	14.6	37.5	32.6	29.2	.7	50.0	45.1	4.2	.7	-				
No sap	3	-	100.0	-	33.3	66.7	-	-	-	33.3	-	66.7	-	33.3	33.3	33.3	-	-				
AMABILITAT																						
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5				
Base:	599	204	395	49	178	150	120	60	42	155	221	217	6	323	242	28	3	3				
Mitjana:	8.76	8.75	8.76	8.59	8.58	8.77	8.87	8.82	9.31	8.99	8.72	8.64	8.83	8.78	8.76	8.54	9.67	8.33				
Desv.Típica:	1.26	1.20	1.29	1.22	1.42	1.20	1.15	1.14	1.12	1.26	1.21	1.30	.90	1.20	1.34	1.32	.47	.47				
0	2	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	50.0	50.0	-	-	-				
4	1	-	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-				
5	6	50.0	50.0	-	50.0	-	50.0	-	-	33.3	50.0	16.7	-	16.7	83.3	-	-	-				
6	19	42.1	57.9	5.3	15.8	47.4	10.5	15.8	5.3	36.8	42.1	21.1	-	52.6	36.8	10.5	-	-				
7	38	34.2	65.8	10.5	31.6	28.9	7.9	10.5	10.5	26.3	39.5	34.2	-	47.4	42.1	10.5	-	-				
8	170	35.3	64.7	10.0	32.9	24.7	21.8	8.8	1.8	17.6	37.6	42.9	1.8	54.1	39.4	5.3	-	1.2				
9	156	30.8	69.2	8.3	36.5	20.5	19.2	10.9	4.5	17.9	36.5	44.9	.6	60.9	35.9	1.9	.6	.6				
10	207	34.8	65.2	6.3	21.7	27.1	21.7	10.1	13.0	37.7	35.3	26.1	1.0	50.7	43.5	4.8	1.0	-				
No sap	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-				

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
		HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
PROFESSIONALITAT																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Base:	590	198	392	49	177	147	116	60	41	152	220	212	6	318	238	28	3	3
Mitjana:	8.42	8.42	8.43	8.35	8.27	8.41	8.41	8.57	9.07	8.66	8.35	8.33	8.50	8.42	8.45	8.14	9.33	8.00
Desv.Típica:	1.41	1.36	1.43	1.36	1.53	1.38	1.20	1.31	1.54	1.58	1.40	1.27	1.26	1.29	1.52	1.72	.47	.82
1	2	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	50.0	-	50.0	-	-	100.0	-	-	-
3	2	-	100.0	-	50.0	-	-	-	50.0	50.0	50.0	-	-	50.0	50.0	-	-	-
4	2	50.0	50.0	-	-	100.0	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	50.0	50.0	-	-
5	12	50.0	50.0	16.7	16.7	41.7	8.3	16.7	-	16.7	58.3	25.0	-	58.3	25.0	16.7	-	-
6	30	30.0	70.0	3.3	46.7	13.3	23.3	6.7	6.7	30.0	30.0	40.0	-	43.3	50.0	6.7	-	-
7	83	34.9	65.1	14.5	28.9	24.1	19.3	9.6	3.6	19.3	45.8	32.5	2.4	60.2	34.9	3.6	-	1.2
8	158	36.1	63.9	5.7	32.3	27.2	24.1	8.2	2.5	18.4	37.3	43.7	.6	56.3	39.2	3.8	-	.6
9	141	28.4	71.6	9.2	29.8	24.1	19.9	12.8	4.3	21.3	34.0	44.0	.7	56.0	36.9	5.0	1.4	.7
10	160	35.0	65.0	7.5	25.6	24.4	16.3	10.6	15.6	39.4	35.6	23.8	1.3	49.4	45.6	4.4	.6	-
No sap	10	60.0	40.0	-	20.0	30.0	40.0	-	10.0	40.0	10.0	50.0	-	50.0	40.0	10.0	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Base:	598	204	394	49	178	150	119	60	42	155	220	217	6	322	242	28	3	3
Mitjana:	8.28	8.21	8.31	8.20	8.16	8.27	8.23	8.50	8.71	8.41	8.30	8.17	8.00	8.30	8.30	7.79	9.33	7.33
Desv.Típica:	1.61	1.71	1.56	1.46	1.74	1.52	1.75	1.27	1.52	1.92	1.48	1.50	1.29	1.46	1.79	1.73	.47	.94
0	3	66.7	33.3	-	66.7	-	33.3	-	-	66.7	-	33.3	-	-	100.0	-	-	-
1	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-
2	2	50.0	50.0	-	50.0	-	50.0	-	-	-	50.0	50.0	-	50.0	50.0	-	-	-
3	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
4	8	37.5	62.5	-	25.0	37.5	25.0	12.5	-	25.0	50.0	25.0	-	50.0	25.0	25.0	-	-
5	18	38.9	61.1	16.7	16.7	16.7	33.3	5.6	11.1	27.8	38.9	33.3	-	50.0	44.4	5.6	-	-
6	27	33.3	66.7	7.4	33.3	29.6	18.5	3.7	7.4	40.7	37.0	18.5	3.7	37.0	48.1	11.1	-	3.7
7	94	33.0	67.0	12.8	33.0	30.9	11.7	5.3	6.4	19.1	35.1	44.7	1.1	68.1	27.7	4.3	-	-
8	155	39.4	60.6	5.2	29.7	22.6	23.9	15.5	3.2	19.4	34.8	44.5	1.3	52.9	40.6	5.2	-	1.3
9	130	26.2	73.8	10.0	33.1	23.1	18.5	9.2	6.2	16.9	46.9	35.4	.8	51.5	43.1	3.8	1.5	-
10	159	35.2	64.8	6.9	25.2	25.8	20.1	10.1	11.9	40.3	31.4	27.7	.6	52.8	43.4	3.1	.6	-
No sap	2	-	100.0	-	50.0	-	50.0	-	-	50.0	50.0	-	-	50.0	-	50.0	-	-

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
		HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Base:	598	204	394	49	178	149	120	60	42	155	221	216	6	322	242	28	3	3
Mitjana:	8.66	8.62	8.68	8.49	8.56	8.71	8.61	8.68	9.17	8.92	8.60	8.54	8.00	8.65	8.69	8.50	9.67	7.00
Desv.Típica:	1.25	1.29	1.23	1.26	1.37	1.10	1.29	1.13	1.21	1.24	1.20	1.23	2.45	1.16	1.35	1.04	.47	2.83
0	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-
3	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0
4	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
5	7	28.6	71.4	14.3	28.6	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	85.7	-	-	57.1	42.9	-	-	-
6	14	42.9	57.1	14.3	50.0	21.4	7.1	-	7.1	35.7	21.4	42.9	-	42.9	57.1	-	-	-
7	65	33.8	66.2	12.3	32.3	23.1	20.0	10.8	1.5	27.7	38.5	32.3	1.5	50.8	41.5	7.7	-	-
8	174	36.2	63.8	6.3	29.3	25.9	23.0	10.9	4.6	17.8	39.1	43.1	-	58.0	36.2	5.7	-	-
9	146	28.8	71.2	10.3	29.5	27.4	17.8	10.3	4.8	17.8	38.4	42.5	1.4	57.5	35.6	4.8	.7	1.4
10	189	35.4	64.6	6.3	28.0	23.8	19.6	9.5	12.7	39.2	33.3	26.5	1.1	49.2	46.6	3.2	1.1	-
No sap	2	-	100.0	-	50.0	50.0	-	-	-	50.0	-	50.0	-	50.0	-	50.0	-	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Base:	598	204	394	49	178	149	120	60	42	155	221	216	6	323	241	28	3	3
Mitjana:	8.47	8.44	8.48	8.18	8.24	8.42	8.61	8.78	9.07	8.66	8.32	8.49	8.00	8.49	8.46	8.32	9.33	7.00
Desv.Típica:	1.37	1.38	1.37	1.38	1.50	1.39	1.21	1.14	1.24	1.53	1.37	1.22	1.53	1.21	1.55	1.49	.47	1.41
1	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-
2	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-
4	2	-	100.0	50.0	-	50.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-
5	17	52.9	47.1	5.9	41.2	17.6	23.5	5.9	5.9	41.2	41.2	17.6	-	35.3	58.8	5.9	-	-
6	27	40.7	59.3	11.1	22.2	48.1	11.1	3.7	3.7	22.2	48.1	22.2	7.4	44.4	37.0	11.1	-	7.4
7	67	32.8	67.2	11.9	49.3	22.4	9.0	4.5	3.0	17.9	40.3	41.8	-	61.2	32.8	6.0	-	-
8	178	33.1	66.9	8.4	27.0	23.6	24.7	11.8	4.5	20.8	41.6	37.1	.6	58.4	38.2	3.4	-	-
9	137	32.8	67.2	8.8	30.7	24.1	21.2	9.5	5.8	21.2	31.4	46.0	1.5	56.9	36.5	4.4	1.5	.7
10	168	34.5	65.5	5.4	23.8	25.0	20.2	12.5	13.1	37.5	32.7	29.2	.6	48.8	45.8	4.8	.6	-
No sap	2	-	100.0	-	50.0	50.0	-	-	-	50.0	-	50.0	-	-	50.0	50.0	-	-

	SEXE									EDAT				NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC				
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS													
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5				
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?																						
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5				
Rapidesa	134	38.1	61.9	6.0	31.3	27.6	20.1	7.5	7.5	21.6	33.6	44.0	.7	55.2	39.6	5.2	-	-				
Amabilitat	119	27.7	72.3	6.7	31.1	21.8	13.4	12.6	14.3	41.2	35.3	23.5	-	50.4	44.5	4.2	.8	-				
Professionalitat	90	42.2	57.8	11.1	23.3	25.6	22.2	13.3	4.4	31.1	35.6	32.2	1.1	48.9	43.3	7.8	-	-				
Adecuació de la resposta	116	41.4	58.6	6.9	37.1	31.0	19.0	5.2	.9	12.1	35.3	51.7	.9	57.8	36.2	5.2	-	.9				
Llenguatge clar i concís	27	44.4	55.6	18.5	33.3	18.5	14.8	7.4	7.4	14.8	37.0	48.1	-	55.6	40.7	3.7	-	-				
Interès per resoldre la consulta	113	18.6	81.4	8.8	23.9	20.4	27.4	12.4	7.1	28.3	44.2	24.8	2.7	54.9	38.9	2.7	1.8	1.8				
Tot és important	1	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-				
P7B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																						
Base: Ha esmentat un primer aspecte	599	33.9	66.1	8.2	29.9	25.0	20.0	9.8	7.0	26.0	36.7	36.2	1.0	53.8	40.4	4.8	.5	.5				
Rapidesa	162	39.5	60.5	8.0	31.5	21.6	17.3	14.8	6.8	24.1	34.0	41.4	.6	55.6	38.9	4.3	.6	.6				
Amabilitat	140	37.1	62.9	12.1	36.4	18.6	17.1	9.3	6.4	28.6	36.4	34.3	.7	53.6	42.1	2.9	1.4	-				
Professionalitat	77	31.2	68.8	5.2	31.2	32.5	18.2	5.2	7.8	26.0	44.2	28.6	1.3	46.8	49.4	2.6	-	1.3				
Adecuació de la resposta	91	27.5	72.5	6.6	20.9	27.5	25.3	13.2	6.6	23.1	35.2	39.6	2.2	52.7	37.4	8.8	-	1.1				
Llenguatge clar i concís	51	35.3	64.7	5.9	23.5	23.5	27.5	5.9	13.7	27.5	43.1	27.5	2.0	54.9	35.3	9.8	-	-				
Interès per resoldre la consulta	72	22.2	77.8	6.9	27.8	36.1	20.8	4.2	4.2	27.8	30.6	41.7	-	58.3	37.5	4.2	-	-				
Altres respostes	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-				
Cap més	5	60.0	40.0	20.0	20.0	20.0	40.0	-	-	40.0	60.0	-	-	40.0	60.0	-	-	-				
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?																						
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5				
Rapidesa	296	38.9	61.1	7.1	31.4	24.3	18.6	11.5	7.1	23.0	33.8	42.6	.7	55.4	39.2	4.7	.3	.3				
Amabilitat	259	32.8	67.2	9.7	34.0	20.1	15.4	10.8	10.0	34.4	35.9	29.3	.4	52.1	43.2	3.5	1.2	-				
Professionalitat	167	37.1	62.9	8.4	26.9	28.7	20.4	9.6	6.0	28.7	39.5	30.5	1.2	47.9	46.1	5.4	-	.6				
Adequació de la resposta	207	35.3	64.7	6.8	30.0	29.5	21.7	8.7	3.4	16.9	35.3	46.4	1.4	55.6	36.7	6.8	-	1.0				
Llenguatge clar i concís	78	38.5	61.5	10.3	26.9	21.8	23.1	6.4	11.5	23.1	41.0	34.6	1.3	55.1	37.2	7.7	-	-				
Interès per resoldre la consulta	185	20.0	80.0	8.1	25.4	26.5	24.9	9.2	5.9	28.1	38.9	31.4	1.6	56.2	38.4	3.2	1.1	1.1				
Tot és important	1	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-				
Altres	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-				

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	180	37.8	62.2	12.8	28.9	25.0	19.4	8.9	5.0	22.8	38.9	36.7	1.7	60.6	36.1	2.8	-	.6
Sí, però s'equivoca	45	37.8	62.2	-	40.0	20.0	24.4	8.9	6.7	26.7	35.6	37.8	-	42.2	42.2	15.6	-	-
No	375	31.7	68.3	6.9	29.1	25.6	19.7	10.7	8.0	27.5	36.0	35.7	.8	52.0	42.1	4.5	.8	.5
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Més d'un cop al dia	3	33.3	66.7	-	-	33.3	33.3	33.3	-	33.3	-	66.7	-	66.7	-	33.3	-	-
Diàriament o pràcticament diària	2	50.0	50.0	-	100.0	-	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	100.0	-	-	-
Algunes vegades a la setmana	33	36.4	63.6	9.1	24.2	39.4	15.2	6.1	6.1	18.2	33.3	48.5	-	42.4	51.5	6.1	-	-
Algunes vegades al mes	146	31.5	68.5	11.6	27.4	24.7	21.9	8.2	6.2	21.2	37.0	40.4	1.4	52.1	41.8	5.5	-	.7
Menor freqüència	415	34.5	65.5	7.0	30.8	24.1	19.8	10.8	7.5	28.2	37.3	33.5	1.0	55.7	38.8	4.3	.7	.5
No sap	1	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Al matí	186	27.4	72.6	6.5	29.0	25.8	20.4	9.7	8.6	23.7	37.6	37.1	1.6	53.2	41.4	3.8	-	1.6
A la tarda	73	31.5	68.5	21.9	35.6	19.2	16.4	1.4	5.5	34.2	28.8	35.6	1.4	52.1	42.5	4.1	1.4	-
A la nit	13	61.5	38.5	23.1	23.1	23.1	23.1	7.7	-	23.1	46.2	23.1	7.7	46.2	53.8	-	-	-
Indiferent	323	37.2	62.8	5.6	29.7	25.7	20.7	11.5	6.8	25.4	37.8	36.5	.3	54.2	39.3	5.9	.6	-
No sap	5	40.0	60.0	-	-	40.0	-	60.0	-	40.0	40.0	20.0	-	100.0	-	-	-	-
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Només (o gairebé) els dies laborables	308	26.9	73.1	7.5	30.5	26.0	18.2	10.7	7.1	26.0	37.3	35.4	1.3	53.9	41.9	2.9	.3	1.0
Només els caps de setmana	15	33.3	66.7	20.0	13.3	13.3	33.3	13.3	6.7	26.7	20.0	53.3	-	66.7	26.7	6.7	-	-
Indistintament	273	42.1	57.9	8.4	30.4	23.8	21.6	8.8	7.0	26.0	37.7	35.5	.7	52.4	39.9	7.0	.7	-
No sap	4	25.0	75.0	-	-	75.0	-	25.0	-	25.0	-	75.0	-	100.0	-	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Només un vegada	346	35.8	64.2	6.9	30.9	23.1	19.4	11.8	7.8	28.3	34.4	36.1	1.2	53.2	41.3	4.6	.3	.6
2 o 3 vegades	204	31.9	68.1	8.8	26.5	29.4	19.6	9.3	6.4	23.0	40.2	36.3	.5	56.4	37.7	4.9	1.0	-
4 o 5 vegades	26	23.1	76.9	26.9	38.5	19.2	15.4	-	-	23.1	42.3	34.6	-	42.3	53.8	3.8	-	-
Més de 5 vegades	20	35.0	65.0	-	40.0	25.0	25.0	-	10.0	20.0	30.0	45.0	5.0	50.0	35.0	10.0	-	5.0
No sap	4	50.0	50.0	-	-	-	100.0	-	-	25.0	75.0	-	-	75.0	25.0	-	-	-
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Per motius de feina	115	35.7	64.3	7.0	35.7	32.2	19.1	6.1	-	17.4	30.4	50.4	1.7	53.0	42.6	2.6	-	1.7
Per motius personals	477	32.9	67.1	8.6	28.7	23.5	19.9	10.5	8.8	28.3	38.2	32.7	.8	53.9	40.3	5.0	.6	.2
No sap	8	75.0	25.0	-	12.5	12.5	37.5	37.5	-	12.5	50.0	37.5	-	62.5	12.5	25.0	-	-
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Sí	533	35.1	64.9	8.4	29.6	25.7	18.8	10.5	6.9	25.0	36.4	37.7	.9	55.0	39.4	4.5	.6	.6
No	53	26.4	73.6	7.5	32.1	15.1	34.0	3.8	7.5	37.7	35.8	24.5	1.9	39.6	52.8	7.5	-	-
A mitges	12	16.7	83.3	-	25.0	41.7	16.7	8.3	8.3	25.0	50.0	25.0	-	66.7	25.0	8.3	-	-
No sap	2	50.0	50.0	-	50.0	-	-	50.0	-	-	100.0	-	-	50.0	50.0	-	-	-
P14-1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																		
Base: No li van solucionar la consulta	65	24.6	75.4	6.2	30.8	20.0	30.8	4.6	7.7	35.4	38.5	24.6	1.5	44.6	47.7	7.7	-	-
Em van dir que no tenien la informació	15	26.7	73.3	6.7	20.0	20.0	33.3	-	20.0	13.3	60.0	20.0	6.7	46.7	46.7	6.7	-	-
Em van adreçar a un número equivocat	12	16.7	83.3	8.3	33.3	33.3	25.0	-	-	50.0	25.0	25.0	-	50.0	41.7	8.3	-	-
Em van donar una informació errònia	10	50.0	50.0	-	30.0	10.0	40.0	10.0	10.0	20.0	20.0	60.0	-	70.0	20.0	10.0	-	-
Estic esperant la resposta	3	-	100.0	-	33.3	66.7	-	-	-	66.7	33.3	-	-	33.3	66.7	-	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	8	12.5	87.5	12.5	12.5	12.5	37.5	25.0	-	50.0	37.5	12.5	-	37.5	62.5	-	-	-
Inseguretat de la resposta	4	25.0	75.0	-	50.0	25.0	25.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
No ho sabien	7	28.6	71.4	14.3	42.9	-	28.6	-	14.3	57.1	14.3	28.6	-	-	100.0	-	-	-
Problemes tècnics	4	25.0	75.0	-	50.0	25.0	25.0	-	-	75.0	25.0	-	-	-	50.0	50.0	-	-
No sap	2	-	100.0	-	50.0	-	50.0	-	-	-	50.0	50.0	-	50.0	50.0	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
P15. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...																		
P15-1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Sí	99	29.3	70.7	12.1	27.3	22.2	15.2	15.2	8.1	24.2	40.4	34.3	1.0	46.5	46.5	4.0	2.0	1.0
No	494	35.0	65.0	7.3	30.4	25.5	20.9	9.1	6.9	26.3	36.4	36.2	1.0	55.1	39.3	5.1	.2	.4
No sap	7	28.6	71.4	14.3	28.6	28.6	28.6	-	-	28.6	14.3	57.1	-	71.4	28.6	-	-	-
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Sí	154	40.9	59.1	11.0	32.5	24.7	13.6	10.4	7.8	34.4	39.6	25.3	.6	47.4	48.1	3.9	.6	-
No	407	31.4	68.6	7.1	30.2	25.6	20.6	9.8	6.6	23.6	36.1	39.3	1.0	55.0	38.6	5.4	.5	.5
No sap	39	33.3	66.7	7.7	15.4	20.5	38.5	10.3	7.7	17.9	33.3	46.2	2.6	66.7	28.2	2.6	-	2.6
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Sí	588	34.0	66.0	8.3	29.1	25.3	19.9	10.2	7.1	26.5	36.6	35.9	1.0	54.1	40.0	4.9	.5	.5
No	10	40.0	60.0	-	60.0	10.0	30.0	-	-	-	50.0	50.0	-	40.0	60.0	-	-	-
No sap	2	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	50.0	50.0	-	50.0	50.0	-	-	-
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Sí	593	34.1	65.9	8.3	29.5	25.1	20.1	10.1	6.9	26.0	36.9	36.1	1.0	53.8	40.5	4.7	.5	.5
No	6	33.3	66.7	-	50.0	16.7	16.7	-	16.7	16.7	33.3	50.0	-	66.7	33.3	-	-	-
No sap	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Sí	573	34.0	66.0	8.4	29.8	25.1	19.9	9.9	6.8	26.0	36.6	36.3	1.0	53.8	40.5	4.9	.3	.5
No	22	36.4	63.6	-	27.3	27.3	22.7	9.1	13.6	27.3	36.4	36.4	-	54.5	40.9	-	4.5	-
No sap	5	20.0	80.0	20.0	40.0	-	20.0	20.0	-	20.0	60.0	20.0	-	60.0	20.0	20.0	-	-
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Sí	523	34.4	65.6	7.8	29.8	25.8	18.7	10.9	6.9	25.4	36.3	37.7	.6	54.7	40.0	4.6	.4	.4
No	75	30.7	69.3	10.7	30.7	20.0	28.0	2.7	8.0	30.7	40.0	25.3	4.0	46.7	44.0	6.7	1.3	1.3
No sap	2	50.0	50.0	-	-	-	50.0	50.0	-	-	50.0	50.0	-	100.0	-	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Sí	257	30.4	69.6	7.8	28.8	23.7	23.0	10.9	5.8	22.6	35.0	41.2	1.2	48.6	44.7	5.4	.4	.8
No	341	36.7	63.3	8.2	30.8	26.1	17.6	9.4	7.9	28.7	38.1	32.6	.6	57.8	37.2	4.4	.6	-
No sap	1	-	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0
P17. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?																		
Base: Utilitza algun altre servei d'atencio telefònica	257	30.4	69.6	7.8	28.8	23.7	23.0	10.9	5.8	22.6	35.0	41.2	1.2	48.6	44.7	5.4	.4	.8
010	113	25.7	74.3	2.7	23.0	31.0	26.5	10.6	6.2	18.6	31.9	47.8	1.8	46.9	45.1	6.2	-	1.8
11822/Telefònica	64	31.3	68.8	12.5	23.4	25.0	21.9	14.1	3.1	21.9	43.8	34.4	-	56.3	39.1	4.7	-	-
11811	8	-	100.0	25.0	37.5	25.0	-	12.5	-	25.0	50.0	25.0	-	37.5	62.5	-	-	-
11888	53	34.0	66.0	7.5	37.7	18.9	20.8	7.5	7.5	28.3	28.3	39.6	3.8	41.5	47.2	9.4	-	1.9
11818	14	28.6	71.4	14.3	28.6	28.6	14.3	-	14.3	-	57.1	42.9	-	57.1	35.7	7.1	-	-
Atenció sanitària	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
Números 900	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-
Altres	21	38.1	61.9	9.5	47.6	9.5	14.3	14.3	4.8	23.8	38.1	38.1	-	52.4	38.1	4.8	4.8	-
No sap	5	20.0	80.0	-	20.0	20.0	40.0	-	20.0	60.0	20.0	20.0	-	20.0	80.0	-	-	-
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Sí	589	33.8	66.2	8.3	29.9	25.5	19.5	10.0	6.8	25.5	37.2	36.5	.8	54.2	40.1	4.8	.5	.5
No	2	50.0	50.0	-	-	-	50.0	-	50.0	100.0	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-
No sap	9	44.4	55.6	-	33.3	-	44.4	11.1	11.1	44.4	22.2	22.2	11.1	33.3	55.6	11.1	-	-
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Sí	576	33.2	66.8	8.5	29.9	25.0	19.4	10.1	7.1	26.2	36.8	36.1	.9	53.8	40.3	4.9	.5	.5
No	14	50.0	50.0	-	35.7	42.9	21.4	-	-	28.6	35.7	35.7	-	42.9	50.0	7.1	-	-
No sap	10	60.0	40.0	-	20.0	-	50.0	20.0	10.0	10.0	40.0	40.0	10.0	70.0	30.0	-	-	-

	SEXE									EDAT				NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC				
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS													
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5				
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?																						
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5				
Cada dia	369	35.5	64.5	11.4	34.4	27.9	18.4	6.0	1.9	13.8	39.3	46.6	.3	54.2	39.3	5.4	.8	.3				
Algunes vegades a la setmana	64	25.0	75.0	4.7	31.3	23.4	25.0	14.1	1.6	17.2	39.1	39.1	4.7	53.1	40.6	3.1	-	3.1				
Algunes vegades al mes	27	37.0	63.0	-	40.7	25.9	25.9	3.7	3.7	44.4	40.7	11.1	3.7	51.9	44.4	3.7	-	-				
Menor freqüència	14	28.6	71.4	7.1	42.9	14.3	21.4	14.3	-	28.6	50.0	14.3	7.1	42.9	50.0	7.1	-	-				
Mai / quasi mai	126	34.1	65.9	2.4	11.9	18.3	20.6	20.6	26.2	61.9	26.2	11.9	-	54.8	41.3	4.0	-	-				
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?																						
Base: Es connecta cada dia	369	35.5	64.5	11.4	34.4	27.9	18.4	6.0	1.9	13.8	39.3	46.6	.3	54.2	39.3	5.4	.8	.3				
Menys d'1 hora	52	42.3	57.7	3.8	23.1	23.1	38.5	9.6	1.9	11.5	40.4	48.1	-	65.4	30.8	3.8	-	-				
1 a 2 hores	115	35.7	64.3	13.9	27.0	33.9	18.3	4.3	2.6	17.4	44.3	37.4	.9	53.9	39.1	4.3	1.7	.9				
2 a 3 hores	77	35.1	64.9	14.3	45.5	27.3	6.5	5.2	1.3	19.5	35.1	45.5	-	50.6	40.3	9.1	-	-				
3 a 5 hores	45	31.1	68.9	11.1	42.2	24.4	13.3	8.9	-	13.3	26.7	60.0	-	44.4	46.7	8.9	-	-				
5 a 8 hores	36	41.7	58.3	13.9	33.3	27.8	19.4	2.8	2.8	5.6	47.2	47.2	-	58.3	38.9	-	2.8	-				
8 hores	25	32.0	68.0	-	44.0	24.0	20.0	12.0	-	4.0	40.0	56.0	-	40.0	56.0	4.0	-	-				
Més de 8 hores	19	21.1	78.9	15.8	36.8	21.1	21.1	-	5.3	5.3	36.8	57.9	-	73.7	21.1	5.3	-	-				
Base:	369	131	238	42	127	103	68	22	7	51	145	172	1	200	145	20	3	1				
Mitjana (en minuts):	173.36	159.71	180.88	173.10	190.53	161.46	160.57	161.82	199.29	123.14	171.86	190.19	60.00	173.40	177.70	152.25	140.00	60.00				
Desv.Típica:	169.69	152.82	178.16	167.48	163.41	170.41	180.94	152.74	228.57	111.60	176.01	176.42	.00	177.32	165.28	133.66	113.14	.00				
P20-2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?																						
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	64	25.0	75.0	4.7	31.3	23.4	25.0	14.1	1.6	17.2	39.1	39.1	4.7	53.1	40.6	3.1	-	3.1				
Menys d'1 hora	7	28.6	71.4	-	-	14.3	57.1	28.6	-	57.1	14.3	28.6	-	57.1	28.6	14.3	-	-				
1 hora	17	17.6	82.4	-	23.5	35.3	17.6	17.6	5.9	17.6	41.2	35.3	5.9	47.1	41.2	5.9	-	5.9				
Entre 2 i 3 hores	14	14.3	85.7	-	28.6	35.7	28.6	7.1	-	14.3	35.7	50.0	-	64.3	35.7	-	-	-				
Entre 3 i 5 hores	17	29.4	70.6	5.9	47.1	11.8	23.5	11.8	-	11.8	47.1	41.2	-	47.1	52.9	-	-	-				
Més de 5	5	60.0	40.0	20.0	60.0	20.0	-	-	-	-	60.0	20.0	20.0	40.0	60.0	-	-	-				
No sap	3	-	100.0	33.3	33.3	-	-	33.3	-	-	33.3	66.7	-	100.0	-	-	-	-				
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0				
Base:	60	15	45	2	19	15	15	8	1	11	24	23	2	31	26	2	0	1				
Mitjana (en minuts):	168.25	240.00	144.33	330.00	255.79	130.00	113.00	108.75	60.00	90.00	203.75	159.78	270.00	159.19	193.27	37.50	.00	60.00				
Desv.Típica:	190.60	280.14	140.07	150.00	286.77	99.60	81.95	88.66	.00	69.18	236.05	165.29	210.00	161.12	227.93	22.50	.00	.00				

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Sí	423	34.3	65.7	10.4	29.8	25.5	21.0	9.5	3.8	21.7	35.9	40.9	1.4	54.6	40.2	4.0	.5	.7
No	177	33.3	66.7	2.8	29.9	23.7	17.5	11.3	14.7	36.2	39.0	24.9	-	52.0	40.7	6.8	.6	-
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Gencat.cat / Gencat	407	32.9	67.1	9.8	36.4	28.0	18.9	5.9	1.0	15.5	39.1	44.5	1.0	56.5	38.3	4.4	.2	.5
Altres	1	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-
No sap	192	35.9	64.1	4.7	16.1	18.8	22.4	18.2	19.8	48.4	31.8	18.8	1.0	48.4	44.3	5.7	1.0	.5
P22-1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?																		
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	193	36.3	63.7	4.7	16.1	18.7	22.3	18.7	19.7	48.2	32.1	18.7	1.0	48.2	44.6	5.7	1.0	.5
Sí	110	38.2	61.8	6.4	12.7	26.4	26.4	19.1	9.1	37.3	37.3	24.5	.9	53.6	38.2	6.4	.9	.9
No	82	34.1	65.9	2.4	20.7	8.5	17.1	17.1	34.1	63.4	24.4	11.0	1.2	41.5	52.4	4.9	1.2	-
No sap	1	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?																		
Base: Coneix Gencat.cat	517	34.0	66.0	9.1	31.3	27.7	20.5	8.7	2.7	20.1	38.7	40.2	1.0	55.9	38.3	4.8	.4	.6
Sí	390	32.6	67.4	10.0	34.4	29.7	18.5	6.7	.8	14.4	39.0	46.2	.5	56.4	38.2	4.4	.5	.5
No	126	38.1	61.9	6.3	22.2	21.4	26.2	15.1	8.7	38.1	38.1	22.2	1.6	54.8	38.9	6.3	-	-
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
P22-3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	32.6	67.4	10.0	34.4	29.7	18.5	6.7	.8	14.4	39.0	46.2	.5	56.4	38.2	4.4	.5	.5
Estudis	100	21.0	79.0	18.0	37.0	19.0	21.0	4.0	1.0	12.0	42.0	45.0	1.0	58.0	37.0	3.0	1.0	1.0
Ocupació	45	26.7	73.3	11.1	48.9	28.9	8.9	2.2	-	11.1	44.4	44.4	-	48.9	44.4	4.4	2.2	-
Habitatge	22	22.7	77.3	13.6	45.5	22.7	13.6	4.5	-	27.3	27.3	45.5	-	31.8	68.2	-	-	-
Certificats, tràmits	13	38.5	61.5	15.4	46.2	23.1	15.4	-	-	15.4	30.8	53.8	-	46.2	46.2	7.7	-	-
Cursos	9	33.3	66.7	-	11.1	77.8	11.1	-	-	11.1	66.7	22.2	-	22.2	55.6	11.1	11.1	-
Pensions, ajudes, subvencions	46	23.9	76.1	10.9	37.0	28.3	21.7	2.2	-	8.7	54.3	37.0	-	58.7	39.1	2.2	-	-
Multes	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
Agenda cultural	22	27.3	72.7	9.1	40.9	36.4	4.5	9.1	-	9.1	27.3	63.6	-	72.7	22.7	4.5	-	-
Normativa i legislació	24	62.5	37.5	4.2	29.2	29.2	20.8	16.7	-	4.2	41.7	50.0	4.2	54.2	37.5	4.2	-	4.2
Temes mèdics	16	18.8	81.3	-	31.3	25.0	37.5	6.3	-	6.3	31.3	62.5	-	56.3	43.8	-	-	-
Mapes, plànols municipals	7	57.1	42.9	-	42.9	14.3	14.3	28.6	-	14.3	42.9	42.9	-	71.4	28.6	-	-	-
Servei meteorològic	3	100.0	-	-	33.3	66.7	-	-	-	-	33.3	66.7	-	66.7	33.3	-	-	-
Turisme	13	23.1	76.9	-	30.8	53.8	-	7.7	7.7	46.2	38.5	15.4	-	76.9	23.1	-	-	-
Transports	9	44.4	55.6	22.2	33.3	22.2	22.2	-	-	22.2	44.4	33.3	-	55.6	44.4	-	-	-
Consultes per feina / estudis	7	14.3	85.7	-	42.9	28.6	14.3	14.3	-	14.3	42.9	42.9	-	71.4	28.6	-	-	-
Informació sobre la Generalitat	44	52.3	47.7	6.8	20.5	36.4	25.0	11.4	-	11.4	29.5	59.1	-	70.5	27.3	2.3	-	-
Informació Direcció General Trànsit	3	33.3	66.7	33.3	-	33.3	33.3	-	-	100.0	-	-	-	33.3	66.7	-	-	-
Activitats nens / jovent	2	-	100.0	50.0	-	50.0	-	-	-	-	100.0	-	-	50.0	50.0	-	-	-
Mitjans comunicació (TV, TDT)	1	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
Informació	11	36.4	63.6	9.1	18.2	54.5	9.1	9.1	-	18.2	27.3	54.5	-	72.7	27.3	-	-	-
Altres	22	36.4	63.6	4.5	27.3	22.7	36.4	4.5	4.5	13.6	22.7	63.6	-	54.5	40.9	4.5	-	-
No sap	17	41.2	58.8	-	47.1	35.3	11.8	5.9	-	17.6	35.3	47.1	-	41.2	35.3	23.5	-	-
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-
P22-4. COM LA VA CONÈIXER?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	32.6	67.4	10.0	34.4	29.7	18.5	6.7	.8	14.4	39.0	46.2	.5	56.4	38.2	4.4	.5	.5
Trucant al 012	9	22.2	77.8	22.2	44.4	11.1	-	22.2	-	22.2	44.4	33.3	-	11.1	88.9	-	-	-
Familiar o amic	73	17.8	82.2	16.4	38.4	24.7	11.0	5.5	4.1	16.4	53.4	28.8	1.4	47.9	46.6	2.7	1.4	1.4
Cercadors d'Internet	56	42.9	57.1	3.6	44.6	41.1	7.1	3.6	-	7.1	37.5	53.6	1.8	44.6	44.6	7.1	1.8	1.8
Per la televisió	66	36.4	63.6	18.2	33.3	33.3	13.6	1.5	-	18.2	42.4	39.4	-	65.2	28.8	6.1	-	-
Per la ràdio	6	83.3	16.7	-	16.7	33.3	33.3	16.7	-	33.3	66.7	-	-	83.3	16.7	-	-	-
Per la premsa	26	53.8	46.2	-	19.2	38.5	23.1	19.2	-	11.5	46.2	42.3	-	53.8	42.3	3.8	-	-
Per la revista de la Generalitat	12	33.3	66.7	8.3	41.7	25.0	16.7	8.3	-	58.3	16.7	25.0	-	50.0	50.0	-	-	-
A la feina	95	30.5	69.5	3.2	30.5	27.4	31.6	7.4	-	9.5	24.2	66.3	-	65.3	31.6	3.2	-	-
Altres	22	9.1	90.9	22.7	36.4	18.2	18.2	4.5	-	9.1	54.5	36.4	-	45.5	45.5	9.1	-	-
No sap	24	37.5	62.5	8.3	29.2	29.2	25.0	8.3	-	12.5	29.2	58.3	-	75.0	20.8	4.2	-	-
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
P22-5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	32.6	67.4	10.0	34.4	29.7	18.5	6.7	.8	14.4	39.0	46.2	.5	56.4	38.2	4.4	.5	.5
Menys d'un mes	243	28.0	72.0	9.5	33.7	29.2	20.2	6.6	.8	10.3	38.3	50.6	.8	58.4	36.6	3.3	.8	.8
D'un a dos mesos	67	38.8	61.2	11.9	38.8	22.4	14.9	10.4	1.5	22.4	35.8	41.8	-	50.7	47.8	1.5	-	-
Tres o quatre mesos	36	55.6	44.4	8.3	33.3	44.4	11.1	2.8	-	22.2	38.9	38.9	-	50.0	38.9	11.1	-	-
Més de quatre mesos	41	31.7	68.3	12.2	34.1	31.7	17.1	4.9	-	19.5	48.8	31.7	-	56.1	34.1	9.8	-	-
No sap	3	-	100.0	-	-	33.3	66.7	-	-	-	33.3	66.7	-	100.0	-	-	-	-
P22-5-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	32.6	67.4	10.0	34.4	29.7	18.5	6.7	.8	14.4	39.0	46.2	.5	56.4	38.2	4.4	.5	.5
Sí	145	31.7	68.3	11.7	31.0	31.0	20.7	4.8	.7	13.1	40.7	45.5	.7	58.6	33.8	6.9	-	.7
No	76	39.5	60.5	5.3	43.4	18.4	21.1	9.2	2.6	7.9	34.2	57.9	-	59.2	35.5	3.9	1.3	-
No l'havia visitat abans	78	28.2	71.8	12.8	35.9	33.3	11.5	6.4	-	24.4	41.0	33.3	1.3	46.2	51.3	1.3	-	1.3
No sap	91	31.9	68.1	8.8	30.8	34.1	18.7	7.7	-	13.2	38.5	48.4	-	59.3	36.3	3.3	1.1	-
P22-5-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?																		
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	145	31.7	68.3	11.7	31.0	31.0	20.7	4.8	.7	13.1	40.7	45.5	.7	58.6	33.8	6.9	-	.7
Accessibilitat	14	14.3	85.7	7.1	35.7	28.6	28.6	-	-	-	42.9	57.1	-	35.7	64.3	-	-	-
Claredat	19	31.6	68.4	5.3	47.4	31.6	10.5	5.3	-	15.8	47.4	36.8	-	52.6	42.1	5.3	-	-
Més informació, més serveis	44	31.8	68.2	18.2	22.7	27.3	22.7	9.1	-	20.5	38.6	38.6	2.3	61.4	29.5	6.8	-	2.3
Disseny, imatge	19	47.4	52.6	10.5	47.4	36.8	-	-	5.3	5.3	47.4	47.4	-	47.4	42.1	10.5	-	-
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	23	30.4	69.6	21.7	17.4	34.8	17.4	8.7	-	17.4	47.8	34.8	-	69.6	21.7	8.7	-	-
Rapidesa	17	29.4	70.6	-	29.4	41.2	29.4	-	-	11.8	35.3	52.9	-	64.7	23.5	11.8	-	-
No sap	9	33.3	66.7	-	33.3	11.1	55.6	-	-	-	11.1	88.9	-	77.8	22.2	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTELLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
P22-6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.CAT (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	32.6	67.4	10.0	34.4	29.7	18.5	6.7	.8	14.4	39.0	46.2	.5	56.4	38.2	4.4	.5	.5
Base:	374	124	250	38	132	108	67	26	3	53	147	172	2	209	144	17	2	2
Mitjana:	7.38	7.21	7.46	7.32	7.32	7.60	7.03	7.73	7.67	7.79	7.50	7.17	5.50	7.24	7.60	7.29	8.50	5.50
Desv.Típica:	1.51	1.71	1.40	1.61	1.58	1.23	1.55	1.87	.47	1.82	1.58	1.29	1.50	1.44	1.54	1.86	.50	1.50
0	3	66.7	33.3	-	66.7	-	-	33.3	-	33.3	66.7	-	-	66.7	33.3	-	-	-
2	3	33.3	66.7	33.3	33.3	-	33.3	-	-	-	33.3	66.7	-	-	66.7	33.3	-	-
3	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
4	7	57.1	42.9	14.3	14.3	14.3	57.1	-	-	-	28.6	57.1	14.3	85.7	-	-	-	14.3
5	12	33.3	66.7	16.7	33.3	25.0	25.0	-	-	8.3	41.7	50.0	-	58.3	33.3	8.3	-	-
6	50	32.0	68.0	10.0	44.0	26.0	18.0	2.0	-	10.0	32.0	58.0	-	58.0	38.0	4.0	-	-
7	111	34.2	65.8	9.0	35.1	31.5	18.0	5.4	.9	9.9	32.4	56.8	.9	62.2	33.3	3.6	-	.9
8	121	33.1	66.9	9.1	33.1	28.1	18.2	9.9	1.7	14.9	46.3	38.8	-	57.0	38.0	4.1	.8	-
9	42	21.4	78.6	14.3	35.7	31.0	11.9	7.1	-	14.3	45.2	40.5	-	40.5	50.0	7.1	2.4	-
10	24	37.5	62.5	8.3	33.3	37.5	8.3	12.5	-	41.7	41.7	16.7	-	37.5	58.3	4.2	-	-
No sap	15	13.3	86.7	6.7	13.3	53.3	26.7	-	-	20.0	33.3	46.7	-	66.7	33.3	-	-	-
No contesta	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
P23. DELS CANALS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ QUE LI LLEGIRÉ A CONTINUACIÓ DIGUI'M QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ PREFEREIX?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Trucar per telèfon	354	32.5	67.5	6.5	25.1	26.0	20.6	11.9	9.9	31.1	36.2	31.4	1.4	55.1	38.7	4.5	.8	.8
Accedir per internet	170	34.1	65.9	11.2	39.4	25.9	15.9	6.5	1.2	12.4	34.1	52.9	.6	54.7	39.4	5.9	-	-
Anar a una oficina d'atenció personal	73	41.1	58.9	6.8	31.5	19.2	26.0	9.6	6.8	32.9	46.6	20.5	-	43.8	52.1	4.1	-	-
No sap	3	33.3	66.7	66.7	-	-	33.3	-	-	33.3	33.3	33.3	-	100.0	-	-	-	-

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
		HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
SEXE DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Home	204	100.0	-	9.8	26.0	22.5	23.5	11.3	6.9	30.9	36.8	30.9	1.5	53.9	39.7	5.4	-	1.0
Dona	396	-	100.0	7.3	31.8	26.3	18.2	9.3	7.1	23.5	36.9	38.9	.8	53.8	40.7	4.5	.8	.3
EDAT DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Fins a 25 anys	49	40.8	59.2	100.0	-	-	-	-	-	36.7	51.0	10.2	2.0	55.1	40.8	-	4.1	-
De 25 a 34	179	29.6	70.4	-	100.0	-	-	-	-	17.9	34.1	47.5	.6	43.0	52.0	5.0	-	-
De 35 a 44	150	30.7	69.3	-	-	100.0	-	-	-	18.7	43.3	37.3	.7	52.0	41.3	5.3	.7	.7
De 45 a 54	120	40.0	60.0	-	-	-	100.0	-	-	23.3	31.7	42.5	2.5	57.5	35.0	5.8	-	1.7
De 55 a 64	60	38.3	61.7	-	-	-	-	100.0	-	41.7	33.3	25.0	-	65.0	33.3	1.7	-	-
65 i més	42	33.3	66.7	-	-	-	-	-	100.0	59.5	28.6	11.9	-	78.6	11.9	9.5	-	-
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Catalunya	486	33.5	66.5	9.3	31.1	25.7	18.5	8.8	6.6	24.3	37.0	38.3	.4	62.8	32.1	5.1	-	-
Resta d'Espanya	72	38.9	61.1	2.8	15.3	19.4	29.2	20.8	12.5	44.4	31.9	20.8	2.8	22.2	73.6	2.8	-	1.4
Estranger	40	27.5	72.5	5.0	42.5	25.0	20.0	5.0	2.5	15.0	45.0	40.0	-	5.0	82.5	5.0	7.5	-
No contesta	2	100.0	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Català	323	34.1	65.9	8.4	23.8	24.1	21.4	12.1	10.2	20.7	38.4	40.2	.6	100.0	-	-	-	-
Castellà	242	33.5	66.5	8.3	38.4	25.6	17.4	8.3	2.1	33.1	34.3	32.2	.4	-	100.0	-	-	-
Ambdues per igual	29	37.9	62.1	-	31.0	27.6	24.1	3.4	13.8	31.0	37.9	31.0	-	-	-	100.0	-	-
Altres	3	-	100.0	66.7	-	33.3	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-
No contesta	3	66.7	33.3	-	-	33.3	66.7	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Català	251	31.9	68.1	9.2	35.5	28.7	19.9	6.8	-	14.3	37.1	48.2	.4	74.5	23.5	2.0	-	-
Castellà	108	44.4	55.6	5.6	38.0	28.7	18.5	8.3	.9	38.0	30.6	30.6	.9	13.9	82.4	1.9	1.9	-
Ambdues per igual	107	37.4	62.6	13.1	32.7	20.6	26.2	7.5	-	18.7	44.9	36.4	-	41.1	47.7	11.2	-	-
No treballa / no estudia	128	25.8	74.2	4.7	10.2	18.0	14.8	20.3	32.0	46.1	35.9	17.2	.8	58.6	32.8	7.8	.8	-
Altres	3	33.3	66.7	-	33.3	33.3	33.3	-	-	-	33.3	66.7	-	66.7	33.3	-	-	-
No contesta	3	66.7	33.3	-	-	33.3	66.7	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
P27-3. I AMB ELS AMICS?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Català	262	34.7	65.3	8.4	21.8	24.8	22.1	12.2	10.7	22.9	36.6	39.7	.8	96.6	1.9	1.5	-	-
Castellà	180	32.8	67.2	8.9	40.6	25.6	15.6	7.8	1.7	35.6	35.6	28.3	.6	4.4	91.1	3.3	1.1	-
Ambdues per igual	154	33.8	66.2	6.5	31.8	24.7	20.8	9.1	7.1	20.8	39.0	40.3	-	40.3	47.4	12.3	-	-
Altres	1	-	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-
No contesta	3	66.7	33.3	-	-	33.3	66.7	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Catalunya	293	32.8	67.2	11.6	23.2	26.6	20.1	10.2	8.2	21.8	39.9	37.5	.7	82.6	12.3	5.1	-	-
Resta d'Espanya	257	35.0	65.0	4.3	35.8	23.3	19.5	10.9	6.2	32.3	34.2	33.5	-	28.8	66.1	5.1	-	-
Estranger	44	29.5	70.5	6.8	40.9	25.0	18.2	4.5	4.5	18.2	36.4	45.5	-	13.6	77.3	2.3	6.8	-
No sap	1	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-
No contesta	5	80.0	20.0	-	20.0	20.0	60.0	-	-	-	-	20.0	80.0	20.0	20.0	-	-	60.0
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Catalunya	288	28.1	71.9	10.8	22.9	26.0	20.1	11.5	8.7	22.2	38.5	38.5	.7	86.1	9.4	4.5	-	-
Resta d'Espanya	265	40.0	60.0	5.7	35.1	24.2	20.0	9.4	5.7	32.1	35.1	32.8	-	26.4	67.9	5.7	-	-
Estranger	42	31.0	69.0	7.1	45.2	23.8	14.3	4.8	4.8	16.7	40.5	42.9	-	9.5	81.0	2.4	7.1	-
No contesta	5	80.0	20.0	-	20.0	20.0	60.0	-	-	-	-	20.0	80.0	20.0	20.0	-	-	60.0
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Sense estudis	1	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Estudis primaris no acabats	27	51.9	48.1	3.7	3.7	14.8	25.9	22.2	29.6	100.0	-	-	-	48.1	48.1	3.7	-	-
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	128	38.3	61.7	13.3	24.2	18.8	16.4	14.8	12.5	100.0	-	-	-	42.2	52.3	5.5	-	-
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	221	33.9	66.1	11.3	27.6	29.4	17.2	9.0	5.4	-	100.0	-	-	56.1	37.6	5.0	1.4	-
Universitari grau mig	68	30.9	69.1	4.4	41.2	20.6	23.5	8.8	1.5	-	-	100.0	-	55.9	39.7	4.4	-	-
Universitari grau superior	149	28.2	71.8	1.3	38.3	28.2	23.5	6.0	2.7	-	-	100.0	-	61.7	34.2	4.0	-	-
No contesta	6	50.0	50.0	16.7	16.7	16.7	50.0	-	-	-	-	-	100.0	33.3	16.7	-	-	50.0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Treballa per compte propi	97	53.6	46.4	3.1	23.7	37.1	26.8	8.2	1.0	23.7	39.2	37.1	-	54.6	38.1	7.2	-	-
Treballa per compte d'altri	357	31.9	68.1	7.3	39.5	25.5	20.4	7.3	-	19.0	36.4	44.3	.3	52.4	43.7	3.4	.3	.3
No treballa	141	25.5	74.5	13.5	9.9	16.3	12.8	18.4	29.1	46.1	37.6	16.3	-	57.4	34.0	7.1	1.4	-
No contesta	5	40.0	60.0	20.0	20.0	-	60.0	-	-	-	-	-	100.0	40.0	20.0	-	-	40.0
P31-1. VOSTÈ ÉS...																		
Base: Treballa per compte propi	97	53.6	46.4	3.1	23.7	37.1	26.8	8.2	1.0	23.7	39.2	37.1	-	54.6	38.1	7.2	-	-
Empressari o professional amb assalariats	27	55.6	44.4	-	11.1	33.3	44.4	11.1	-	7.4	44.4	48.1	-	63.0	29.6	7.4	-	-
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	70	52.9	47.1	4.3	28.6	38.6	20.0	7.1	1.4	30.0	37.1	32.9	-	51.4	41.4	7.1	-	-
Base: Treballa per compte d'altri	357	31.9	68.1	7.3	39.5	25.5	20.4	7.3	-	19.0	36.4	44.3	.3	52.4	43.7	3.4	.3	.3
Assalariat indefinit	276	34.8	65.2	4.3	37.3	27.2	23.6	7.6	-	17.8	36.6	45.3	.4	53.3	43.1	3.3	-	.4
Assalariat eventual o interí	76	22.4	77.6	18.4	48.7	18.4	10.5	3.9	-	23.7	32.9	43.4	-	50.0	44.7	3.9	1.3	-
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	3	-	100.0	-	33.3	-	-	66.7	-	-	100.0	-	-	66.7	33.3	-	-	-
No contesta	2	50.0	50.0	-	-	100.0	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	100.0	-	-	-
Base: No treballa	141	25.5	74.5	13.5	9.9	16.3	12.8	18.4	29.1	46.1	37.6	16.3	-	57.4	34.0	7.1	1.4	-
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	65	38.5	61.5	-	-	4.6	10.8	27.7	56.9	55.4	26.2	18.5	-	69.2	24.6	6.2	-	-
Aturat i ha treballat abans	33	21.2	78.8	15.2	33.3	39.4	12.1	-	-	30.3	57.6	12.1	-	42.4	45.5	9.1	3.0	-
Aturat i busca la primera feina	1	-	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
Estudiant	14	21.4	78.6	92.9	7.1	-	-	-	-	42.9	50.0	7.1	-	50.0	42.9	-	7.1	-
Mestressa de casa	24	-	100.0	-	4.2	20.8	25.0	33.3	16.7	50.0	29.2	20.8	-	54.2	37.5	8.3	-	-
Està de baixa	4	25.0	75.0	-	25.0	50.0	25.0	-	-	25.0	50.0	25.0	-	25.0	50.0	25.0	-	-
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?																		
Base: Treballa	454	36.6	63.4	6.4	36.1	28.0	21.8	7.5	.2	20.0	37.0	42.7	.2	52.9	42.5	4.2	.2	.2
Públic (administració o empresa pública)	118	26.3	73.7	4.2	28.8	31.4	29.7	5.9	-	15.3	30.5	54.2	-	62.7	32.2	4.2	.8	-
Sector privat	335	40.3	59.7	7.2	38.8	26.6	19.1	8.1	.3	21.8	39.4	38.5	.3	49.6	46.0	4.2	-	.3
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Alt Camp	5	-	100.0	-	-	20.0	20.0	20.0	40.0	60.0	20.0	20.0	-	100.0	-	-	-	-
Alt Empordà	6	33.3	66.7	-	16.7	50.0	33.3	-	-	16.7	66.7	16.7	-	83.3	16.7	-	-	-
Alt Penedès	8	37.5	62.5	-	62.5	25.0	12.5	-	-	37.5	25.0	37.5	-	50.0	25.0	25.0	-	-
Alt Urgell	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
Anoia	10	30.0	70.0	-	40.0	30.0	10.0	20.0	-	50.0	30.0	20.0	-	60.0	40.0	-	-	-
Bages	13	46.2	53.8	-	30.8	23.1	30.8	-	15.4	23.1	30.8	46.2	-	76.9	23.1	-	-	-
Baix Camp	8	50.0	50.0	-	50.0	12.5	12.5	25.0	-	12.5	50.0	37.5	-	50.0	50.0	-	-	-
Baix Empordà	9	44.4	55.6	11.1	33.3	33.3	-	11.1	11.1	66.7	22.2	11.1	-	66.7	22.2	11.1	-	-
Baix Llobregat	61	34.4	65.6	11.5	34.4	31.1	14.8	6.6	1.6	34.4	37.7	27.9	-	37.7	55.7	4.9	1.6	-
Baix Penedès	6	33.3	66.7	-	33.3	16.7	-	50.0	-	50.0	33.3	16.7	-	33.3	66.7	-	-	-
Barcelonès	34	26.5	73.5	8.8	35.3	35.3	14.7	-	5.9	32.4	41.2	26.5	-	23.5	70.6	5.9	-	-
Berguedà	4	75.0	25.0	25.0	-	25.0	25.0	-	25.0	50.0	25.0	25.0	-	100.0	-	-	-	-
Cerdanya	3	33.3	66.7	66.7	33.3	-	-	-	-	-	100.0	-	-	33.3	66.7	-	-	-
Conca de Barberà	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
Garraf	7	42.9	57.1	-	42.9	28.6	14.3	14.3	-	-	28.6	71.4	-	85.7	14.3	-	-	-
Garrigues	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
Garrotxa	4	25.0	75.0	25.0	25.0	25.0	-	25.0	-	50.0	50.0	-	-	100.0	-	-	-	-
Gironès	21	23.8	76.2	4.8	42.9	28.6	19.0	4.8	-	14.3	47.6	28.6	9.5	38.1	57.1	4.8	-	-
Maresme	41	34.1	65.9	14.6	31.7	22.0	19.5	9.8	2.4	17.1	53.7	29.3	-	56.1	43.9	-	-	-
Montsià	1	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Noguera	3	100.0	-	-	-	33.3	-	66.7	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Osona	21	42.9	57.1	-	33.3	23.8	28.6	-	14.3	33.3	33.3	33.3	-	71.4	28.6	-	-	-
Pallars Jussà	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Pla de l'Estany	1	-	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-
Pla d'Urgell	1	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
Priorat	1	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	1	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-
Segrià	19	31.6	68.4	-	36.8	21.1	36.8	5.3	-	26.3	31.6	42.1	-	68.4	15.8	15.8	-	-
Selva	3	-	100.0	-	-	66.7	33.3	-	-	33.3	33.3	33.3	-	66.7	33.3	-	-	-
Solsonès	2	-	100.0	-	50.0	50.0	-	-	-	-	50.0	50.0	-	100.0	-	-	-	-
Tarragonès	25	40.0	60.0	12.0	28.0	20.0	24.0	12.0	4.0	24.0	36.0	40.0	-	64.0	28.0	8.0	-	-
Urgell	2	-	100.0	50.0	-	50.0	-	-	-	50.0	-	50.0	-	100.0	-	-	-	-
Vallès Occidental	54	33.3	66.7	9.3	29.6	27.8	25.9	3.7	3.7	18.5	35.2	46.3	-	51.9	48.1	-	-	-
Vallès Oriental	39	30.8	69.2	10.3	28.2	25.6	12.8	12.8	10.3	30.8	41.0	25.6	2.6	59.0	35.9	2.6	-	2.6
Barcelona ciutat	181	34.3	65.7	6.6	24.3	19.9	22.7	14.4	12.2	21.0	32.0	45.9	1.1	49.2	40.9	7.7	1.1	1.1
No contesta	2	50.0	50.0	50.0	-	-	50.0	-	-	-	-	50.0	50.0	100.0	-	-	-	-

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
		HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
REGIÓ DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	244	32.8	67.2	10.2	33.2	28.3	17.6	6.6	4.1	26.2	40.2	33.2	.4	47.1	48.8	3.3	.4	.4
Comarques gironines	44	27.3	72.7	9.1	31.8	34.1	15.9	6.8	2.3	29.5	43.2	22.7	4.5	59.1	36.4	4.5	-	-
Camp de Tarragona	46	34.8	65.2	6.5	32.6	17.4	17.4	19.6	6.5	28.3	39.1	32.6	-	63.0	32.6	4.3	-	-
Terres de l'Ebre	2	50.0	50.0	-	-	-	50.0	50.0	-	50.0	50.0	-	-	100.0	-	-	-	-
Àmbit de Ponent	26	34.6	65.4	3.8	30.8	26.9	26.9	11.5	-	34.6	26.9	38.5	-	76.9	11.5	11.5	-	-
Comarques centrals	50	42.0	58.0	2.0	32.0	26.0	24.0	4.0	12.0	34.0	32.0	34.0	-	74.0	26.0	-	-	-
Alt Pirineu i Aran	5	40.0	60.0	40.0	20.0	40.0	-	-	-	20.0	80.0	-	-	60.0	40.0	-	-	-
Barcelona ciutat	181	34.3	65.7	6.6	24.3	19.9	22.7	14.4	12.2	21.0	32.0	45.9	1.1	49.2	40.9	7.7	1.1	1.1
No contesta	2	50.0	50.0	50.0	-	-	50.0	-	-	-	-	50.0	50.0	100.0	-	-	-	-
P33. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?																		
Base: Viu a Barcelona ciutat	181	34.3	65.7	6.6	24.3	19.9	22.7	14.4	12.2	21.0	32.0	45.9	1.1	49.2	40.9	7.7	1.1	1.1
Ciutat Vella	5	60.0	40.0	20.0	20.0	20.0	40.0	-	-	60.0	20.0	20.0	-	60.0	40.0	-	-	-
Eixample	46	34.8	65.2	2.2	21.7	19.6	28.3	13.0	15.2	15.2	32.6	52.2	-	58.7	37.0	4.3	-	-
Sants-Montjuïc	17	35.3	64.7	11.8	23.5	23.5	29.4	5.9	5.9	23.5	41.2	35.3	-	70.6	23.5	5.9	-	-
Les Corts	8	37.5	62.5	-	12.5	-	37.5	25.0	25.0	25.0	25.0	50.0	-	62.5	12.5	25.0	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	20	35.0	65.0	10.0	25.0	25.0	15.0	15.0	10.0	10.0	30.0	60.0	-	45.0	35.0	15.0	5.0	-
Gràcia	14	28.6	71.4	14.3	14.3	21.4	14.3	28.6	7.1	21.4	21.4	57.1	-	64.3	35.7	-	-	-
Horta	13	30.8	69.2	7.7	23.1	15.4	15.4	15.4	23.1	38.5	15.4	46.2	-	38.5	46.2	15.4	-	-
Nou Barris	14	28.6	71.4	14.3	28.6	21.4	28.6	7.1	-	7.1	28.6	64.3	-	35.7	57.1	-	7.1	-
Sant Andreu	11	27.3	72.7	-	45.5	27.3	9.1	18.2	-	27.3	45.5	27.3	-	18.2	81.8	-	-	-
Sant Martí	26	38.5	61.5	3.8	30.8	19.2	15.4	15.4	15.4	23.1	42.3	34.6	-	34.6	53.8	11.5	-	-
No contesta	7	28.6	71.4	-	14.3	14.3	28.6	14.3	28.6	28.6	28.6	14.3	28.6	42.9	14.3	14.3	-	28.6
DIA DE LA SETMANA																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Dilluns	114	27.2	72.8	11.4	36.8	12.3	19.3	14.0	6.1	28.1	34.2	36.8	.9	57.9	39.5	2.6	-	-
Dimarts	127	32.3	67.7	10.2	18.9	33.1	22.8	10.2	4.7	33.9	34.6	30.7	.8	52.8	41.7	4.7	-	.8
Dimecres	127	33.9	66.1	7.1	30.7	26.0	20.5	9.4	6.3	23.6	41.7	33.9	.8	48.0	42.5	6.3	2.4	.8
Dijous	96	38.5	61.5	5.2	41.7	20.8	17.7	4.2	10.4	18.8	39.6	40.6	1.0	54.2	41.7	4.2	-	-
Divendres	82	34.1	65.9	7.3	29.3	32.9	19.5	7.3	3.7	22.0	36.6	40.2	1.2	56.1	36.6	6.1	-	1.2
Dissabte	30	50.0	50.0	3.3	16.7	26.7	20.0	20.0	13.3	20.0	40.0	36.7	3.3	60.0	36.7	3.3	-	-
Diumenge	24	37.5	62.5	8.3	20.8	25.0	16.7	12.5	16.7	37.5	20.8	41.7	-	54.2	37.5	8.3	-	-

	TOTAL	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
		HOME	DONA	FINS A 25 ANYS	DE 25 A 34 ANYS	DE 35 A 44 ANYS	DE 45 A 54 ANYS	DE 55 A 64 ANYS	65 I MÉS ANYS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
TOTAL	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
FRANJA HORÀRIA																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
De 8 a 11 hores	132	31.8	68.2	5.3	31.1	32.6	13.6	11.4	6.1	27.3	37.9	34.8	-	50.0	43.2	6.8	-	-
De 11 a 13 hores	144	32.6	67.4	8.3	24.3	24.3	21.5	11.8	9.7	27.8	33.3	36.8	2.1	59.0	35.4	3.5	-	2.1
De 13 a 16 hores	131	29.0	71.0	7.6	32.1	22.1	24.4	6.9	6.9	22.1	35.9	41.2	.8	60.3	35.1	3.8	.8	-
De 16 a 19 hores	103	35.9	64.1	11.7	28.2	24.3	15.5	12.6	7.8	26.2	41.7	31.1	1.0	48.5	40.8	8.7	1.9	-
De 19 a 22 hores	60	33.3	66.7	6.7	28.3	25.0	30.0	6.7	3.3	23.3	35.0	41.7	-	51.7	46.7	1.7	-	-
De 22 a 1 hores	18	72.2	27.8	11.1	61.1	-	11.1	11.1	5.6	50.0	27.8	22.2	-	33.3	66.7	-	-	-
De 1 a 8 hores	12	58.3	41.7	16.7	33.3	25.0	25.0	-	-	8.3	58.3	25.0	8.3	50.0	50.0	-	-	-
CODI PROVÍNCIA																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Barcelona	474	34.6	65.4	8.0	29.5	24.7	20.5	9.3	8.0	25.1	36.1	38.2	.6	50.6	43.5	4.6	.6	.6
Girona	48	27.1	72.9	14.6	31.3	31.3	14.6	6.3	2.1	27.1	45.8	20.8	6.3	58.3	37.5	4.2	-	-
Lleida	30	33.3	66.7	3.3	30.0	33.3	23.3	10.0	-	33.3	30.0	36.7	-	80.0	10.0	10.0	-	-
Tarragona	48	35.4	64.6	6.3	31.3	16.7	18.8	20.8	6.3	29.2	39.6	31.3	-	64.6	31.3	4.2	-	-
NIVELL D'ESTUDIS																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Baix	156	40.4	59.6	11.5	20.5	17.9	17.9	16.0	16.0	100.0	-	-	-	42.9	51.3	5.8	-	-
Mitjà	221	33.9	66.1	11.3	27.6	29.4	17.2	9.0	5.4	-	100.0	-	-	56.1	37.6	5.0	1.4	-
Alt	217	29.0	71.0	2.3	39.2	25.8	23.5	6.9	2.3	-	-	100.0	-	59.9	35.9	4.1	-	-
No contesta	6	50.0	50.0	16.7	16.7	16.7	50.0	-	-	-	-	-	100.0	33.3	16.7	-	-	50.0
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012																		
Base: Total	600	34.0	66.0	8.2	29.8	25.0	20.0	10.0	7.0	26.0	36.8	36.2	1.0	53.8	40.3	4.8	.5	.5
Maig	100	32.0	68.0	8.0	32.0	20.0	21.0	11.0	8.0	27.0	34.0	39.0	-	57.0	40.0	2.0	1.0	-
Juny	100	36.0	64.0	9.0	27.0	30.0	19.0	9.0	6.0	24.0	42.0	34.0	-	61.0	35.0	4.0	-	-
Juliol	100	33.0	67.0	9.0	24.0	25.0	23.0	12.0	7.0	30.0	27.0	42.0	1.0	59.0	37.0	3.0	-	1.0
Agost	100	35.0	65.0	6.0	39.0	21.0	19.0	8.0	7.0	30.0	36.0	33.0	1.0	46.0	46.0	7.0	1.0	-
Setembre	100	34.0	66.0	8.0	28.0	30.0	15.0	11.0	8.0	23.0	48.0	27.0	2.0	56.0	35.0	8.0	-	1.0
Octubre	100	34.0	66.0	9.0	29.0	24.0	23.0	9.0	6.0	22.0	34.0	42.0	2.0	44.0	49.0	5.0	1.0	1.0



Dia de la setmana – Franja horària de la trucada

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Menys de tres mesos	43	9.3	25.6	32.6	14.0	9.3	4.7	4.7	4.7	32.6	30.2	20.9	9.3	2.3	-
Entre 3 i 6 mesos	19	21.1	10.5	26.3	21.1	15.8	5.3	-	26.3	5.3	31.6	21.1	10.5	5.3	-
Entre 6 i 12 mesos	10	10.0	40.0	10.0	-	20.0	20.0	-	10.0	10.0	20.0	20.0	30.0	-	10.0
Entre 1 i 2 anys	82	23.2	23.2	20.7	13.4	13.4	4.9	1.2	31.7	14.6	19.5	15.9	12.2	1.2	4.9
Més de 2 anys	440	19.3	20.2	20.0	17.0	13.9	4.8	4.8	21.6	25.7	21.4	17.0	9.3	3.4	1.6
No sap	6	16.7	33.3	33.3	-	16.7	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Familiar o amic	126	21.4	19.0	20.6	14.3	16.7	4.8	3.2	18.3	23.0	23.8	17.5	10.3	3.2	4.0
Internet	23	26.1	26.1	26.1	4.3	13.0	-	4.3	17.4	30.4	26.1	17.4	4.3	-	4.3
Per la televisió	216	19.9	22.2	22.7	13.0	14.4	2.8	5.1	27.3	22.2	20.4	16.7	6.5	5.1	1.9
Per la ràdio	26	30.8	15.4	11.5	19.2	7.7	11.5	3.8	26.9	23.1	26.9	7.7	15.4	-	-
A la premsa	69	10.1	20.3	18.8	24.6	13.0	8.7	4.3	20.3	24.6	15.9	20.3	17.4	-	1.4
Revista de la Generalitat	22	27.3	27.3	13.6	18.2	4.5	4.5	4.5	9.1	31.8	22.7	27.3	4.5	4.5	-
Pàgines grogues	10	20.0	20.0	30.0	-	10.0	20.0	-	40.0	-	10.0	40.0	10.0	-	-
Algun altre servei telefònic	20	15.0	15.0	20.0	30.0	10.0	5.0	5.0	15.0	20.0	35.0	10.0	15.0	5.0	-
A la feina	13	15.4	38.5	15.4	7.7	15.4	7.7	-	30.8	7.7	30.8	15.4	15.4	-	-
Altres respostes	23	8.7	8.7	43.5	21.7	13.0	-	4.3	26.1	26.1	26.1	13.0	8.7	-	-
No sap	52	15.4	25.0	15.4	21.2	13.5	7.7	1.9	11.5	36.5	19.2	15.4	13.5	1.9	1.9
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Molt satisfet	200	19.0	22.0	21.5	16.5	14.0	4.0	3.0	22.5	27.0	24.0	16.5	6.5	2.0	1.5
Bastant satisfet	349	18.6	20.1	21.5	15.5	14.0	6.0	4.3	22.6	22.9	20.9	17.2	11.7	2.9	1.7
Regular / Normal	38	21.1	26.3	21.1	15.8	10.5	2.6	2.6	18.4	23.7	18.4	21.1	7.9	5.3	5.3
Poc satisfet	11	18.2	18.2	9.1	27.3	9.1	-	18.2	9.1	9.1	27.3	18.2	18.2	18.2	-
Gens satisfet	2	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	50.0	-	50.0

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012 (on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Base:	599	114	126	127	96	82	30	24	132	144	131	102	60	18	12
Mitjana:	8.28	8.19	8.30	8.37	8.17	8.34	8.13	8.46	8.36	8.42	8.26	8.26	8.03	7.56	8.25
Desv.Típica:	1.32	1.34	1.33	1.28	1.48	1.22	1.04	1.44	1.28	1.19	1.37	1.26	1.56	1.85	.60
0	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
2	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
4	4	25.0	-	-	50.0	25.0	-	-	-	-	50.0	25.0	-	25.0	-
5	16	12.5	12.5	25.0	37.5	6.3	-	6.3	25.0	18.8	6.3	25.0	12.5	12.5	-
6	26	19.2	15.4	26.9	11.5	15.4	7.7	3.8	26.9	19.2	26.9	11.5	3.8	11.5	-
7	76	23.7	21.1	18.4	15.8	9.2	6.6	5.3	21.1	26.3	22.4	14.5	14.5	1.3	-
8	218	17.0	22.5	20.6	15.1	16.1	6.0	2.8	21.1	22.0	20.6	17.9	11.5	2.3	4.6
9	142	23.9	22.5	19.0	14.1	12.7	4.9	2.8	19.7	26.1	23.9	19.7	7.7	2.1	.7
10	115	13.9	19.1	26.1	17.4	13.9	2.6	7.0	27.0	27.0	20.9	13.9	7.8	2.6	.9
No sap	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Rapidesa	171	22.8	17.5	21.6	14.6	15.8	3.5	4.1	18.7	21.6	25.7	17.5	8.2	4.7	3.5
Amabilitat	73	24.7	21.9	16.4	17.8	11.0	5.5	2.7	26.0	21.9	28.8	12.3	6.8	2.7	1.4
Atenció (personal, al client)	90	18.9	22.2	24.4	15.6	12.2	2.2	4.4	16.7	26.7	17.8	17.8	16.7	2.2	2.2
Tenir molta i bé la informació	64	20.3	23.4	14.1	20.3	7.8	10.9	3.1	32.8	25.0	14.1	14.1	10.9	1.6	1.6
Bona informació	55	9.1	29.1	23.6	14.5	14.5	7.3	1.8	21.8	20.0	18.2	23.6	12.7	3.6	-
Resoldre, donar solucions	60	13.3	23.3	18.3	18.3	13.3	6.7	6.7	25.0	28.3	21.7	16.7	6.7	1.7	-
Eficàcia / Eficiència	26	7.7	3.8	26.9	11.5	30.8	11.5	7.7	15.4	26.9	15.4	23.1	11.5	3.8	3.8
Professionalitat	16	18.8	37.5	6.3	18.8	18.8	-	-	18.8	43.8	12.5	12.5	12.5	-	-
Llenguatge clar i concís	10	10.0	30.0	40.0	20.0	-	-	-	20.0	-	40.0	30.0	10.0	-	-
Interès per resoldre la consulta	17	17.6	23.5	35.3	17.6	5.9	-	-	23.5	23.5	29.4	17.6	-	-	5.9
Preu de trucada (barat, gratuït)	9	33.3	11.1	33.3	-	11.1	-	11.1	33.3	33.3	11.1	11.1	11.1	-	-
Altres	7	28.6	-	14.3	14.3	28.6	-	14.3	-	28.6	28.6	14.3	14.3	14.3	-
No sap	2	-	50.0	50.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?															
Base: Ha esmentat un primer aspecte	598	19.1	21.1	21.1	16.1	13.7	5.0	4.0	21.7	24.1	21.9	17.2	10.0	3.0	2.0
Rapidesa	105	18.1	17.1	21.0	17.1	17.1	4.8	4.8	19.0	35.2	17.1	17.1	8.6	1.0	1.9
Amabilitat	70	21.4	22.9	18.6	15.7	14.3	2.9	4.3	17.1	27.1	20.0	17.1	14.3	2.9	1.4
Atenció (personal, al client)	71	11.3	19.7	23.9	22.5	15.5	5.6	1.4	25.4	16.9	22.5	16.9	11.3	4.2	2.8
Tenir molta i bé la informació	35	37.1	11.4	20.0	5.7	11.4	11.4	2.9	20.0	20.0	25.7	17.1	2.9	5.7	8.6
Bona informació	60	25.0	16.7	21.7	10.0	20.0	3.3	3.3	23.3	21.7	21.7	18.3	11.7	1.7	1.7
Resoldre, donar solucions	42	11.9	21.4	11.9	28.6	16.7	2.4	7.1	26.2	14.3	28.6	16.7	11.9	-	2.4
Eficàcia / Eficiència	54	25.9	24.1	20.4	13.0	7.4	7.4	1.9	18.5	31.5	24.1	18.5	5.6	1.9	-
Professionalitat	11	18.2	18.2	9.1	18.2	9.1	9.1	18.2	36.4	18.2	18.2	18.2	9.1	-	-
Llenguatge clar i concís	9	-	33.3	44.4	11.1	11.1	-	-	33.3	33.3	-	22.2	-	11.1	-
Interès per resoldre la consulta	7	28.6	-	28.6	28.6	-	-	14.3	14.3	28.6	14.3	28.6	14.3	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	8	37.5	-	25.0	12.5	-	12.5	12.5	12.5	25.0	50.0	-	-	12.5	-
Altres	3	66.7	-	33.3	-	-	-	-	-	33.3	33.3	33.3	-	-	-
Cap més	123	13.0	30.1	22.8	14.6	11.4	4.9	3.3	23.6	18.7	22.8	16.3	12.2	4.9	1.6

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Rapidesa	276	21.0	17.4	21.4	15.6	16.3	4.0	4.3	18.8	26.8	22.5	17.4	8.3	3.3	2.9
Amabilitat	143	23.1	22.4	17.5	16.8	12.6	4.2	3.5	21.7	24.5	24.5	14.7	10.5	2.8	1.4
Atenció (personal, al client)	161	15.5	21.1	24.2	18.6	13.7	3.7	3.1	20.5	22.4	19.9	17.4	14.3	3.1	2.5
Tenir molta i bé la informació	99	26.3	19.2	16.2	15.2	9.1	11.1	3.0	28.3	23.2	18.2	15.2	8.1	3.0	4.0
Bona informació	115	17.4	22.6	22.6	12.2	17.4	5.2	2.6	22.6	20.9	20.0	20.9	12.2	2.6	.9
Resoldre, donar solucions	102	12.7	22.5	15.7	22.5	14.7	4.9	6.9	25.5	22.5	24.5	16.7	8.8	1.0	1.0
Eficàcia / Eficiència	80	20.0	17.5	22.5	12.5	15.0	8.8	3.8	17.5	30.0	21.3	20.0	7.5	2.5	1.3
Professionalitat	27	18.5	29.6	7.4	18.5	14.8	3.7	7.4	25.9	33.3	14.8	14.8	11.1	-	-
Llenguatge clar i concís	19	5.3	31.6	42.1	15.8	5.3	-	-	26.3	15.8	21.1	26.3	5.3	5.3	-
Interès per resoldre la consulta	24	20.8	16.7	33.3	20.8	4.2	-	4.2	20.8	25.0	25.0	20.8	4.2	-	4.2
Preu de trucada (barat, gratuït)	17	35.3	5.9	29.4	5.9	5.9	5.9	11.8	23.5	29.4	29.4	5.9	5.9	5.9	-
Altres	10	40.0	-	20.0	10.0	20.0	-	10.0	-	30.0	30.0	20.0	10.0	10.0	-
No sap	2	-	50.0	50.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)															
RAPIDESA															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Base:	597	114	127	126	95	82	30	23	131	144	131	101	60	18	12
Mitjana:	8.12	8.14	8.24	8.13	7.89	7.96	8.27	8.65	8.16	8.24	8.18	8.08	7.87	7.67	7.92
Desv.Típica:	1.62	1.67	1.51	1.71	1.80	1.54	1.14	1.30	1.52	1.52	1.70	1.54	1.88	1.91	1.61
0	2	50.0	-	50.0	-	-	-	-	-	-	50.0	-	50.0	-	-
2	2	50.0	-	-	50.0	-	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-
3	2	50.0	-	-	50.0	-	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-
4	6	-	33.3	16.7	33.3	16.7	-	-	50.0	16.7	-	16.7	-	16.7	-
5	29	10.3	20.7	24.1	24.1	17.2	3.4	-	17.2	31.0	17.2	3.4	17.2	6.9	6.9
6	49	14.3	20.4	26.5	18.4	16.3	2.0	2.0	22.4	22.4	12.2	20.4	18.4	4.1	-
7	77	20.8	15.6	15.6	15.6	23.4	3.9	5.2	22.1	20.8	28.6	18.2	5.2	3.9	1.3
8	177	19.8	24.3	22.6	13.6	9.0	7.3	3.4	22.0	24.3	21.5	18.1	9.0	1.7	3.4
9	109	23.9	18.3	14.7	16.5	16.5	7.3	2.8	22.9	22.0	20.2	20.2	11.9	2.8	-
10	144	16.7	23.6	25.0	14.6	11.1	2.8	6.3	21.5	27.8	24.3	13.2	8.3	2.8	2.1
No sap	3	-	-	33.3	33.3	-	-	33.3	33.3	-	-	66.7	-	-	-
AMABILITAT															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Base:	599	114	127	126	96	82	30	24	132	144	131	102	60	18	12
Mitjana:	8.76	8.82	8.76	8.68	8.85	8.59	8.90	9.00	8.84	8.80	8.77	8.77	8.52	8.94	8.17
Desv.Típica:	1.26	1.15	1.23	1.59	1.09	1.13	.99	1.32	1.34	1.07	1.19	1.12	1.65	1.21	1.86
0	2	-	-	100.0	-	-	-	-	50.0	-	-	-	50.0	-	-
4	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
5	6	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	-	16.7	16.7	-	16.7	16.7	16.7	-	33.3
6	19	5.3	47.4	21.1	-	21.1	5.3	-	15.8	31.6	21.1	10.5	10.5	5.3	5.3
7	38	21.1	18.4	18.4	26.3	10.5	-	5.3	13.2	18.4	23.7	21.1	18.4	2.6	2.6
8	170	18.8	17.6	23.5	14.1	17.6	5.9	2.4	24.1	25.3	20.6	18.8	8.2	2.4	.6
9	156	20.5	23.1	15.4	17.3	14.7	5.8	3.2	18.6	26.9	23.7	15.4	10.9	2.6	1.9
10	207	18.8	21.3	23.2	16.4	9.7	4.8	5.8	25.1	22.2	21.3	16.9	8.7	3.9	1.9
No sap	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
PROFESSIONALITAT															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Base:	590	114	124	125	93	82	30	22	130	143	131	99	58	17	12
Mitjana:	8.42	8.33	8.42	8.58	8.44	8.33	8.47	8.27	8.60	8.44	8.47	8.42	8.03	8.29	7.83
Desv.Típica:	1.41	1.49	1.26	1.41	1.39	1.31	1.25	2.27	1.32	1.34	1.39	1.31	1.78	1.49	1.62
1	2	-	-	50.0	-	-	-	50.0	-	-	-	-	100.0	-	-
3	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-
4	2	50.0	-	-	-	-	-	50.0	-	-	50.0	-	50.0	-	-
5	12	16.7	8.3	16.7	25.0	25.0	8.3	-	41.7	16.7	16.7	25.0	-	-	-
6	30	23.3	26.7	13.3	23.3	10.0	-	3.3	13.3	26.7	16.7	20.0	3.3	6.7	13.3
7	83	15.7	26.5	18.1	13.3	18.1	6.0	2.4	15.7	26.5	24.1	13.3	13.3	4.8	2.4
8	158	19.6	19.0	22.8	15.2	13.9	6.3	3.2	22.8	22.2	20.9	19.0	12.0	2.5	.6
9	141	22.0	23.4	18.4	14.9	14.9	4.3	2.1	21.3	27.0	22.0	17.0	10.6	.7	1.4
10	160	16.9	18.8	25.6	16.9	11.3	5.0	5.6	26.3	23.1	23.8	15.6	5.6	3.8	1.9
No sap	10	-	30.0	20.0	30.0	-	-	20.0	20.0	10.0	-	40.0	20.0	10.0	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Base:	598	114	126	126	96	82	30	24	132	144	131	101	60	18	12
Mitjana:	8.28	8.18	8.36	8.29	8.35	8.30	7.97	8.29	8.51	8.35	8.22	8.33	7.85	7.44	8.42
Desv.Típica:	1.61	1.59	1.62	1.55	1.77	1.39	1.59	2.14	1.49	1.41	1.59	1.38	2.20	2.50	1.66
0	3	-	33.3	33.3	33.3	-	-	-	-	-	-	-	66.7	33.3	-
1	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-
2	2	50.0	-	-	-	50.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
3	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
4	8	37.5	25.0	12.5	12.5	-	-	12.5	37.5	12.5	25.0	12.5	12.5	-	-
5	18	22.2	16.7	11.1	22.2	5.6	22.2	-	16.7	27.8	27.8	-	11.1	11.1	5.6
6	27	18.5	25.9	25.9	14.8	14.8	-	-	18.5	33.3	3.7	25.9	7.4	7.4	3.7
7	94	19.1	19.1	23.4	11.7	14.9	8.5	3.2	20.2	21.3	28.7	14.9	10.6	3.2	1.1
8	155	20.6	18.7	25.2	13.5	14.8	2.6	4.5	20.0	25.2	21.3	20.6	9.0	1.9	1.9
9	130	18.5	23.1	13.8	18.5	16.9	6.9	2.3	19.2	24.6	22.3	16.9	13.8	2.3	.8
10	159	17.0	22.6	22.6	18.2	10.7	3.1	5.7	28.9	23.9	20.1	15.1	6.3	2.5	3.1
No sap	2	-	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Base:	598	114	127	126	96	82	30	23	131	144	131	102	60	18	12
Mitjana:	8.66	8.69	8.74	8.69	8.73	8.28	8.57	9.00	8.75	8.60	8.69	8.70	8.45	8.78	8.50
Desv.Típica:	1.25	1.17	1.11	1.32	1.24	1.43	1.25	1.21	1.17	1.21	1.27	1.18	1.55	1.48	.96
0	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
3	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
4	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
5	7	28.6	14.3	-	28.6	14.3	14.3	-	28.6	14.3	28.6	28.6	-	-	-
6	14	21.4	14.3	7.1	7.1	35.7	7.1	7.1	21.4	28.6	28.6	7.1	7.1	7.1	-
7	65	15.4	21.5	21.5	21.5	15.4	3.1	1.5	18.5	24.6	18.5	15.4	13.8	7.7	1.5
8	174	18.4	19.5	24.1	12.6	15.5	5.7	4.0	20.7	24.1	21.3	19.5	10.3	-	4.0
9	146	22.6	25.3	17.1	15.1	13.0	5.5	1.4	23.3	28.1	20.5	14.4	11.0	2.1	.7
10	189	18.0	20.6	22.8	18.5	9.5	4.2	6.3	23.3	20.6	23.8	18.0	7.9	4.8	1.6
No sap	2	-	-	50.0	-	-	-	50.0	50.0	-	-	50.0	-	-	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Base:	598	114	127	126	95	82	30	24	132	144	131	101	60	18	12
Mitjana:	8.47	8.43	8.40	8.67	8.36	8.40	8.60	8.46	8.63	8.45	8.59	8.42	8.13	8.33	7.92
Desv.Típica:	1.37	1.25	1.38	1.41	1.41	1.28	1.00	2.11	1.25	1.31	1.26	1.34	1.80	1.81	1.38
1	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-
2	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
4	2	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-	-	50.0	-	50.0	-	-
5	17	11.8	35.3	5.9	17.6	17.6	5.9	5.9	17.6	23.5	17.6	23.5	5.9	11.8	-
6	27	11.1	18.5	25.9	33.3	11.1	-	-	18.5	29.6	7.4	22.2	11.1	7.4	3.7
7	67	25.4	16.4	19.4	19.4	14.9	-	4.5	19.4	25.4	19.4	16.4	9.0	1.5	9.0
8	178	20.2	23.6	18.5	11.8	15.2	7.3	3.4	20.8	25.3	25.3	15.7	10.7	1.7	.6
9	137	20.4	21.9	16.1	17.5	14.6	8.0	1.5	24.1	21.9	19.7	19.7	11.7	2.2	.7
10	168	16.1	19.0	29.2	14.9	11.3	3.0	6.5	24.4	23.8	23.8	14.9	7.1	4.2	1.8
No sap	2	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Rapidesa	134	18.7	20.9	22.4	19.4	10.4	3.7	4.5	22.4	19.4	24.6	17.9	8.2	3.0	4.5
Amabilitat	119	24.4	17.6	25.2	13.4	12.6	5.0	1.7	27.7	24.4	22.7	15.1	7.6	2.5	-
Professionalitat	90	18.9	27.8	17.8	8.9	16.7	4.4	5.6	16.7	25.6	16.7	24.4	12.2	3.3	1.1
Adequació de la resposta	116	16.4	16.4	20.7	22.4	12.9	6.9	4.3	26.7	23.3	21.6	12.9	10.3	3.4	1.7
Llenguatge clar i concís	27	11.1	29.6	18.5	14.8	22.2	3.7	-	14.8	25.9	29.6	11.1	14.8	3.7	-
Interès per resoldre la consulta	113	18.6	23.0	19.5	14.2	15.0	4.4	5.3	15.9	28.3	20.4	18.6	11.5	2.7	2.7
Tot és important	1	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?															
Base: Ha esmentat un primer aspecte	599	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	4.8	4.0	21.9	24.0	21.9	17.2	10.0	3.0	2.0
Rapidesa	162	21.6	16.0	22.8	15.4	15.4	4.3	4.3	25.9	24.1	18.5	17.9	10.5	2.5	.6
Amabilitat	140	20.0	20.7	19.3	15.7	15.7	4.3	4.3	25.0	24.3	20.0	17.1	6.4	5.7	1.4
Professionalitat	77	11.7	23.4	23.4	18.2	14.3	5.2	3.9	18.2	22.1	31.2	10.4	13.0	2.6	2.6
Adequació de la resposta	91	19.8	29.7	23.1	12.1	8.8	4.4	2.2	20.9	22.0	20.9	18.7	11.0	1.1	5.5
Llenguatge clar i concís	51	17.6	15.7	19.6	21.6	9.8	9.8	5.9	17.6	31.4	17.6	19.6	7.8	3.9	2.0
Interès per resoldre la consulta	72	19.4	22.2	19.4	15.3	15.3	4.2	4.2	15.3	23.6	27.8	20.8	12.5	-	-
Altres respostes	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Cap més	5	-	60.0	-	40.0	-	-	-	20.0	20.0	-	-	20.0	20.0	20.0
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Rapidesa	296	20.3	18.2	22.6	17.2	13.2	4.1	4.4	24.3	22.0	21.3	17.9	9.5	2.7	2.4
Amabilitat	259	22.0	19.3	22.0	14.7	14.3	4.6	3.1	26.3	24.3	21.2	16.2	6.9	4.2	.8
Professionalitat	167	15.6	25.7	20.4	13.2	15.6	4.8	4.8	17.4	24.0	23.4	18.0	12.6	3.0	1.8
Adequació de la resposta	207	17.9	22.2	21.7	17.9	11.1	5.8	3.4	24.2	22.7	21.3	15.5	10.6	2.4	3.4
Llenguatge clar i concís	78	15.4	20.5	19.2	19.2	14.1	7.7	3.8	16.7	29.5	21.8	16.7	10.3	3.8	1.3
Interès per resoldre la consulta	185	18.9	22.7	19.5	14.6	15.1	4.3	4.9	15.7	26.5	23.2	19.5	11.9	1.6	1.6
Tot és important	1	-	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Altres	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	180	18.3	23.3	22.2	17.2	11.7	3.9	3.3	20.6	25.0	21.1	16.1	8.9	3.9	4.4
Sí, però s'equivoca	45	20.0	15.6	26.7	11.1	17.8	4.4	4.4	31.1	15.6	22.2	11.1	17.8	2.2	-
No	375	19.2	20.8	20.0	16.0	14.1	5.6	4.3	21.6	24.5	22.1	18.4	9.6	2.7	1.1
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Més d'un cop al dia	3	-	-	66.7	-	33.3	-	-	33.3	66.7	-	-	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	2	50.0	-	-	50.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Algunes vegades a la setmana	33	9.1	33.3	24.2	15.2	9.1	6.1	3.0	30.3	15.2	24.2	21.2	3.0	6.1	-
Algunes vegades al mes	146	19.9	21.2	17.8	15.8	17.8	4.1	3.4	19.9	24.0	23.3	13.7	13.0	2.7	3.4
Menor freqüència	415	19.5	20.5	21.9	15.9	12.5	5.3	4.3	21.9	24.6	21.4	18.3	9.2	2.9	1.7
No sap	1	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Al matí	186	20.4	15.1	25.3	15.1	14.0	4.3	5.9	26.9	31.2	23.7	10.8	5.4	1.1	1.1
A la tarda	73	13.7	24.7	26.0	16.4	15.1	-	4.1	11.0	12.3	31.5	21.9	17.8	4.1	1.4
A la nit	13	23.1	38.5	15.4	15.4	-	-	7.7	7.7	7.7	-	7.7	15.4	38.5	23.1
Indiferent	323	19.5	23.5	17.6	16.7	13.9	6.2	2.5	21.7	23.5	19.5	20.1	10.8	2.5	1.9
No sap	5	-	-	40.0	-	-	40.0	20.0	60.0	-	20.0	20.0	-	-	-
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Només (o gairebé) els dies laborables	308	20.1	22.1	21.8	16.2	13.0	3.6	3.2	22.4	25.3	24.4	14.6	10.1	1.9	1.3
Només els caps de setmana	15	20.0	6.7	26.7	13.3	6.7	13.3	13.3	6.7	26.7	20.0	13.3	26.7	-	6.7
Indistintament	273	17.9	21.2	19.8	16.1	14.7	6.2	4.0	22.0	22.3	19.4	20.1	9.2	4.4	2.6
No sap	4	-	-	50.0	-	25.0	-	25.0	50.0	25.0	-	25.0	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Només un vegada	346	20.2	22.3	19.9	15.3	13.0	5.2	4.0	23.1	27.2	19.9	16.8	8.7	2.0	2.3
2 o 3 vegades	204	16.2	18.1	24.0	16.7	15.7	4.9	4.4	20.1	20.6	23.5	18.6	11.3	4.4	1.5
4 o 5 vegades	26	19.2	26.9	26.9	19.2	3.8	-	3.8	15.4	15.4	23.1	15.4	23.1	7.7	-
Més de 5 vegades	20	25.0	25.0	5.0	20.0	20.0	5.0	-	30.0	20.0	35.0	10.0	5.0	-	-
No sap	4	25.0	25.0	25.0	-	-	25.0	-	25.0	-	25.0	25.0	-	-	25.0
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Per motius de feina	115	16.5	27.0	13.9	16.5	18.3	4.3	3.5	25.2	21.7	27.0	14.8	7.8	2.6	.9
Per motius personals	477	19.7	19.9	23.3	15.7	12.4	4.8	4.2	21.2	24.5	20.8	17.4	10.7	3.1	2.3
No sap	8	12.5	12.5	-	25.0	25.0	25.0	-	25.0	25.0	12.5	37.5	-	-	-
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Sí	533	18.2	21.4	21.8	16.5	14.1	4.7	3.4	22.5	25.5	22.1	16.5	9.2	2.4	1.7
No	53	30.2	20.8	18.9	11.3	9.4	3.8	5.7	17.0	15.1	20.8	17.0	15.1	9.4	5.7
A mitges	12	8.3	16.7	8.3	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	-	16.7	41.7	25.0	-	-
No sap	2	-	-	-	-	-	50.0	50.0	50.0	-	-	50.0	-	-	-
P14-1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?															
Base: No li van solucionar la consulta	65	26.2	20.0	16.9	12.3	10.8	6.2	7.7	16.9	12.3	20.0	21.5	16.9	7.7	4.6
Em van dir que no tenien la informació	15	26.7	20.0	26.7	6.7	13.3	-	6.7	20.0	20.0	26.7	13.3	-	-	20.0
Em van adreçar a un número equivocat	12	16.7	33.3	-	16.7	8.3	8.3	16.7	16.7	8.3	8.3	25.0	33.3	8.3	-
Em van donar una informació errònia	10	30.0	10.0	10.0	30.0	10.0	-	10.0	10.0	10.0	20.0	30.0	-	30.0	-
Estic esperant la resposta	3	-	-	66.7	33.3	-	-	-	33.3	-	-	33.3	33.3	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	8	62.5	-	12.5	-	25.0	-	-	25.0	25.0	37.5	12.5	-	-	-
Inseguretat de la resposta	4	-	25.0	-	-	25.0	50.0	-	25.0	-	25.0	25.0	25.0	-	-
No ho sabien	7	14.3	42.9	14.3	14.3	-	14.3	-	14.3	14.3	-	14.3	42.9	14.3	-
Problemes tècnics	4	25.0	-	50.0	-	-	-	25.0	-	-	25.0	50.0	25.0	-	-
No sap	2	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-	-	50.0	-	50.0	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P15. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...															
P15-1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Sí	99	20.2	20.2	22.2	12.1	19.2	4.0	2.0	22.2	22.2	25.3	18.2	10.1	2.0	-
No	494	18.8	21.3	21.1	16.8	12.8	5.1	4.3	21.5	24.5	21.1	17.2	10.1	3.2	2.4
No sap	7	14.3	28.6	14.3	14.3	-	14.3	14.3	57.1	14.3	28.6	-	-	-	-
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Sí	154	20.1	20.8	20.8	19.5	12.3	3.9	2.6	17.5	21.4	27.3	20.1	8.4	4.5	.6
No	407	18.7	20.9	21.6	15.0	14.3	5.2	4.4	22.6	25.6	18.7	16.7	11.1	2.7	2.7
No sap	39	17.9	25.6	17.9	12.8	12.8	7.7	5.1	33.3	17.9	33.3	10.3	5.1	-	-
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Sí	588	19.0	21.3	21.1	16.2	13.6	4.9	3.9	22.3	24.1	22.1	16.8	9.9	2.7	2.0
No	10	10.0	20.0	20.0	10.0	20.0	10.0	10.0	-	20.0	10.0	30.0	20.0	20.0	-
No sap	2	50.0	-	50.0	-	-	-	-	50.0	-	-	50.0	-	-	-
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Sí	593	19.1	21.2	20.9	16.0	13.7	5.1	4.0	22.3	23.9	22.1	17.0	9.8	3.0	1.9
No	6	16.7	16.7	33.3	16.7	16.7	-	-	-	33.3	-	16.7	33.3	-	16.7
No sap	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Sí	573	19.5	20.9	21.6	15.5	13.4	4.9	4.0	22.2	24.1	21.6	17.5	9.6	3.0	2.1
No	22	9.1	27.3	4.5	27.3	22.7	4.5	4.5	18.2	22.7	21.6	9.1	22.7	4.5	-
No sap	5	-	20.0	40.0	20.0	-	20.0	-	20.0	20.0	40.0	20.0	-	-	-
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Sí	523	18.9	21.2	21.2	16.4	13.6	4.6	4.0	22.9	24.5	21.4	17.6	9.4	2.5	1.7
No	75	20.0	21.3	21.3	13.3	14.7	5.3	4.0	14.7	21.3	24.0	14.7	14.7	6.7	4.0
No sap	2	-	-	-	-	-	100.0	-	50.0	-	50.0	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Sí	257	16.7	19.8	19.5	17.1	14.8	7.4	4.7	19.1	22.6	23.3	17.9	11.7	3.9	1.6
No	341	20.8	22.0	22.6	15.2	12.6	3.2	3.5	24.3	24.6	20.8	16.7	8.8	2.3	2.3
No sap	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
No contesta	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
P17. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?															
Base: Utilitza algun altre servei d'atencio telefònica	257	16.7	19.8	19.5	17.1	14.8	7.4	4.7	19.1	22.6	23.3	17.9	11.7	3.9	1.6
010	113	16.8	22.1	21.2	16.8	13.3	6.2	3.5	13.3	24.8	22.1	17.7	16.8	2.7	2.7
11822/Telefònica	64	23.4	15.6	9.4	25.0	12.5	7.8	6.3	18.8	26.6	29.7	7.8	9.4	7.8	-
11811	8	12.5	12.5	37.5	12.5	12.5	-	12.5	25.0	12.5	25.0	-	25.0	12.5	-
11888	53	11.3	26.4	17.0	13.2	17.0	7.5	7.5	22.6	24.5	15.1	30.2	3.8	3.8	-
11818	14	21.4	14.3	35.7	7.1	14.3	7.1	-	14.3	42.9	7.1	7.1	21.4	-	7.1
Atenció sanitària	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Números 900	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Altres	21	14.3	9.5	33.3	19.0	19.0	4.8	-	19.0	9.5	38.1	9.5	14.3	4.8	4.8
No sap	5	20.0	-	20.0	20.0	40.0	-	-	40.0	-	40.0	20.0	-	-	-
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Sí	589	18.8	21.4	20.9	15.8	13.9	5.1	4.1	22.2	24.1	21.9	17.1	9.8	2.9	1.9
No	2	-	50.0	-	50.0	-	-	-	-	-	50.0	-	50.0	-	-
No sap	9	33.3	-	44.4	22.2	-	-	-	11.1	22.2	11.1	22.2	11.1	11.1	11.1
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Sí	576	19.4	21.0	20.7	16.0	13.9	5.0	4.0	21.9	24.8	21.7	16.8	10.1	3.0	1.7
No	14	7.1	21.4	35.7	21.4	7.1	-	7.1	28.6	7.1	21.4	28.6	7.1	7.1	-
No sap	10	10.0	30.0	30.0	10.0	10.0	10.0	-	20.0	-	30.0	20.0	10.0	-	20.0

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Cada dia	369	17.9	20.9	22.8	15.4	14.6	4.6	3.8	23.0	21.4	23.0	17.9	9.8	2.7	2.2
Algunes vegades a la setmana	64	17.2	25.0	17.2	18.8	12.5	6.3	3.1	17.2	26.6	18.8	21.9	10.9	1.6	3.1
Algunes vegades al mes	27	11.1	18.5	29.6	11.1	11.1	11.1	7.4	18.5	25.9	18.5	18.5	3.7	14.8	-
Menor freqüència	14	42.9	21.4	14.3	-	14.3	7.1	-	14.3	28.6	28.6	-	14.3	7.1	7.1
Mai / quasi mai	126	22.2	20.6	17.5	19.0	11.9	4.0	4.8	23.0	29.4	19.8	14.3	11.1	1.6	.8
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?															
Base: Es connecta cada dia	369	17.9	20.9	22.8	15.4	14.6	4.6	3.8	23.0	21.4	23.0	17.9	9.8	2.7	2.2
Menys d'1 hora	52	15.4	17.3	23.1	15.4	13.5	9.6	5.8	28.8	17.3	25.0	17.3	7.7	1.9	1.9
1 a 2 hores	115	20.0	22.6	23.5	16.5	7.0	5.2	5.2	17.4	22.6	23.5	19.1	13.0	3.5	.9
2 a 3 hores	77	14.3	26.0	26.0	15.6	14.3	1.3	2.6	22.1	19.5	23.4	23.4	9.1	1.3	1.3
3 a 5 hores	45	22.2	8.9	20.0	13.3	24.4	6.7	4.4	31.1	13.3	24.4	13.3	11.1	-	6.7
5 a 8 hores	36	5.6	13.9	25.0	22.2	27.8	2.8	2.8	30.6	19.4	13.9	16.7	13.9	5.6	-
8 hores	25	24.0	24.0	16.0	8.0	24.0	4.0	-	12.0	36.0	24.0	12.0	-	8.0	8.0
Més de 8 hores	19	31.6	36.8	15.8	10.5	5.3	-	-	26.3	36.8	26.3	10.5	-	-	-
Base:	369	66	77	84	57	54	17	14	85	79	85	66	36	10	8
Mitjana (en minuts):	173.36	186.02	189.18	156.79	163.07	209.17	118.06	97.14	175.52	200.95	168.71	154.17	128.75	216.00	233.38
Desv.Típica:	169.69	194.39	202.70	149.88	149.07	157.68	124.08	77.04	164.51	199.97	170.15	159.89	102.95	182.88	158.18
P20-2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?															
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	64	17.2	25.0	17.2	18.8	12.5	6.3	3.1	17.2	26.6	18.8	21.9	10.9	1.6	3.1
Menys d'1 hora	7	-	42.9	28.6	-	14.3	14.3	-	-	28.6	14.3	42.9	14.3	-	-
1 hora	17	23.5	23.5	23.5	11.8	5.9	11.8	-	29.4	35.3	23.5	11.8	-	-	-
Entre 2 i 3 hores	14	21.4	14.3	28.6	21.4	7.1	-	7.1	14.3	21.4	21.4	28.6	14.3	-	-
Entre 3 i 5 hores	17	11.8	29.4	5.9	29.4	17.6	5.9	-	11.8	17.6	23.5	17.6	17.6	-	11.8
Més de 5	5	20.0	20.0	-	40.0	20.0	-	-	20.0	20.0	-	20.0	20.0	20.0	-
No sap	3	33.3	33.3	-	-	-	-	33.3	33.3	33.3	-	33.3	-	-	-
No contesta	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Base:	60	10	15	11	12	7	4	1	10	15	12	13	7	1	2
Mitjana (en minuts):	168.25	219.00	141.00	88.64	202.50	265.71	101.25	120.00	150.00	147.00	136.25	146.54	295.71	360.00	210.00
Desv.Típica:	190.60	330.29	108.69	49.73	116.91	253.76	80.34	.00	113.84	194.90	86.49	120.88	374.16	.00	30.00

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Sí	423	18.9	19.6	22.7	15.1	13.5	5.7	4.5	21.5	23.9	22.2	16.8	10.9	2.6	2.1
No	177	19.2	24.9	17.5	18.1	14.1	3.4	2.8	23.2	24.3	20.9	18.1	7.9	4.0	1.7
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Gencat.cat / Gencat	407	20.4	22.4	20.9	14.7	13.8	4.4	3.4	22.6	22.9	22.6	16.7	10.3	2.7	2.2
Altres	1	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
No sap	192	16.1	18.8	21.4	18.8	13.5	6.3	5.2	20.3	26.6	20.3	18.2	9.4	3.6	1.6
P22-1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?															
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	193	16.1	18.7	21.8	18.7	13.5	6.2	5.2	20.7	26.4	20.2	18.1	9.3	3.6	1.6
Sí	110	17.3	16.4	21.8	19.1	14.5	5.5	5.5	20.9	28.2	19.1	20.0	7.3	2.7	1.8
No	82	14.6	22.0	22.0	18.3	12.2	7.3	3.7	20.7	24.4	22.0	14.6	12.2	4.9	1.2
No sap	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?															
Base: Coneix Gencat.cat	517	19.7	21.1	21.1	15.7	13.9	4.6	3.9	22.2	24.0	21.9	17.4	9.7	2.7	2.1
Sí	390	20.3	21.5	22.1	14.9	14.4	3.8	3.1	22.6	23.3	23.1	17.2	10.0	2.3	1.5
No	126	18.3	19.8	18.3	18.3	11.9	7.1	6.3	21.4	25.4	18.3	18.3	8.7	4.0	4.0
No contesta	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P22-3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	20.3	21.5	22.1	14.9	14.4	3.8	3.1	22.6	23.3	23.1	17.2	10.0	2.3	1.5
Estudis	100	21.0	18.0	14.0	25.0	15.0	4.0	3.0	20.0	21.0	21.0	21.0	11.0	5.0	1.0
Ocupació	45	17.8	17.8	26.7	15.6	15.6	4.4	2.2	20.0	22.2	28.9	11.1	11.1	2.2	4.4
Habitatge	22	22.7	22.7	27.3	-	9.1	13.6	4.5	31.8	22.7	9.1	18.2	18.2	-	-
Certificats, tràmits	13	7.7	15.4	38.5	23.1	-	15.4	-	38.5	7.7	30.8	23.1	-	-	-
Cursos	9	11.1	22.2	66.7	-	-	-	-	22.2	44.4	11.1	22.2	-	-	-
Pensions, ajudes, subvencions	46	17.4	26.1	19.6	21.7	10.9	4.3	-	30.4	17.4	17.4	21.7	13.0	-	-
Multes	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
Agenda cultural	22	9.1	13.6	27.3	9.1	27.3	4.5	9.1	36.4	9.1	31.8	13.6	9.1	-	-
Normativa i legislació	24	20.8	20.8	25.0	8.3	25.0	-	-	20.8	29.2	12.5	25.0	12.5	-	-
Temes mèdics	16	37.5	25.0	12.5	18.8	-	-	6.3	37.5	18.8	25.0	-	12.5	-	6.3
Mapes, plànols municipals	7	14.3	28.6	-	28.6	14.3	-	14.3	42.9	28.6	-	28.6	-	-	-
Servei meteorològic	3	33.3	-	66.7	-	-	-	-	-	33.3	-	66.7	-	-	-
Turisme	13	38.5	15.4	7.7	7.7	23.1	7.7	-	15.4	46.2	23.1	7.7	7.7	-	-
Transports	9	33.3	-	11.1	-	44.4	-	11.1	33.3	22.2	11.1	33.3	-	-	-
Consultes per feina / estudis	7	14.3	14.3	14.3	28.6	28.6	-	-	42.9	14.3	28.6	-	14.3	-	-
Informació sobre la Generalitat	44	15.9	18.2	27.3	13.6	20.5	-	4.5	6.8	34.1	25.0	18.2	9.1	4.5	2.3
Informació Direcció General Trànsit	3	33.3	33.3	33.3	-	-	-	-	33.3	-	33.3	33.3	-	-	-
Activitats nens / jovent	2	50.0	-	-	-	-	-	50.0	-	50.0	-	50.0	-	-	-
Mitjans comunicació (TV, TDT)	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Informació	11	18.2	27.3	27.3	9.1	18.2	-	-	45.5	-	27.3	18.2	9.1	-	-
Altres	22	36.4	31.8	13.6	-	18.2	-	-	13.6	18.2	40.9	13.6	9.1	4.5	-
No sap	17	11.8	17.6	29.4	23.5	11.8	5.9	-	29.4	17.6	23.5	11.8	5.9	5.9	5.9
No contesta	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
P22-4. COM LA VA CONÈIXER?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	20.3	21.5	22.1	14.9	14.4	3.8	3.1	22.6	23.3	23.1	17.2	10.0	2.3	1.5
Trucant al 012	9	33.3	33.3	33.3	-	-	-	-	66.7	-	11.1	22.2	-	-	-
Familiar o amic	73	26.0	20.5	19.2	15.1	11.0	5.5	2.7	24.7	21.9	26.0	15.1	5.5	5.5	1.4
Cercadors d'Internet	56	12.5	12.5	21.4	19.6	26.8	3.6	3.6	21.4	26.8	16.1	25.0	5.4	1.8	3.6
Per la televisió	66	19.7	24.2	21.2	13.6	10.6	4.5	6.1	28.8	22.7	27.3	13.6	3.0	3.0	1.5
Per la ràdio	6	50.0	16.7	16.7	-	-	-	16.7	33.3	33.3	33.3	-	-	-	-
Per la premsa	26	23.1	23.1	19.2	15.4	7.7	7.7	3.8	19.2	15.4	38.5	15.4	7.7	3.8	-
Per la revista de la Generalitat	12	25.0	25.0	25.0	8.3	8.3	-	8.3	8.3	41.7	25.0	25.0	-	-	-
A la feina	95	17.9	24.2	22.1	15.8	15.8	3.2	1.1	15.8	26.3	21.1	12.6	21.1	1.1	2.1
Altres	22	18.2	22.7	27.3	13.6	13.6	4.5	-	31.8	13.6	9.1	27.3	18.2	-	-
No sap	24	16.7	20.8	25.0	16.7	20.8	-	-	12.5	20.8	25.0	25.0	16.7	-	-
No contesta	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P22-5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	20.3	21.5	22.1	14.9	14.4	3.8	3.1	22.6	23.3	23.1	17.2	10.0	2.3	1.5
Menys d'un mes	243	20.2	22.2	20.2	14.4	18.9	2.9	1.2	25.5	23.0	22.2	16.0	9.1	2.5	1.6
D'un a dos mesos	67	14.9	22.4	23.9	20.9	9.0	3.0	6.0	14.9	22.4	20.9	23.9	13.4	3.0	1.5
Tres o quatre mesos	36	30.6	22.2	22.2	2.8	-	13.9	8.3	13.9	30.6	30.6	13.9	8.3	2.8	-
Més de quatre mesos	41	19.5	17.1	26.8	19.5	9.8	2.4	4.9	24.4	19.5	24.4	17.1	12.2	-	2.4
No sap	3	33.3	-	66.7	-	-	-	-	33.3	33.3	33.3	-	-	-	-
P22-5-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	20.3	21.5	22.1	14.9	14.4	3.8	3.1	22.6	23.3	23.1	17.2	10.0	2.3	1.5
Sí	145	22.1	23.4	20.7	12.4	15.2	3.4	2.8	21.4	22.8	24.8	19.3	9.0	.7	2.1
No	76	21.1	15.8	18.4	15.8	18.4	7.9	2.6	19.7	22.4	26.3	18.4	10.5	1.3	1.3
No l'havia visitat abans	78	19.2	23.1	21.8	19.2	7.7	2.6	6.4	23.1	23.1	17.9	20.5	9.0	6.4	-
No sap	91	17.6	22.0	27.5	14.3	15.4	2.2	1.1	26.4	25.3	22.0	9.9	12.1	2.2	2.2
P22-5-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?															
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	145	22.1	23.4	20.7	12.4	15.2	3.4	2.8	21.4	22.8	24.8	19.3	9.0	.7	2.1
Accessibilitat	14	28.6	14.3	28.6	-	21.4	7.1	-	35.7	14.3	35.7	14.3	-	-	-
Claredat	19	10.5	36.8	21.1	10.5	21.1	-	-	15.8	31.6	15.8	31.6	5.3	-	-
Més informació, més serveis	44	27.3	25.0	20.5	9.1	13.6	2.3	2.3	20.5	20.5	25.0	22.7	9.1	-	2.3
Disseny, imatge	19	21.1	26.3	10.5	26.3	5.3	5.3	5.3	26.3	10.5	26.3	15.8	15.8	-	5.3
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	23	17.4	21.7	21.7	8.7	21.7	4.3	4.3	21.7	43.5	8.7	17.4	8.7	-	-
Rapidesa	17	17.6	17.6	23.5	17.6	17.6	-	5.9	11.8	11.8	47.1	5.9	17.6	-	5.9
No sap	9	33.3	11.1	22.2	22.2	-	11.1	-	22.2	22.2	22.2	22.2	-	11.1	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P22-6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.CAT (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	20.3	21.5	22.1	14.9	14.4	3.8	3.1	22.6	23.3	23.1	17.2	10.0	2.3	1.5
Base:	374	77	79	80	56	55	15	12	83	89	83	65	39	9	6
Mitjana:	7.38	7.22	7.48	7.41	7.54	7.24	7.00	7.92	7.81	7.12	7.30	7.62	6.87	7.00	7.67
Desv.Típica:	1.51	1.79	1.50	1.60	1.25	1.36	1.32	.76	1.23	1.47	1.88	1.30	1.51	.82	1.25
0	3	66.7	-	33.3	-	-	-	-	-	33.3	66.7	-	-	-	-
2	3	33.3	33.3	33.3	-	-	-	-	-	33.3	33.3	-	33.3	-	-
3	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
4	7	28.6	28.6	14.3	14.3	-	14.3	-	-	28.6	14.3	14.3	42.9	-	-
5	12	-	16.7	25.0	25.0	33.3	-	-	33.3	25.0	16.7	8.3	16.7	-	-
6	50	18.0	28.0	16.0	12.0	20.0	6.0	-	14.0	24.0	22.0	24.0	8.0	6.0	2.0
7	111	26.1	16.2	20.7	11.7	14.4	7.2	3.6	17.1	30.6	21.6	12.6	13.5	2.7	1.8
8	121	19.0	19.0	24.8	19.8	12.4	.8	4.1	26.4	23.1	19.0	18.2	9.1	2.5	1.7
9	42	11.9	31.0	16.7	14.3	16.7	2.4	7.1	31.0	11.9	26.2	23.8	7.1	-	-
10	24	25.0	25.0	25.0	12.5	8.3	4.2	-	33.3	12.5	29.2	20.8	-	-	4.2
No sap	15	13.3	33.3	33.3	13.3	6.7	-	-	33.3	6.7	46.7	13.3	-	-	-
No contesta	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
P23. DELS CANALS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ QUE LI LLEGIRÉ A CONTINUACIÓ DIGUI'M QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ PREFEREIX?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Trucar per telèfon	354	19.5	21.8	22.0	14.4	10.7	6.5	5.1	20.9	26.0	20.3	18.1	10.5	2.3	2.0
Accedir per internet	170	18.8	19.4	20.0	17.6	18.8	2.9	2.4	23.5	21.2	23.5	17.6	8.2	3.5	2.4
Anar a una oficina d'atenció personal	73	16.4	20.5	20.5	20.5	16.4	2.7	2.7	24.7	20.5	24.7	12.3	11.0	5.5	1.4
No sap	3	33.3	66.7	-	-	-	-	-	-	33.3	33.3	-	33.3	-	-

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
SEXE DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Home	204	15.2	20.1	21.1	18.1	13.7	7.4	4.4	20.6	23.0	18.6	18.1	9.8	6.4	3.4
Dona	396	21.0	21.7	21.2	14.9	13.6	3.8	3.8	22.7	24.5	23.5	16.7	10.1	1.3	1.3
EDAT DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Fins a 25 anys	49	26.5	26.5	18.4	10.2	12.2	2.0	4.1	14.3	24.5	20.4	24.5	8.2	4.1	4.1
De 25 a 34	179	23.5	13.4	21.8	22.3	13.4	2.8	2.8	22.9	19.6	23.5	16.2	9.5	6.1	2.2
De 35 a 44	150	9.3	28.0	22.0	13.3	18.0	5.3	4.0	28.7	23.3	19.3	16.7	10.0	-	2.0
De 45 a 54	120	18.3	24.2	21.7	14.2	13.3	5.0	3.3	15.0	25.8	26.7	13.3	15.0	1.7	2.5
De 55 a 64	60	26.7	21.7	20.0	6.7	10.0	10.0	5.0	25.0	28.3	15.0	21.7	6.7	3.3	-
65 i més	42	16.7	14.3	19.0	23.8	7.1	9.5	9.5	19.0	33.3	21.4	19.0	4.8	2.4	-
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Catalunya	486	19.8	21.4	19.8	16.5	13.6	4.9	4.1	21.2	24.5	23.0	17.3	9.9	2.1	2.1
Resta d'Espanya	72	16.7	23.6	23.6	15.3	11.1	4.2	5.6	29.2	23.6	13.9	15.3	9.7	6.9	1.4
Estranger	40	15.0	12.5	35.0	12.5	17.5	7.5	-	20.0	15.0	22.5	20.0	12.5	7.5	2.5
No contesta	2	-	50.0	-	-	50.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Català	323	20.4	20.7	18.9	16.1	14.2	5.6	4.0	20.4	26.3	24.5	15.5	9.6	1.9	1.9
Castellà	242	18.6	21.9	22.3	16.5	12.4	4.5	3.7	23.6	21.1	19.0	17.4	11.6	5.0	2.5
Ambdues per igual	29	10.3	20.7	27.6	13.8	17.2	3.4	6.9	31.0	17.2	17.2	31.0	3.4	-	-
Altres	3	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	33.3	66.7	-	-	-
No contesta	3	-	33.3	33.3	-	33.3	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Català	251	19.9	23.1	17.1	18.7	14.3	4.0	2.8	20.7	26.7	24.7	11.6	12.4	2.0	2.0
Castellà	108	16.7	13.9	25.0	17.6	16.7	6.5	3.7	16.7	16.7	20.4	23.1	13.9	7.4	1.9
Ambdues per igual	107	19.6	19.6	23.4	11.2	14.0	6.5	5.6	29.0	21.5	17.8	18.7	7.5	2.8	2.8
No treballa / no estudia	128	19.5	23.4	23.4	14.1	9.4	4.7	5.5	22.7	25.0	21.9	22.7	4.7	1.6	1.6
Altres	3	-	66.7	33.3	-	-	-	-	66.7	33.3	-	-	-	-	-
No contesta	3	-	33.3	33.3	-	33.3	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P27-3. I AMB ELS AMICS?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Català	262	22.1	21.8	16.8	16.4	14.1	5.7	3.1	20.6	24.0	27.1	15.3	8.8	2.3	1.9
Castellà	180	17.8	20.6	21.7	17.2	12.8	6.1	3.9	21.7	21.1	20.0	18.3	11.7	5.6	1.7
Ambdues per igual	154	15.6	20.8	27.3	14.3	13.6	2.6	5.8	25.3	26.0	14.9	19.5	10.4	1.3	2.6
Altres	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
No contesta	3	-	33.3	33.3	-	33.3	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Catalunya	293	21.2	22.2	19.5	16.7	12.6	5.1	2.7	21.8	24.2	23.2	16.4	10.9	1.7	1.7
Resta d'Espanya	257	16.7	21.4	21.0	16.3	14.0	4.3	6.2	23.7	23.7	20.2	18.3	8.6	3.9	1.6
Estranger	44	18.2	13.6	31.8	11.4	15.9	9.1	-	15.9	20.5	25.0	15.9	11.4	6.8	4.5
No sap	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
No contesta	5	20.0	20.0	40.0	-	20.0	-	-	-	60.0	-	-	20.0	-	20.0
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Catalunya	288	20.8	22.9	18.4	14.9	13.5	4.5	4.9	19.8	25.3	22.2	19.4	9.4	1.7	2.1
Resta d'Espanya	265	17.7	21.5	21.5	17.7	13.6	4.2	3.8	24.5	23.0	21.5	15.5	10.2	3.8	1.5
Estranger	42	14.3	7.1	35.7	14.3	14.3	14.3	-	23.8	16.7	23.8	14.3	11.9	7.1	2.4
No contesta	5	20.0	20.0	40.0	-	20.0	-	-	-	60.0	-	-	20.0	-	20.0
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Sense estudis	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-
Estudis primaris no acabats	27	22.2	29.6	18.5	18.5	7.4	-	3.7	18.5	29.6	11.1	11.1	22.2	7.4	-
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	128	20.3	27.3	19.5	10.2	12.5	4.7	5.5	24.2	25.0	20.3	18.0	6.3	5.5	.8
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	221	17.6	19.9	24.0	17.2	13.6	5.4	2.3	22.6	21.7	21.3	19.5	9.5	2.3	3.2
Universitari grau mig	68	22.1	10.3	19.1	22.1	16.2	5.9	4.4	26.5	26.5	17.6	17.6	7.4	2.9	1.5
Universitari grau superior	149	18.1	21.5	20.1	16.1	14.8	4.7	4.7	18.8	23.5	28.2	13.4	13.4	1.3	1.3
No contesta	6	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	-	-	50.0	16.7	16.7	-	-	16.7

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Treballa per compte propi	97	15.5	23.7	19.6	15.5	13.4	6.2	6.2	22.7	24.7	24.7	13.4	9.3	4.1	1.0
Treballa per compte d'altri	357	19.6	20.4	20.7	16.8	14.8	5.0	2.5	21.8	23.2	20.7	16.5	12.3	3.4	2.0
No treballa	141	19.9	22.0	23.4	14.2	10.6	3.5	6.4	22.7	24.8	22.7	21.3	5.0	1.4	2.1
No contesta	5	20.0	-	20.0	20.0	20.0	20.0	-	-	40.0	20.0	20.0	-	-	20.0
P31-1. VOSTÈ ÉS...															
Base: Treballa per compte propi	97	15.5	23.7	19.6	15.5	13.4	6.2	6.2	22.7	24.7	24.7	13.4	9.3	4.1	1.0
Empressari o professional amb assalariats	27	11.1	33.3	18.5	11.1	11.1	7.4	7.4	22.2	29.6	25.9	14.8	-	3.7	3.7
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	70	17.1	20.0	20.0	17.1	14.3	5.7	5.7	22.9	22.9	24.3	12.9	12.9	4.3	-
Base: Treballa per compte d'altri	357	19.6	20.4	20.7	16.8	14.8	5.0	2.5	21.8	23.2	20.7	16.5	12.3	3.4	2.0
Assalariat indefinit	276	18.8	19.2	18.8	17.4	17.4	5.1	3.3	22.1	22.1	20.3	17.4	12.7	4.0	1.4
Assalariat eventual o interí	76	22.4	26.3	26.3	14.5	5.3	5.3	-	21.1	25.0	22.4	14.5	11.8	1.3	3.9
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	3	33.3	-	33.3	33.3	-	-	-	33.3	66.7	-	-	-	-	-
No contesta	2	-	-	50.0	-	50.0	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-
Base: No treballa	141	19.9	22.0	23.4	14.2	10.6	3.5	6.4	22.7	24.8	22.7	21.3	5.0	1.4	2.1
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	65	21.5	20.0	21.5	16.9	6.2	4.6	9.2	20.0	32.3	21.5	16.9	7.7	1.5	-
Aturat i ha treballat abans	33	9.1	27.3	33.3	15.2	15.2	-	-	18.2	21.2	21.2	27.3	3.0	3.0	6.1
Aturat i busca la primera feina	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Estudiant	14	21.4	7.1	21.4	14.3	21.4	-	14.3	21.4	21.4	35.7	7.1	7.1	-	7.1
Mestressa de casa	24	25.0	20.8	20.8	8.3	12.5	8.3	4.2	29.2	16.7	20.8	33.3	-	-	-
Està de baixa	4	25.0	75.0	-	-	-	-	-	75.0	-	-	25.0	-	-	-
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?															
Base: Treballa	454	18.7	21.1	20.5	16.5	14.5	5.3	3.3	22.0	23.6	21.6	15.9	11.7	3.5	1.8
Públic (administració o empresa pública)	118	14.4	20.3	21.2	18.6	17.8	4.2	3.4	20.3	18.6	22.9	19.5	15.3	.8	2.5
Sector privat	335	20.3	21.2	20.3	15.8	13.4	5.7	3.3	22.7	25.1	21.2	14.6	10.4	4.5	1.5
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Alt Camp	5	-	20.0	40.0	-	20.0	-	20.0	-	20.0	60.0	-	20.0	-	-
Alt Empordà	6	-	16.7	33.3	16.7	33.3	-	-	33.3	16.7	16.7	33.3	-	-	-
Alt Penedès	8	-	50.0	12.5	-	37.5	-	-	50.0	12.5	12.5	12.5	-	12.5	-
Alt Urgell	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Anoia	10	20.0	20.0	10.0	30.0	20.0	-	-	30.0	10.0	20.0	30.0	-	10.0	-
Bages	13	-	30.8	23.1	30.8	-	7.7	7.7	23.1	15.4	38.5	7.7	-	7.7	7.7
Baix Camp	8	-	37.5	37.5	25.0	-	-	-	25.0	37.5	12.5	-	12.5	12.5	-
Baix Empordà	9	-	33.3	44.4	11.1	-	11.1	-	22.2	33.3	22.2	22.2	-	-	-
Baix Llobregat	61	21.3	18.0	23.0	11.5	13.1	4.9	8.2	29.5	18.0	11.5	24.6	14.8	-	1.6
Baix Penedès	6	-	50.0	16.7	33.3	-	-	-	16.7	33.3	-	33.3	16.7	-	-
Barcelonès	34	11.8	44.1	20.6	8.8	11.8	-	2.9	23.5	23.5	17.6	20.6	11.8	2.9	-
Berguedà	4	-	-	75.0	-	-	25.0	-	25.0	-	-	50.0	25.0	-	-
Cerdanya	3	-	66.7	-	33.3	-	-	-	-	33.3	-	33.3	33.3	-	-
Conca de Barberà	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Garraf	7	14.3	-	28.6	-	28.6	28.6	-	42.9	42.9	-	14.3	-	-	-
Garrigues	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
Garrotxa	4	-	75.0	25.0	-	-	-	-	-	25.0	-	50.0	-	25.0	-
Gironès	21	23.8	4.8	33.3	14.3	14.3	9.5	-	33.3	14.3	19.0	19.0	9.5	-	4.8
Maresme	41	29.3	22.0	12.2	22.0	9.8	2.4	2.4	26.8	19.5	29.3	12.2	7.3	-	4.9
Montsià	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Noguera	3	33.3	33.3	-	-	-	-	33.3	33.3	66.7	-	-	-	-	-
Osona	21	19.0	28.6	14.3	19.0	14.3	4.8	-	19.0	23.8	28.6	4.8	19.0	4.8	-
Pallars Jussà	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Pla de l'Estany	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Pla d'Urgell	1	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Priorat	1	-	-	100.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	1	-	-	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Segrià	19	5.3	21.1	5.3	36.8	21.1	5.3	5.3	15.8	15.8	26.3	26.3	10.5	5.3	-
Selva	3	-	33.3	33.3	-	33.3	-	-	33.3	33.3	33.3	-	-	-	-
Solsonès	2	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	50.0	-	-	50.0	-	-
Tarragonès	25	24.0	16.0	8.0	24.0	16.0	4.0	8.0	16.0	36.0	28.0	16.0	-	4.0	-
Urgell	2	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	50.0	-	50.0	-	-
Vallès Occidental	54	20.4	20.4	14.8	13.0	22.2	3.7	5.6	14.8	16.7	29.6	16.7	11.1	7.4	3.7
Vallès Oriental	39	33.3	17.9	20.5	7.7	17.9	2.6	-	25.6	35.9	15.4	7.7	7.7	5.1	2.6
Barcelona ciutat	181	21.5	16.0	25.4	16.0	9.9	6.6	4.4	18.2	26.0	24.3	17.1	11.0	1.7	1.7
No contesta	2	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	50.0	-	50.0	-	-	-

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
REGIÓ DE RESIDÈNCIA															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	244	22.1	23.4	18.4	11.9	16.4	3.7	4.1	25.4	22.1	19.7	16.8	10.2	3.3	2.5
Comarques gironines	44	11.4	22.7	34.1	11.4	13.6	6.8	-	27.3	22.7	18.2	22.7	4.5	2.3	2.3
Camp de Tarragona	46	13.0	23.9	19.6	21.7	10.9	4.3	6.5	17.4	32.6	23.9	15.2	6.5	4.3	-
Terres de l'Ebre	2	50.0	-	-	50.0	-	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	-
Àmbit de Ponent	26	7.7	23.1	3.8	30.8	23.1	3.8	7.7	19.2	19.2	23.1	19.2	11.5	3.8	3.8
Comarques centrals	50	12.0	24.0	20.0	24.0	12.0	6.0	2.0	22.0	18.0	26.0	14.0	12.0	6.0	2.0
Alt Pirineu i Aran	5	20.0	40.0	-	20.0	20.0	-	-	-	40.0	20.0	20.0	20.0	-	-
Barcelona ciutat	181	21.5	16.0	25.4	16.0	9.9	6.6	4.4	18.2	26.0	24.3	17.1	11.0	1.7	1.7
No contesta	2	-	-	50.0	50.0	-	-	-	-	50.0	-	50.0	-	-	-
P33. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?															
Base: Viu a Barcelona ciutat	181	21.5	16.0	25.4	16.0	9.9	6.6	4.4	18.2	26.0	24.3	17.1	11.0	1.7	1.7
Ciutat Vella	5	20.0	40.0	-	20.0	20.0	-	-	20.0	20.0	20.0	-	20.0	-	20.0
Eixample	46	17.4	21.7	19.6	17.4	10.9	8.7	4.3	13.0	30.4	17.4	15.2	15.2	4.3	4.3
Sants-Montjuïc	17	29.4	5.9	23.5	17.6	17.6	5.9	-	17.6	41.2	17.6	5.9	11.8	5.9	-
Les Corts	8	-	50.0	25.0	-	-	12.5	12.5	37.5	-	12.5	25.0	25.0	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	20	20.0	10.0	20.0	10.0	20.0	10.0	10.0	35.0	20.0	20.0	20.0	5.0	-	-
Gràcia	14	35.7	21.4	7.1	28.6	-	7.1	-	14.3	21.4	28.6	28.6	7.1	-	-
Horta	13	30.8	-	30.8	7.7	23.1	-	7.7	30.8	30.8	38.5	-	-	-	-
Nou Barris	14	21.4	14.3	28.6	21.4	-	7.1	7.1	7.1	14.3	50.0	28.6	-	-	-
Sant Andreu	11	45.5	9.1	36.4	9.1	-	-	-	27.3	27.3	27.3	9.1	9.1	-	-
Sant Martí	26	7.7	11.5	46.2	19.2	7.7	7.7	-	7.7	26.9	26.9	23.1	15.4	-	-
No contesta	7	28.6	14.3	28.6	14.3	-	-	14.3	14.3	28.6	14.3	28.6	14.3	-	-
DIA DE LA SETMANA															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Dilluns	114	100.0	-	-	-	-	-	-	22.8	32.5	26.3	9.6	7.0	.9	.9
Dimarts	127	-	100.0	-	-	-	-	-	18.1	24.4	18.1	16.5	16.5	3.1	3.1
Dimecres	127	-	-	100.0	-	-	-	-	22.0	24.4	17.3	22.0	8.7	2.4	3.1
Dijous	96	-	-	-	100.0	-	-	-	28.1	19.8	17.7	16.7	11.5	5.2	1.0
Divendres	82	-	-	-	-	100.0	-	-	23.2	23.2	29.3	17.1	3.7	2.4	1.2
Dissabte	30	-	-	-	-	-	100.0	-	20.0	10.0	36.7	20.0	10.0	3.3	-
Diumenge	24	-	-	-	-	-	-	100.0	12.5	16.7	16.7	29.2	12.5	8.3	4.2

	TOTAL	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
FRANJA HORÀRIA															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
De 8 a 11 hores	132	19.7	17.4	21.2	20.5	14.4	4.5	2.3	100.0	-	-	-	-	-	-
De 11 a 13 hores	144	25.7	21.5	21.5	13.2	13.2	2.1	2.8	-	100.0	-	-	-	-	-
De 13 a 16 hores	131	22.9	17.6	16.8	13.0	18.3	8.4	3.1	-	-	100.0	-	-	-	-
De 16 a 19 hores	103	10.7	20.4	27.2	15.5	13.6	5.8	6.8	-	-	-	100.0	-	-	-
De 19 a 22 hores	60	13.3	35.0	18.3	18.3	5.0	5.0	5.0	-	-	-	-	100.0	-	-
De 22 a 1 hores	18	5.6	22.2	16.7	27.8	11.1	5.6	11.1	-	-	-	-	-	100.0	-
De 1 a 8 hores	12	8.3	33.3	33.3	8.3	8.3	-	8.3	-	-	-	-	-	-	100.0
CODI PROVÍNCIA															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Barcelona	474	20.9	20.7	21.5	14.6	13.3	5.1	4.0	22.4	23.2	22.2	16.7	10.5	3.0	2.1
Girona	48	10.4	25.0	31.3	14.6	12.5	6.3	-	25.0	22.9	16.7	25.0	6.3	2.1	2.1
Lleida	30	10.0	20.0	3.3	30.0	26.7	3.3	6.7	16.7	23.3	23.3	16.7	13.3	3.3	3.3
Tarragona	48	14.6	22.9	18.8	22.9	10.4	4.2	6.3	18.8	33.3	22.9	14.6	6.3	4.2	-
NIVELL D'ESTUDIS															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Baix	156	20.5	27.6	19.2	11.5	11.5	3.8	5.8	23.1	25.6	18.6	17.3	9.0	5.8	.6
Mitjà	221	17.6	19.9	24.0	17.2	13.6	5.4	2.3	22.6	21.7	21.3	19.5	9.5	2.3	3.2
Alt	217	19.4	18.0	19.8	18.0	15.2	5.1	4.6	21.2	24.4	24.9	14.7	11.5	1.8	1.4
No contesta	6	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	-	-	50.0	16.7	16.7	-	-	16.7
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012															
Base: Total	600	19.0	21.2	21.2	16.0	13.7	5.0	4.0	22.0	24.0	21.8	17.2	10.0	3.0	2.0
Maig	100	19.0	21.0	21.0	15.0	15.0	5.0	4.0	22.0	24.0	22.0	17.0	10.0	3.0	2.0
Juny	100	18.0	21.0	21.0	18.0	13.0	5.0	4.0	22.0	24.0	22.0	17.0	10.0	3.0	2.0
Juliol	100	22.0	21.0	12.0	18.0	16.0	6.0	5.0	24.0	27.0	13.0	21.0	10.0	3.0	2.0
Agost	100	19.0	19.0	28.0	15.0	13.0	4.0	2.0	20.0	24.0	25.0	16.0	10.0	3.0	2.0
Setembre	100	18.0	21.0	22.0	15.0	13.0	6.0	5.0	23.0	20.0	28.0	16.0	8.0	3.0	2.0
Octubre	100	18.0	24.0	23.0	15.0	12.0	4.0	4.0	21.0	25.0	21.0	16.0	12.0	3.0	2.0



Regió de residència

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Menys de tres mesos	43	32.6	27.9	9.3	14.0	-	4.7	11.6	-	-
Entre 3 i 6 mesos	19	21.1	42.1	10.5	5.3	-	10.5	10.5	-	-
Entre 6 i 12 mesos	10	60.0	20.0	-	20.0	-	-	-	-	-
Entre 1 i 2 anys	82	25.6	51.2	4.9	2.4	-	3.7	12.2	-	-
Més de 2 anys	440	30.5	40.5	7.7	7.7	.5	4.3	7.5	.9	.5
No sap	6	33.3	33.3	-	16.7	-	-	-	16.7	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Familiar o amic	126	38.9	41.3	3.2	4.8	-	3.2	7.9	-	.8
Internet	23	13.0	52.2	8.7	17.4	-	-	8.7	-	-
Per la televisió	216	21.8	42.6	10.2	9.7	.5	5.1	9.3	.9	-
Per la ràdio	26	34.6	30.8	3.8	11.5	-	11.5	7.7	-	-
A la premsa	69	37.7	43.5	4.3	2.9	1.4	1.4	4.3	2.9	1.4
Revista de la Generalitat	22	36.4	22.7	4.5	9.1	-	4.5	22.7	-	-
Pàgines grogues	10	30.0	40.0	30.0	-	-	-	-	-	-
Algun altre servei telefònic	20	35.0	35.0	5.0	10.0	-	5.0	10.0	-	-
A la feina	13	38.5	30.8	23.1	-	-	7.7	-	-	-
Altres respostes	23	30.4	30.4	13.0	17.4	-	4.3	4.3	-	-
No sap	52	32.7	44.2	1.9	3.8	-	5.8	9.6	1.9	-
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Molt satisfet	200	22.5	43.5	9.5	7.0	.5	5.5	11.0	.5	-
Bastant satisfet	349	33.5	38.7	6.9	8.6	.3	3.7	6.9	.9	.6
Regular / Normal	38	42.1	44.7	-	-	-	2.6	7.9	2.6	-
Poc satisfet	11	27.3	36.4	-	18.2	-	9.1	9.1	-	-
Gens satisfet	2	-	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012 (on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Base:	599	181	243	44	46	2	26	50	5	2
Mitjana:	8.28	8.19	8.28	8.39	8.43	6.50	8.38	8.44	7.80	7.50
Desv.Típica:	1.32	1.24	1.38	1.08	1.46	.50	1.42	1.23	1.94	.50
0	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
2	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
4	4	25.0	25.0	-	-	-	25.0	25.0	-	-
5	16	43.8	31.3	-	12.5	-	6.3	-	6.3	-
6	26	26.9	50.0	3.8	11.5	3.8	-	3.8	-	-
7	76	32.9	35.5	9.2	7.9	1.3	1.3	7.9	2.6	1.3
8	218	32.1	39.0	9.2	5.5	-	4.6	9.2	-	.5
9	142	31.0	46.5	4.2	5.6	-	5.6	7.0	-	-
10	115	23.5	38.3	8.7	13.0	-	4.3	10.4	1.7	-
No sap	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Rapidesa	171	32.2	38.0	8.2	9.9	.6	3.5	6.4	.6	.6
Amabilitat	73	27.4	41.1	8.2	6.8	-	1.4	15.1	-	-
Atenció (personal, al client)	90	24.4	51.1	4.4	5.6	-	6.7	7.8	-	-
Tenir molta i bé la informació	64	34.4	42.2	7.8	4.7	-	3.1	7.8	-	-
Bona informació	55	43.6	27.3	10.9	3.6	-	1.8	9.1	3.6	-
Resoldre, donar solucions	60	28.3	46.7	5.0	6.7	-	5.0	8.3	-	-
Eficàcia / Eficiència	26	23.1	38.5	7.7	15.4	-	3.8	3.8	3.8	3.8
Professionalitat	16	37.5	25.0	6.3	12.5	6.3	6.3	-	6.3	-
Llenguatge clar i concís	10	20.0	30.0	-	10.0	-	20.0	20.0	-	-
Interès per resoldre la consulta	17	11.8	35.3	11.8	17.6	-	11.8	11.8	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	9	44.4	44.4	11.1	-	-	-	-	-	-
Altres	7	14.3	57.1	-	-	-	14.3	14.3	-	-
No sap	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?										
Base: Ha esmentat un primer aspecte	598	30.3	40.5	7.4	7.7	.3	4.3	8.4	.8	.3
Rapidesa	105	27.6	46.7	6.7	8.6	-	5.7	3.8	1.0	-
Amabilitat	70	31.4	45.7	5.7	8.6	1.4	1.4	4.3	-	1.4
Atenció (personal, al client)	71	35.2	33.8	7.0	5.6	-	2.8	14.1	1.4	-
Tenir molta i bé la informació	35	28.6	42.9	5.7	5.7	2.9	2.9	11.4	-	-
Bona informació	60	35.0	35.0	13.3	3.3	-	8.3	5.0	-	-
Resoldre, donar solucions	42	31.0	38.1	2.4	4.8	-	4.8	14.3	2.4	2.4
Eficàcia / Eficiència	54	35.2	37.0	7.4	11.1	-	1.9	7.4	-	-
Professionalitat	11	27.3	45.5	9.1	9.1	-	-	9.1	-	-
Llenguatge clar i concís	9	11.1	77.8	-	-	-	-	11.1	-	-
Interès per resoldre la consulta	7	28.6	57.1	14.3	-	-	-	-	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	8	50.0	37.5	12.5	-	-	-	-	-	-
Altres	3	66.7	33.3	-	-	-	-	-	-	-
Cap més	123	24.4	36.6	8.1	11.4	-	6.5	11.4	1.6	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Rapidesa	276	30.4	41.3	7.6	9.4	.4	4.3	5.4	.7	.4
Amabilitat	143	29.4	43.4	7.0	7.7	.7	1.4	9.8	-	.7
Atenció (personal, al client)	161	29.2	43.5	5.6	5.6	-	5.0	10.6	.6	-
Tenir molta i bé la informació	99	32.3	42.4	7.1	5.1	1.0	3.0	9.1	-	-
Bona informació	115	39.1	31.3	12.2	3.5	-	5.2	7.0	1.7	-
Resoldre, donar solucions	102	29.4	43.1	3.9	5.9	-	4.9	10.8	1.0	1.0
Eficàcia / Eficiència	80	31.3	37.5	7.5	12.5	-	2.5	6.3	1.3	1.3
Professionalitat	27	33.3	33.3	7.4	11.1	3.7	3.7	3.7	3.7	-
Llenguatge clar i concís	19	15.8	52.6	-	5.3	-	10.5	15.8	-	-
Interès per resoldre la consulta	24	16.7	41.7	12.5	12.5	-	8.3	8.3	-	-
Preu de trucada (barat, gratuit)	17	47.1	41.2	11.8	-	-	-	-	-	-
Altres	10	30.0	50.0	-	-	-	10.0	10.0	-	-
No sap	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)										
RAPIDESA										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Base:	597	179	244	44	46	2	25	50	5	2
Mitjana:	8.12	8.00	8.12	8.25	8.37	6.00	8.40	8.30	6.80	8.00
Desv.Típica:	1.62	1.61	1.64	1.54	1.55	2.00	1.53	1.54	1.94	.00
0	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
2	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
3	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
4	6	33.3	-	33.3	16.7	16.7	-	-	-	-
5	29	31.0	37.9	-	6.9	-	3.4	13.8	6.9	-
6	49	32.7	44.9	6.1	4.1	-	4.1	6.1	2.0	-
7	77	36.4	35.1	7.8	9.1	-	5.2	6.5	-	-
8	177	30.5	41.8	7.9	5.6	.6	3.4	8.5	.6	1.1
9	109	26.6	47.7	6.4	9.2	-	2.8	7.3	-	-
10	144	27.1	37.5	8.3	9.7	-	6.3	10.4	.7	-
No sap	3	66.7	-	-	-	-	33.3	-	-	-
AMABILITAT										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Base:	599	181	244	44	46	2	25	50	5	2
Mitjana:	8.76	8.69	8.79	8.89	8.87	8.00	8.64	8.78	8.20	9.50
Desv.Típica:	1.26	1.11	1.32	1.04	1.15	.00	1.25	1.74	1.33	.50
0	2	-	50.0	-	-	-	-	50.0	-	-
4	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
5	6	16.7	66.7	-	-	-	-	16.7	-	-
6	19	31.6	26.3	5.3	10.5	-	10.5	10.5	5.3	-
7	38	39.5	42.1	2.6	7.9	-	5.3	2.6	-	-
8	170	32.9	37.1	10.0	7.1	1.2	4.1	6.5	1.2	-
9	156	32.7	41.7	5.1	7.1	-	3.8	8.3	.6	.6
10	207	25.1	43.0	8.2	8.7	-	3.9	10.1	.5	.5
No sap	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
PROFESSIONALITAT										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Base:	590	177	242	44	45	2	24	49	5	2
Mitjana:	8.42	8.35	8.37	8.45	8.69	5.50	8.50	8.80	8.00	9.00
Desv.Típica:	1.41	1.28	1.61	1.25	1.20	.50	1.25	1.02	1.26	1.00
1	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
3	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
4	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
5	12	33.3	58.3	-	-	8.3	-	-	-	-
6	30	40.0	36.7	10.0	3.3	3.3	6.7	-	-	-
7	83	30.1	37.3	8.4	12.0	-	2.4	6.0	3.6	-
8	158	32.3	39.9	8.2	3.2	-	5.7	10.1	-	.6
9	141	33.3	37.6	6.4	10.6	-	2.8	8.5	.7	-
10	160	23.8	44.4	7.5	8.8	-	4.4	10.0	.6	.6
No sap	10	40.0	20.0	-	10.0	-	20.0	10.0	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Base:	598	181	244	44	46	2	24	50	5	2
Mitjana:	8.28	8.17	8.31	8.48	8.43	5.50	8.38	8.40	7.20	8.00
Desv.Típica:	1.61	1.45	1.68	1.44	1.38	1.50	2.00	1.82	2.04	1.00
0	3	-	66.7	-	-	-	-	33.3	-	-
1	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
2	2	50.0	-	-	-	-	50.0	-	-	-
3	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
4	8	37.5	37.5	-	-	12.5	12.5	-	-	-
5	18	27.8	38.9	5.6	5.6	-	-	11.1	11.1	-
6	27	37.0	37.0	7.4	11.1	-	3.7	3.7	-	-
7	94	30.9	37.2	10.6	9.6	1.1	1.1	7.4	1.1	1.1
8	155	37.4	38.7	6.5	5.2	-	3.9	8.4	-	-
9	130	29.2	45.4	3.1	9.2	-	4.6	6.9	.8	.8
10	159	23.3	41.5	10.7	8.2	-	5.0	10.7	.6	-
No sap	2	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Base:	598	180	244	44	46	2	25	50	5	2
Mitjana:	8.66	8.61	8.65	8.77	8.85	7.50	8.60	8.74	8.00	8.50
Desv.Típica:	1.25	1.13	1.39	1.10	1.09	.50	1.41	1.16	1.10	1.50
0	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
3	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
4	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
5	7	28.6	71.4	-	-	-	-	-	-	-
6	14	28.6	57.1	-	-	-	-	14.3	-	-
7	65	30.8	33.8	10.8	7.7	1.5	4.6	6.2	3.1	1.5
8	174	33.9	35.1	6.3	9.2	.6	4.0	9.8	1.1	-
9	146	32.2	45.9	7.5	4.1	-	4.1	6.2	-	-
10	189	25.4	41.8	7.9	10.1	-	4.2	9.5	.5	.5
No sap	2	50.0	-	-	-	-	50.0	-	-	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Base:	598	180	244	44	46	2	25	50	5	2
Mitjana:	8.47	8.38	8.44	8.70	8.61	8.50	8.48	8.62	7.60	9.00
Desv.Típica:	1.37	1.30	1.49	1.21	1.22	.50	1.29	1.31	2.06	.00
1	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
2	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
4	2	-	50.0	-	-	-	-	-	50.0	-
5	17	17.6	58.8	5.9	-	-	5.9	11.8	-	-
6	27	48.1	29.6	3.7	7.4	-	3.7	7.4	-	-
7	67	38.8	38.8	4.5	10.4	-	3.0	3.0	1.5	-
8	178	30.3	38.8	8.4	7.3	.6	4.5	9.6	.6	-
9	137	27.7	43.1	6.6	6.6	.7	5.1	8.0	.7	1.5
10	168	27.4	41.1	8.9	8.9	-	3.6	9.5	.6	-
No sap	2	50.0	-	-	-	-	50.0	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Rapidesa	134	28.4	44.8	7.5	3.7	-	6.0	8.2	.7	.7
Amabilitat	119	31.9	32.8	7.6	8.4	-	4.2	14.3	.8	-
Professionalitat	90	31.1	42.2	4.4	11.1	1.1	1.1	8.9	-	-
Adequació de la resposta	116	36.2	41.4	6.9	4.3	.9	4.3	4.3	.9	.9
Llenguatge clar i concís	27	22.2	40.7	11.1	7.4	-	7.4	11.1	-	-
Interès per resoldre la consulta	113	25.7	41.6	8.8	12.4	-	4.4	5.3	1.8	-
Tot és important	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?										
Base: Ha esmentat un primer aspecte	599	30.2	40.6	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Rapidesa	162	32.1	39.5	6.2	11.1	.6	3.1	6.2	.6	.6
Amabilitat	140	27.1	40.7	9.3	7.9	-	3.6	10.0	.7	.7
Professionalitat	77	31.2	37.7	6.5	9.1	1.3	1.3	11.7	1.3	-
Adequació de la resposta	91	35.2	38.5	11.0	4.4	-	5.5	5.5	-	-
Llenguatge clar i concís	51	29.4	39.2	5.9	7.8	-	7.8	9.8	-	-
Interès per resoldre la consulta	72	26.4	50.0	4.2	1.4	-	8.3	8.3	1.4	-
Altres respostes	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Cap més	5	-	40.0	-	20.0	-	-	20.0	20.0	-
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Rapidesa	296	30.4	41.9	6.8	7.8	.3	4.4	7.1	.7	.7
Amabilitat	259	29.3	37.1	8.5	8.1	-	3.9	12.0	.8	.4
Professionalitat	167	31.1	40.1	5.4	10.2	1.2	1.2	10.2	.6	-
Adequació de la resposta	207	35.7	40.1	8.7	4.3	.5	4.8	4.8	.5	.5
Llenguatge clar i concís	78	26.9	39.7	7.7	7.7	-	7.7	10.3	-	-
Interès per resoldre la consulta	185	25.9	44.9	7.0	8.1	-	5.9	6.5	1.6	-
Tot és important	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Altres	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	180	24.4	40.6	11.1	8.9	.6	5.0	9.4	-	-
Sí, però s'equivoca	45	51.1	37.8	-	4.4	-	-	6.7	-	-
No	375	30.4	41.1	6.4	7.5	.3	4.5	8.0	1.3	.5
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Més d'un cop al dia	3	33.3	-	33.3	33.3	-	-	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	2	50.0	-	-	50.0	-	-	-	-	-
Algunes vegades a la setmana	33	36.4	42.4	-	3.0	-	-	15.2	3.0	-
Algunes vegades al mes	146	34.9	41.1	5.5	4.8	-	3.4	8.9	1.4	-
Menor freqüència	415	28.0	40.7	8.4	8.7	.5	5.1	7.7	.5	.5
No sap	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Al matí	186	34.4	41.4	8.1	5.9	-	3.2	6.5	-	.5
A la tarda	73	27.4	35.6	6.8	8.2	-	5.5	15.1	-	1.4
A la nit	13	15.4	38.5	15.4	-	-	-	30.8	-	-
Indiferent	323	28.8	41.5	6.8	9.0	.6	5.0	6.8	1.5	-
No sap	5	40.0	40.0	-	-	-	-	20.0	-	-
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Només (o gairebé) els dies laborables	308	30.8	42.5	6.5	6.5	.3	3.6	9.1	-	.6
Només els caps de setmana	15	60.0	26.7	6.7	6.7	-	-	-	-	-
Indistintament	273	27.8	39.9	8.1	8.8	.4	5.5	7.7	1.8	-
No sap	4	25.0	-	25.0	25.0	-	-	25.0	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Només un vegada	346	27.7	43.4	8.1	7.2	.3	5.2	7.2	.3	.6
2 o 3 vegades	204	35.3	36.8	5.9	8.8	-	3.9	8.8	.5	-
4 o 5 vegades	26	19.2	42.3	7.7	11.5	-	-	7.7	11.5	-
Més de 5 vegades	20	40.0	35.0	5.0	-	5.0	-	15.0	-	-
No sap	4	-	25.0	25.0	-	-	-	50.0	-	-
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Per motius de feina	115	27.8	48.7	7.0	5.2	-	7.0	3.5	.9	-
Per motius personals	477	30.8	38.6	7.3	8.4	.4	3.6	9.6	.8	.4
No sap	8	25.0	50.0	12.5	-	-	12.5	-	-	-
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Sí	533	30.4	40.0	7.3	8.4	.4	4.1	8.3	.8	.4
No	53	32.1	45.3	9.4	-	-	5.7	5.7	1.9	-
A mitges	12	16.7	41.7	-	8.3	-	8.3	25.0	-	-
No sap	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
P14-1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Base: No li van solucionar la consulta	65	29.2	44.6	7.7	1.5	-	6.2	9.2	1.5	-
Em van dir que no tenien la informació	15	33.3	46.7	13.3	-	-	-	6.7	-	-
Em van adreçar a un número equivocat	12	8.3	66.7	16.7	-	-	8.3	-	-	-
Em van donar una informació errònia	10	50.0	20.0	-	-	-	20.0	10.0	-	-
Estic esperant la resposta	3	-	33.3	33.3	-	-	-	33.3	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	8	25.0	75.0	-	-	-	-	-	-	-
Inseguretat de la resposta	4	-	25.0	-	25.0	-	-	50.0	-	-
No ho sabien	7	42.9	28.6	-	-	-	-	14.3	-	-
Problemes tècnics	4	25.0	50.0	-	-	-	25.0	-	-	-
No sap	2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P15. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...										
P15-1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Sí	99	31.3	45.5	6.1	5.1	-	4.0	7.1	1.0	-
No	494	30.0	39.9	7.5	8.1	.4	4.5	8.7	.6	.4
No sap	7	28.6	28.6	14.3	14.3	-	-	-	14.3	-
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Sí	154	27.3	39.6	7.1	10.4	1.3	2.6	8.4	2.6	.6
No	407	32.2	41.0	7.4	6.6	-	4.7	8.1	-	-
No sap	39	20.5	41.0	7.7	7.7	-	7.7	10.3	2.6	2.6
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Sí	588	30.3	40.8	7.5	7.5	.3	4.1	8.3	.9	.3
No	10	30.0	30.0	-	10.0	-	20.0	10.0	-	-
No sap	2	-	50.0	-	50.0	-	-	-	-	-
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Sí	593	30.4	40.6	7.4	7.8	.3	4.2	8.1	.8	.3
No	6	16.7	50.0	-	-	-	-	33.3	-	-
No sap	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Sí	573	30.4	40.5	7.5	7.9	.2	4.2	8.4	.7	.3
No	22	22.7	50.0	4.5	4.5	4.5	4.5	9.1	-	-
No sap	5	40.0	20.0	-	-	-	20.0	-	20.0	-
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Sí	523	30.8	39.8	7.5	8.4	.2	4.6	7.8	.8	.2
No	75	26.7	45.3	6.7	2.7	1.3	2.7	12.0	1.3	1.3
No sap	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Sí	257	43.2	36.2	4.7	6.2	-	3.5	5.4	.8	-
No	341	20.5	44.0	9.4	8.8	.6	5.0	10.6	.6	.6
No sap	1	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
No contesta	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
P17. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?										
Base: Utilitza algun altre servei d'atencio telefònica	257	43.2	36.2	4.7	6.2	-	3.5	5.4	.8	-
010	113	63.7	27.4	.9	.9	-	-	6.2	.9	-
11822/Telefònica	64	25.0	48.4	3.1	9.4	-	6.3	4.7	3.1	-
11811	8	25.0	50.0	-	25.0	-	-	-	-	-
11888	53	32.1	43.4	9.4	9.4	-	1.9	3.8	-	-
11818	14	42.9	35.7	-	-	-	7.1	14.3	-	-
Atenció sanitària	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Números 900	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Altres	21	19.0	38.1	19.0	9.5	-	14.3	-	-	-
No sap	5	40.0	60.0	-	-	-	-	-	-	-
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Sí	589	30.2	41.1	7.3	7.8	.3	4.2	8.0	.8	.2
No	2	-	50.0	-	-	-	-	50.0	-	-
No sap	9	33.3	11.1	11.1	-	-	11.1	22.2	-	11.1
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Sí	576	30.6	40.8	6.9	8.0	.3	4.2	8.2	.9	.2
No	14	21.4	35.7	14.3	-	-	7.1	14.3	-	7.1
No sap	10	20.0	40.0	20.0	-	-	10.0	10.0	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Cada dia	369	30.1	41.7	8.9	5.7	.3	4.9	7.0	1.1	.3
Algunes vegades a la setmana	64	32.8	42.2	1.6	9.4	-	3.1	7.8	1.6	1.6
Algunes vegades al mes	27	22.2	33.3	11.1	14.8	-	3.7	14.8	-	-
Menor freqüència	14	14.3	50.0	14.3	-	-	7.1	14.3	-	-
Mai / quasi mai	126	32.5	37.3	4.0	11.9	.8	3.2	10.3	-	-
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?										
Base: Es connecta cada dia	369	30.1	41.7	8.9	5.7	.3	4.9	7.0	1.1	.3
Menys d'1 hora	52	26.9	38.5	9.6	7.7	-	11.5	5.8	-	-
1 a 2 hores	115	35.7	42.6	7.8	5.2	.9	1.7	4.3	1.7	-
2 a 3 hores	77	28.6	39.0	11.7	5.2	-	3.9	9.1	2.6	-
3 a 5 hores	45	26.7	44.4	11.1	4.4	-	8.9	4.4	-	-
5 a 8 hores	36	16.7	41.7	11.1	11.1	-	2.8	13.9	-	2.8
8 hores	25	40.0	40.0	4.0	-	-	8.0	8.0	-	-
Més de 8 hores	19	31.6	52.6	-	5.3	-	-	10.5	-	-
Base:	369	111	154	33	21	1	18	26	4	1
Mitjana (en minuts):	173.36	168.78	182.56	141.27	157.86	60.00	152.61	218.35	90.00	300.00
Desv.Típica:	169.69	175.80	177.89	116.11	147.09	.00	147.03	194.81	30.00	.00
P20-2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?										
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	64	32.8	42.2	1.6	9.4	-	3.1	7.8	1.6	1.6
Menys d'1 hora	7	14.3	28.6	-	28.6	-	14.3	14.3	-	-
1 hora	17	35.3	47.1	5.9	5.9	-	5.9	-	-	-
Entre 2 i 3 hores	14	35.7	42.9	-	7.1	-	-	14.3	-	-
Entre 3 i 5 hores	17	52.9	23.5	-	11.8	-	-	11.8	-	-
Més de 5	5	-	80.0	-	-	-	-	-	-	20.0
No sap	3	-	66.7	-	-	-	-	-	33.3	-
No contesta	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Base:	60	21	24	1	6	0	2	5	0	1
Mitjana (en minuts):	168.25	150.71	201.25	60.00	120.00	.00	45.00	150.00	.00	480.00
Desv.Típica:	190.60	90.81	273.35	.00	90.00	.00	15.00	68.41	.00	.00

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Sí	423	27.4	44.4	7.3	6.6	.5	4.5	7.8	.9	.5
No	177	36.7	31.6	7.3	10.2	-	4.0	9.6	.6	-
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Gencat.cat / Gencat	407	27.3	43.7	7.9	6.9	.5	5.2	6.9	1.2	.5
Altres	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
No sap	192	35.9	34.4	6.3	9.4	-	2.6	11.5	-	-
P22-1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?										
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	193	36.3	34.2	6.2	9.3	-	2.6	11.4	-	-
Sí	110	31.8	35.5	7.3	10.0	-	3.6	11.8	-	-
No	82	42.7	32.9	4.9	7.3	-	1.2	11.0	-	-
No sap	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?										
Base: Coneix Gencat.cat	517	28.2	42.0	7.7	7.5	.4	4.8	7.9	1.0	.4
Sí	390	29.7	42.1	7.9	6.4	.3	4.6	7.4	1.3	.3
No	126	23.8	41.3	7.1	11.1	.8	5.6	9.5	-	.8
No contesta	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P22-3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	29.7	42.1	7.9	6.4	.3	4.6	7.4	1.3	.3
Estudis	100	34.0	41.0	3.0	7.0	1.0	6.0	7.0	1.0	-
Ocupació	45	22.2	46.7	8.9	8.9	-	4.4	6.7	2.2	-
Habitatge	22	36.4	50.0	4.5	-	-	4.5	4.5	-	-
Certificats, tràmits	13	38.5	53.8	7.7	-	-	-	-	-	-
Cursos	9	33.3	66.7	-	-	-	-	-	-	-
Pensions, ajudes, subvencions	46	10.9	52.2	6.5	13.0	-	6.5	8.7	2.2	-
Multes	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Agenda cultural	22	22.7	45.5	13.6	-	-	13.6	4.5	-	-
Normativa i legislació	24	37.5	29.2	12.5	12.5	-	-	4.2	-	4.2
Temes mèdics	16	43.8	25.0	6.3	12.5	6.3	-	6.3	-	-
Mapes, plànols municipals	7	14.3	57.1	-	28.6	-	-	-	-	-
Servei meteorològic	3	-	66.7	-	-	-	-	33.3	-	-
Turisme	13	15.4	46.2	15.4	-	-	-	15.4	7.7	-
Transports	9	33.3	55.6	-	-	-	11.1	-	-	-
Consultes per feina / estudis	7	57.1	14.3	14.3	-	-	14.3	-	-	-
Informació sobre la Generalitat	44	25.0	34.1	11.4	2.3	-	9.1	15.9	2.3	-
Informació Direcció General Trànsit	3	-	33.3	66.7	-	-	-	-	-	-
Activitats nens / jovent	2	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Mitjans comunicació (TV, TDT)	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Informació	11	27.3	54.5	-	-	-	-	18.2	-	-
Altres	22	36.4	36.4	9.1	4.5	-	-	13.6	-	-
No sap	17	29.4	47.1	17.6	-	-	-	5.9	-	-
No contesta	1	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
P22-4. COM LA VA CONÈIXER?										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	29.7	42.1	7.9	6.4	.3	4.6	7.4	1.3	.3
Trucant al 012	9	33.3	44.4	22.2	-	-	-	-	-	-
Familiar o amic	73	27.4	47.9	4.1	8.2	-	2.7	5.5	4.1	-
Cercadors d'Internet	56	25.0	51.8	5.4	5.4	-	3.6	7.1	1.8	-
Per la televisió	66	31.8	40.9	12.1	6.1	1.5	1.5	6.1	-	-
Per la ràdio	6	16.7	16.7	-	33.3	-	16.7	16.7	-	-
Per la premsa	26	34.6	50.0	3.8	-	-	7.7	3.8	-	-
Per la revista de la Generalitat	12	25.0	58.3	-	8.3	-	-	8.3	-	-
A la feina	95	35.8	33.7	5.3	5.3	-	9.5	10.5	-	-
Altres	22	18.2	36.4	22.7	4.5	-	4.5	13.6	-	-
No sap	24	29.2	33.3	16.7	12.5	-	-	4.2	4.2	-
No contesta	1	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0

	TOTAL	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								NC
		BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P22-5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	29.7	42.1	7.9	6.4	.3	4.6	7.4	1.3	.3
Menys d'un mes	243	34.2	39.1	7.0	6.6	.4	4.1	7.0	1.2	.4
D'un a dos mesos	67	14.9	46.3	11.9	10.4	-	6.0	9.0	1.5	-
Tres o quatre mesos	36	41.7	36.1	2.8	2.8	-	2.8	11.1	2.8	-
Més de quatre mesos	41	19.5	56.1	9.8	2.4	-	7.3	4.9	-	-
No sap	3	-	66.7	33.3	-	-	-	-	-	-
P22-5-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	29.7	42.1	7.9	6.4	.3	4.6	7.4	1.3	.3
Sí	145	29.7	42.1	8.3	4.8	-	6.9	5.5	2.1	.7
No	76	35.5	36.8	5.3	7.9	1.3	3.9	9.2	-	-
No l'havia visitat abans	78	25.6	46.2	10.3	6.4	-	2.6	6.4	2.6	-
No sap	91	28.6	42.9	7.7	7.7	-	3.3	9.9	-	-
P22-5-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?										
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	145	29.7	42.1	8.3	4.8	-	6.9	5.5	2.1	.7
Accessibilitat	14	21.4	57.1	14.3	-	-	-	7.1	-	-
Claredat	19	26.3	42.1	10.5	5.3	-	10.5	-	5.3	-
Més informació, més serveis	44	40.9	38.6	2.3	-	-	6.8	6.8	4.5	-
Disseny, imatge	19	26.3	47.4	10.5	5.3	-	5.3	5.3	-	-
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	23	17.4	56.5	4.3	13.0	-	4.3	4.3	-	-
Rapidesa	17	41.2	23.5	5.9	11.8	-	5.9	11.8	-	-
No sap	9	11.1	22.2	33.3	-	-	22.2	-	-	11.1

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P22-6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.CAT (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	29.7	42.1	7.9	6.4	.3	4.6	7.4	1.3	.3
Base:	374	113	156	31	25	1	17	26	5	0
Mitjana:	7.38	7.19	7.56	7.58	7.40	8.00	7.18	7.12	6.60	.00
Desv.Típica:	1.51	1.69	1.32	1.46	1.04	.00	2.13	1.37	2.65	.00
0	3	66.7	-	-	-	-	33.3	-	-	-
2	3	66.7	-	-	-	-	-	-	33.3	-
3	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
4	7	28.6	28.6	28.6	-	-	-	14.3	-	-
5	12	33.3	50.0	-	-	-	-	16.7	-	-
6	50	20.0	48.0	8.0	6.0	-	6.0	10.0	2.0	-
7	111	33.3	38.7	5.4	12.6	-	2.7	6.3	.9	-
8	121	31.4	38.8	10.7	4.1	.8	6.6	6.6	.8	-
9	42	35.7	47.6	7.1	2.4	-	2.4	4.8	-	-
10	24	8.3	58.3	12.5	8.3	-	4.2	4.2	4.2	-
No sap	15	20.0	53.3	-	-	-	6.7	20.0	-	-
No contesta	1	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
P23. DELS CANALS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ QUE LI LLEGIRÉ A CONTINUACIÓ DIGUI'M QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ PREFEREIX?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Trucar per telèfon	354	29.4	41.0	6.8	8.5	.3	4.8	8.8	.6	-
Accedir per internet	170	29.4	41.2	10.6	4.1	.6	4.1	7.6	1.2	1.2
Anar a una oficina d'atenció personal	73	35.6	39.7	2.7	11.0	-	2.7	8.2	-	-
No sap	3	33.3	-	-	33.3	-	-	-	33.3	-

		REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
		TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3	
SEXE DE L'ENTREVISTAT											
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3	
Home	204	30.4	39.2	5.9	7.8	.5	4.4	10.3	1.0	.5	
Dona	396	30.1	41.4	8.1	7.6	.3	4.3	7.3	.8	.3	
EDAT DE L'ENTREVISTAT											
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3	
Fins a 25 anys	49	24.5	51.0	8.2	6.1	-	2.0	2.0	4.1	2.0	
De 25 a 34	179	24.6	45.3	7.8	8.4	-	4.5	8.9	.6	-	
De 35 a 44	150	24.0	46.0	10.0	5.3	-	4.7	8.7	1.3	-	
De 45 a 54	120	34.2	35.8	5.8	6.7	.8	5.8	10.0	-	.8	
De 55 a 64	60	43.3	26.7	5.0	15.0	1.7	5.0	3.3	-	-	
65 i més	42	52.4	23.8	2.4	7.1	-	-	14.3	-	-	
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?											
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3	
Catalunya	486	28.8	41.4	7.0	7.6	.2	4.3	9.3	1.0	.4	
Resta d'Espanya	72	34.7	34.7	11.1	9.7	1.4	4.2	4.2	-	-	
Estranger	40	37.5	42.5	5.0	5.0	-	5.0	5.0	-	-	
No contesta	2	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-	-	
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?											
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3	
Català	323	27.6	35.6	8.0	9.0	.6	6.2	11.5	.9	.6	
Castellà	242	30.6	49.2	6.6	6.2	-	1.2	5.4	.8	-	
Ambdues per igual	29	48.3	27.6	6.9	6.9	-	10.3	-	-	-	
Altres	3	66.7	33.3	-	-	-	-	-	-	-	
No contesta	3	66.7	33.3	-	-	-	-	-	-	-	
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?											
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3	
Català	251	25.5	38.6	9.6	8.8	.4	6.8	8.8	.8	.8	
Castellà	108	27.8	50.0	5.6	7.4	-	1.9	6.5	.9	-	
Ambdues per igual	107	30.8	44.9	5.6	4.7	-	4.7	7.5	1.9	-	
No treballa / no estudia	128	39.8	34.4	6.3	7.8	.8	1.6	9.4	-	-	
Altres	3	33.3	-	-	33.3	-	-	33.3	-	-	
No contesta	3	66.7	33.3	-	-	-	-	-	-	-	

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P27-3. I AMB ELS AMICS?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Català	262	24.0	34.0	9.5	9.2	.8	8.0	13.4	.8	.4
Castellà	180	31.7	48.9	4.4	6.7	-	1.1	6.7	.6	-
Ambdues per igual	154	37.7	42.9	7.1	6.5	-	1.9	1.9	1.3	.6
Altres	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	3	66.7	33.3	-	-	-	-	-	-	-
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Catalunya	293	26.3	35.8	9.2	9.9	.3	6.5	9.6	1.7	.7
Resta d'Espanya	257	33.1	45.5	5.1	5.8	.4	2.3	7.8	-	-
Estranger	44	36.4	45.5	6.8	4.5	-	2.3	4.5	-	-
No sap	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	5	60.0	20.0	20.0	-	-	-	-	-	-
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Catalunya	288	25.7	36.5	8.3	9.7	.3	6.3	10.8	1.7	.7
Resta d'Espanya	265	32.8	44.9	6.8	6.0	.4	2.6	6.4	-	-
Estranger	42	40.5	45.2	2.4	4.8	-	2.4	4.8	-	-
No contesta	5	60.0	20.0	20.0	-	-	-	-	-	-
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Sense estudis	1	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Estudis primaris no acabats	27	33.3	33.3	7.4	11.1	-	-	14.8	-	-
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	128	21.9	43.0	8.6	7.8	.8	7.0	10.2	.8	-
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	221	26.2	44.3	8.6	8.1	.5	3.2	7.2	1.8	-
Universitari grau mig	68	38.2	33.8	5.9	8.8	-	5.9	5.9	-	1.5
Universitari grau superior	149	38.3	38.9	4.0	6.0	-	4.0	8.7	-	-
No contesta	6	33.3	16.7	33.3	-	-	-	-	-	16.7

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Treballa per compte propi	97	25.8	41.2	12.4	5.2	-	6.2	6.2	2.1	1.0
Treballa per compte d'altri	357	27.7	42.6	6.4	8.4	.3	4.8	9.0	.8	-
No treballa	141	39.7	36.2	5.0	7.8	.7	2.1	8.5	-	-
No contesta	5	20.0	20.0	40.0	-	-	-	-	-	20.0
P31-1. VOSTÈ ÉS...										
Base: Treballa per compte propi	97	25.8	41.2	12.4	5.2	-	6.2	6.2	2.1	1.0
Empressari o professional amb assalariats	27	33.3	37.0	14.8	-	-	11.1	3.7	-	-
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	70	22.9	42.9	11.4	7.1	-	4.3	7.1	2.9	1.4
Base: Treballa per compte d'altri	357	27.7	42.6	6.4	8.4	.3	4.8	9.0	.8	-
Assalariat indefinit	276	29.0	42.4	5.8	6.9	.4	5.8	9.1	.7	-
Assalariat eventual o interí	76	23.7	43.4	7.9	13.2	-	1.3	9.2	1.3	-
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	3	33.3	33.3	-	33.3	-	-	-	-	-
No contesta	2	-	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-
Base: No treballa	141	39.7	36.2	5.0	7.8	.7	2.1	8.5	-	-
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	65	52.3	24.6	6.2	6.2	1.5	-	9.2	-	-
Aturat i ha treballat abans	33	33.3	39.4	6.1	9.1	-	3.0	9.1	-	-
Aturat i busca la primera feina	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Estudiant	14	35.7	50.0	-	7.1	-	7.1	-	-	-
Mestressa de casa	24	16.7	50.0	4.2	12.5	-	4.2	12.5	-	-
Està de baixa	4	50.0	50.0	-	-	-	-	-	-	-
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?										
Base: Treballa	454	27.3	42.3	7.7	7.7	.2	5.1	8.4	1.1	.2
Públic (administració o empresa pública)	118	28.0	40.7	5.9	6.8	-	7.6	10.2	.8	-
Sector privat	335	27.2	42.7	8.4	8.1	.3	4.2	7.8	1.2	.3
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Alt Camp	5	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Alt Empordà	6	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Alt Penedès	8	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Alt Urgell	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Anoia	10	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Bages	13	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Baix Camp	8	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Baix Empordà	9	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Baix Llobregat	61	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Baix Penedès	6	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Barcelonès	34	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Berguedà	4	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Cerdanya	3	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Conca de Barberà	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Garraf	7	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Garrigues	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Garrotxa	4	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Gironès	21	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Maresme	41	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Montsià	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Noguera	3	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Osona	21	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Pallars Jussà	1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Pla de l'Estany	1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Pla d'Urgell	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Priorat	1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Segrià	19	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Selva	3	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Solsonès	2	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Tarragonès	25	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Urgell	2	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Vallès Occidental	54	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Vallès Oriental	39	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Barcelona ciutat	181	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	2	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC	
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	244	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Comarques gironines	44	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Camp de Tarragona	46	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Terres de l'Ebre	2	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Àmbit de Ponent	26	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Comarques centrals	50	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Alt Pirineu i Aran	5	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Barcelona ciutat	181	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	2	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
P33. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?										
Base: Viu a Barcelona ciutat	181	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Ciutat Vella	5	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Eixample	46	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Sants-Montjuïc	17	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Les Corts	8	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	20	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Gràcia	14	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Horta	13	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Nou Barris	14	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Sant Andreu	11	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Sant Martí	26	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	7	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
DIA DE LA SETMANA										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Dilluns	114	34.2	47.4	4.4	5.3	.9	1.8	5.3	.9	-
Dimarts	127	22.8	44.9	7.9	8.7	-	4.7	9.4	1.6	-
Dimecres	127	36.2	35.4	11.8	7.1	-	.8	7.9	-	.8
Dijous	96	30.2	30.2	5.2	10.4	1.0	8.3	12.5	1.0	1.0
Divendres	82	22.0	48.8	7.3	6.1	-	7.3	7.3	1.2	-
Dissabte	30	40.0	30.0	10.0	6.7	-	3.3	10.0	-	-
Diumenge	24	33.3	41.7	-	12.5	-	8.3	4.2	-	-

REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN	NC
TOTAL	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
FRANJA HORÀRIA										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
De 8 a 11 hores	132	25.0	47.0	9.1	6.1	.8	3.8	8.3	-	-
De 11 a 13 hores	144	32.6	37.5	6.9	10.4	.7	3.5	6.3	1.4	.7
De 13 a 16 hores	131	33.6	36.6	6.1	8.4	-	4.6	9.9	.8	-
De 16 a 19 hores	103	30.1	39.8	9.7	6.8	-	4.9	6.8	1.0	1.0
De 19 a 22 hores	60	33.3	41.7	3.3	5.0	-	5.0	10.0	1.7	-
De 22 a 1 hores	18	16.7	44.4	5.6	11.1	-	5.6	16.7	-	-
De 1 a 8 hores	12	25.0	50.0	8.3	-	-	8.3	8.3	-	-
CODI PROVÍNCIA										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Barcelona	474	38.2	51.5	-	-	-	-	10.1	-	.2
Girona	48	-	-	91.7	-	-	-	-	6.3	2.1
Lleida	30	-	-	-	-	-	86.7	6.7	6.7	-
Tarragona	48	-	-	-	95.8	4.2	-	-	-	-
NIVELL D'ESTUDIS										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Baix	156	24.4	41.0	8.3	8.3	.6	5.8	10.9	.6	-
Mitjà	221	26.2	44.3	8.6	8.1	.5	3.2	7.2	1.8	-
Alt	217	38.2	37.3	4.6	6.9	-	4.6	7.8	-	.5
No contesta	6	33.3	16.7	33.3	-	-	-	-	-	16.7
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012										
Base: Total	600	30.2	40.7	7.3	7.7	.3	4.3	8.3	.8	.3
Maig	100	32.0	43.0	8.0	6.0	1.0	4.0	6.0	-	-
Juny	100	25.0	44.0	7.0	9.0	-	6.0	8.0	1.0	-
Juliol	100	31.0	41.0	7.0	9.0	1.0	3.0	6.0	2.0	-
Agost	100	30.0	40.0	7.0	5.0	-	7.0	11.0	-	-
Setembre	100	33.0	35.0	9.0	9.0	-	3.0	11.0	-	-
Octubre	100	30.0	41.0	6.0	8.0	-	3.0	8.0	2.0	2.0



Mes de trucada al 012

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Menys de tres mesos	43	9.3	4.7	11.6	18.6	23.3	32.6
Entre 3 i 6 mesos	19	21.1	15.8	10.5	21.1	15.8	15.8
Entre 6 i 12 mesos	10	20.0	-	10.0	10.0	40.0	20.0
Entre 1 i 2 anys	82	14.6	15.9	13.4	9.8	25.6	20.7
Més de 2 anys	440	17.5	17.7	18.2	18.0	14.1	14.5
No sap	6	16.7	66.7	16.7	-	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Familiar o amic	126	16.7	13.5	24.6	14.3	18.3	12.7
Internet	23	30.4	13.0	4.3	26.1	8.7	17.4
Per la televisió	216	16.7	16.2	15.7	14.4	18.1	19.0
Per la ràdio	26	15.4	11.5	34.6	15.4	11.5	11.5
A la premsa	69	13.0	14.5	17.4	20.3	20.3	14.5
Revista de la Generalitat	22	18.2	4.5	18.2	13.6	13.6	31.8
Pàgines grogues	10	40.0	40.0	-	10.0	10.0	-
Algun altre servei telefònic	20	25.0	10.0	5.0	15.0	35.0	10.0
A la feina	13	7.7	38.5	23.1	23.1	7.7	-
Altres respostes	23	8.7	17.4	4.3	17.4	-	52.2
No sap	52	13.5	30.8	7.7	25.0	13.5	9.6
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Molt satisfet	200	18.0	17.0	13.5	15.5	18.0	18.0
Bastant satisfet	349	16.9	16.0	18.9	17.8	13.8	16.6
Regular / Normal	38	10.5	21.1	10.5	13.2	31.6	13.2
Poc satisfet	11	-	18.2	27.3	9.1	36.4	9.1
Gens satisfet	2	50.0	-	-	50.0	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012 (on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Base:	599	100	100	100	100	99	100
Mitjana:	8.28	8.32	8.28	8.19	8.22	8.12	8.53
Desv.Típica:	1.32	1.47	1.38	1.29	1.24	1.33	1.18
0	1	100.0	-	-	-	-	-
2	1	-	100.0	-	-	-	-
4	4	-	-	25.0	-	50.0	25.0
5	16	12.5	25.0	18.8	25.0	12.5	6.3
6	26	15.4	11.5	19.2	15.4	26.9	11.5
7	76	21.1	13.2	19.7	19.7	15.8	10.5
8	218	12.4	18.3	16.5	17.0	18.8	17.0
9	142	21.1	15.5	16.2	16.2	12.7	18.3
10	115	17.4	17.4	14.8	14.8	14.8	20.9
No sap	1	-	-	-	-	100.0	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7

P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?

Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Rapidesa	171	18.1	15.8	16.4	15.8	15.8	18.1
Amabilitat	73	9.6	8.2	16.4	28.8	20.5	16.4
Atenció (personal, al client)	90	16.7	20.0	16.7	13.3	15.6	17.8
Tenir molta i bé la informació	64	14.1	15.6	20.3	14.1	14.1	21.9
Bona informació	55	23.6	12.7	12.7	10.9	21.8	18.2
Resoldre, donar solucions	60	16.7	18.3	10.0	26.7	15.0	13.3
Eficàcia / Eficiència	26	11.5	15.4	38.5	11.5	15.4	7.7
Professionalitat	16	18.8	31.3	18.8	12.5	6.3	12.5
Llenguatge clar i concís	10	20.0	30.0	20.0	-	30.0	-
Interès per resoldre la consulta	17	11.8	23.5	11.8	11.8	23.5	17.6
Preu de trucada (barat, gratuït)	9	33.3	22.2	11.1	11.1	22.2	-
Altres	7	28.6	14.3	14.3	14.3	-	28.6
No sap	2	-	100.0	-	-	-	-

P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?

Base: Ha esmentat un primer aspecte	598	16.7	16.4	16.7	16.7	16.7	16.7
Rapidesa	105	20.0	18.1	21.0	13.3	14.3	13.3
Amabilitat	70	20.0	18.6	14.3	15.7	18.6	12.9
Atenció (personal, al client)	71	12.7	18.3	14.1	15.5	19.7	19.7
Tenir molta i bé la informació	35	5.7	11.4	17.1	20.0	17.1	28.6
Bona informació	60	18.3	18.3	20.0	13.3	16.7	13.3
Resoldre, donar solucions	42	7.1	7.1	26.2	9.5	21.4	28.6
Eficàcia / Eficiència	54	18.5	16.7	13.0	24.1	16.7	11.1
Professionalitat	11	18.2	-	18.2	36.4	9.1	18.2
Llenguatge clar i concís	9	22.2	-	-	33.3	22.2	22.2
Interès per resoldre la consulta	7	-	28.6	42.9	-	-	28.6
Preu de trucada (barat, gratuït)	8	37.5	12.5	37.5	-	12.5	-
Altres	3	-	66.7	33.3	-	-	-
Cap més	123	18.7	17.1	10.6	20.3	16.3	17.1

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Rapidesa	276	18.8	16.7	18.1	14.9	15.2	16.3
Amabilitat	143	14.7	13.3	15.4	22.4	19.6	14.7
Atenció (personal, al client)	161	14.9	19.3	15.5	14.3	17.4	18.6
Tenir molta i bé la informació	99	11.1	14.1	19.2	16.2	15.2	24.2
Bona informació	115	20.9	15.7	16.5	12.2	19.1	15.7
Resoldre, donar solucions	102	12.7	13.7	16.7	19.6	17.6	19.6
Eficàcia / Eficiència	80	16.3	16.3	21.3	20.0	16.3	10.0
Professionalitat	27	18.5	18.5	18.5	22.2	7.4	14.8
Llenguatge clar i concís	19	21.1	15.8	10.5	15.8	26.3	10.5
Interès per resoldre la consulta	24	8.3	25.0	20.8	8.3	16.7	20.8
Preu de trucada (barat, gratuït)	17	35.3	17.6	23.5	5.9	17.6	-
Altres	10	20.0	30.0	20.0	10.0	-	20.0
No sap	2	-	100.0	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7

P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

RAPIDESA

Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Base:	597	100	100	99	99	99	100
Mitjana:	8.12	8.18	8.11	7.98	7.96	8.04	8.46
Desv.Típica:	1.62	1.40	1.77	1.71	1.68	1.54	1.54
0	2	-	100.0	-	-	-	-
2	2	-	-	-	50.0	-	50.0
3	2	-	-	50.0	50.0	-	-
4	6	-	-	50.0	16.7	16.7	16.7
5	29	13.8	6.9	24.1	20.7	27.6	6.9
6	49	14.3	22.4	18.4	18.4	16.3	10.2
7	77	26.0	15.6	11.7	14.3	15.6	16.9
8	177	16.9	15.8	16.4	18.6	16.9	15.3
9	109	12.8	21.1	17.4	14.7	18.3	15.6
10	144	17.4	15.3	15.3	14.6	13.9	23.6
No sap	3	-	-	33.3	33.3	33.3	-

AMABILITAT

Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Base:	599	100	100	100	99	100	100
Mitjana:	8.76	8.90	8.58	8.59	8.73	8.69	9.08
Desv.Típica:	1.26	1.09	1.71	1.36	1.18	1.09	.95
0	2	-	100.0	-	-	-	-
4	1	-	-	-	100.0	-	-
5	6	16.7	16.7	50.0	-	16.7	-
6	19	5.3	21.1	36.8	21.1	10.5	5.3
7	38	18.4	18.4	21.1	7.9	21.1	13.2
8	170	15.9	17.1	14.1	21.8	19.4	11.8
9	156	16.7	14.1	16.7	13.5	17.9	21.2
10	207	18.4	16.9	15.5	15.9	13.5	19.8
No sap	1	-	-	-	100.0	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
PROFESSIONALITAT							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Base:	590	98	99	98	98	97	100
Mitjana:	8.42	8.55	8.29	8.20	8.51	8.29	8.69
Desv.Típica:	1.41	1.28	1.53	1.66	1.27	1.40	1.24
1	2	-	50.0	50.0	-	-	-
3	2	-	50.0	-	-	50.0	-
4	2	-	-	50.0	-	-	50.0
5	12	16.7	25.0	16.7	16.7	25.0	-
6	30	10.0	3.3	36.7	16.7	20.0	13.3
7	83	18.1	20.5	19.3	12.0	15.7	14.5
8	158	17.7	19.0	11.4	21.5	17.1	13.3
9	141	13.5	16.3	16.3	12.8	19.1	22.0
10	160	19.4	14.4	16.3	18.1	12.5	19.4
No sap	10	20.0	10.0	20.0	20.0	30.0	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Base:	598	100	99	100	99	100	100
Mitjana:	8.28	8.54	8.28	7.86	8.21	8.20	8.57
Desv.Típica:	1.61	1.44	1.61	1.99	1.33	1.61	1.54
0	3	33.3	33.3	-	-	33.3	-
1	1	-	-	100.0	-	-	-
2	2	-	-	50.0	-	-	50.0
3	1	-	-	100.0	-	-	-
4	8	-	12.5	37.5	12.5	25.0	12.5
5	18	5.6	22.2	38.9	11.1	5.6	16.7
6	27	-	7.4	37.0	14.8	29.6	11.1
7	94	18.1	17.0	12.8	24.5	13.8	13.8
8	155	19.4	18.1	14.2	18.1	18.7	11.6
9	130	15.4	16.9	13.1	15.4	18.5	20.8
10	159	19.5	15.7	16.4	13.2	13.8	21.4
No sap	2	-	50.0	-	50.0	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Base:	598	100	100	100	99	99	100
Mitjana:	8.66	8.86	8.55	8.54	8.52	8.56	8.92
Desv.Típica:	1.25	1.03	1.50	1.34	1.28	1.16	1.08
0	1	-	100.0	-	-	-	-
3	1	-	-	100.0	-	-	-
4	1	-	-	100.0	-	-	-
5	7	-	28.6	14.3	28.6	28.6	-
6	14	7.1	14.3	21.4	28.6	-	28.6
7	65	12.3	21.5	13.8	18.5	24.6	9.2
8	174	17.8	14.4	18.4	20.7	17.2	11.5
9	146	16.4	17.1	17.1	8.9	17.1	23.3
10	189	19.0	16.4	14.8	16.9	13.8	19.0
No sap	2	-	-	-	50.0	50.0	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Base:	598	100	100	99	99	100	100
Mitjana:	8.47	8.66	8.33	8.19	8.48	8.42	8.72
Desv.Típica:	1.37	1.16	1.46	1.74	1.22	1.30	1.23
1	1	-	-	100.0	-	-	-
2	1	-	100.0	-	-	-	-
4	2	-	-	50.0	-	-	50.0
5	17	5.9	23.5	35.3	11.8	17.6	5.9
6	27	11.1	11.1	33.3	14.8	22.2	7.4
7	67	13.4	20.9	16.4	14.9	16.4	17.9
8	178	19.1	18.5	12.9	20.8	17.4	11.2
9	137	16.1	13.9	13.9	14.6	17.5	24.1
10	168	18.5	15.5	17.3	15.5	14.9	18.5
No sap	2	-	-	50.0	50.0	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Rapidesa	134	15.7	17.2	9.0	25.4	16.4	16.4
Amabilitat	119	17.6	7.6	10.1	20.2	18.5	26.1
Professionalitat	90	21.1	13.3	27.8	11.1	14.4	12.2
Adecuació de la resposta	116	14.7	20.7	22.4	12.9	19.8	9.5
Llenguatge clar i concís	27	14.8	33.3	7.4	22.2	7.4	14.8
Interès per resoldre la consulta	113	15.9	19.5	20.4	9.7	15.9	18.6
Tot és important	1	-	100.0	-	-	-	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?							
Base: Ha esmentat un primer aspecte	599	16.7	16.5	16.7	16.7	16.7	16.7
Rapidesa	162	16.7	16.0	21.6	13.0	14.2	18.5
Amabilitat	140	14.3	17.9	12.9	14.3	21.4	19.3
Professionalitat	77	19.5	14.3	19.5	18.2	15.6	13.0
Adecuació de la resposta	91	8.8	12.1	11.0	27.5	17.6	23.1
Llenguatge clar i concís	51	23.5	21.6	9.8	13.7	19.6	11.8
Interès per resoldre la consulta	72	22.2	16.7	23.6	18.1	11.1	8.3
Altres respostes	1	-	100.0	-	-	-	-
Cap més	5	40.0	40.0	-	-	20.0	-
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Rapidesa	296	16.2	16.6	15.9	18.6	15.2	17.6
Amabilitat	259	15.8	13.1	11.6	17.0	20.1	22.4
Professionalitat	167	20.4	13.8	24.0	14.4	15.0	12.6
Adecuació de la resposta	207	12.1	16.9	17.4	19.3	18.8	15.5
Llenguatge clar i concís	78	20.5	25.6	9.0	16.7	15.4	12.8
Interès per resoldre la consulta	185	18.4	18.4	21.6	13.0	14.1	14.6
Tot és important	1	-	100.0	-	-	-	-
Altres	1	-	100.0	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	180	19.4	20.0	15.6	21.1	12.8	11.1
Sí, però s'equivoca	45	11.1	20.0	13.3	13.3	22.2	20.0
No	375	16.0	14.7	17.6	14.9	17.9	18.9
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Més d'un cop al dia	3	-	-	33.3	-	-	66.7
Diàriament o pràcticament diària	2	50.0	-	-	-	50.0	-
Algunes vegades a la setmana	33	24.2	18.2	27.3	6.1	9.1	15.2
Algunes vegades al mes	146	19.2	16.4	17.8	19.2	15.8	11.6
Menor freqüència	415	15.2	16.9	15.2	16.9	17.6	18.3
No sap	1	-	-	100.0	-	-	-
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Al matí	186	23.1	16.1	16.1	8.6	22.0	14.0
A la tarda	73	21.9	21.9	12.3	13.7	11.0	19.2
A la nit	13	7.7	23.1	7.7	15.4	38.5	7.7
Indiferent	323	12.4	15.2	18.6	22.0	13.6	18.3
No sap	5	-	40.0	-	20.0	40.0	-
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Només (o gairebé) els dies laborables	308	18.8	16.9	14.6	11.7	20.8	17.2
Només els caps de setmana	15	20.0	13.3	13.3	20.0	20.0	13.3
Indistintament	273	13.9	16.8	19.4	22.0	11.7	16.1
No sap	4	25.0	-	-	25.0	25.0	25.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Només un vegada	346	15.6	15.6	13.3	17.9	17.6	19.9
2 o 3 vegades	204	18.6	18.6	19.1	15.2	15.2	13.2
4 o 5 vegades	26	15.4	11.5	26.9	19.2	19.2	7.7
Més de 5 vegades	20	15.0	20.0	40.0	10.0	5.0	10.0
No sap	4	25.0	25.0	-	-	50.0	-
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Per motius de feina	115	24.3	22.6	20.0	7.8	15.7	9.6
Per motius personals	477	14.7	14.9	15.9	18.9	17.0	18.7
No sap	8	25.0	37.5	12.5	12.5	12.5	-
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Sí	533	16.9	16.9	15.9	17.1	15.8	17.4
No	53	17.0	13.2	26.4	13.2	17.0	13.2
A mitges	12	8.3	16.7	8.3	16.7	50.0	-
No sap	2	-	50.0	-	-	50.0	-
P14-1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?							
Base: No li van solucionar la consulta	65	15.4	13.8	23.1	13.8	23.1	10.8
Em van dir que no tenien la informació	15	33.3	6.7	20.0	6.7	26.7	6.7
Em van adreçar a un número equivocat	12	16.7	16.7	16.7	8.3	16.7	25.0
Em van donar una informació errònia	10	10.0	10.0	20.0	-	50.0	10.0
Estic esperant la resposta	3	-	-	-	100.0	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	8	-	12.5	25.0	37.5	12.5	12.5
Inseguretat de la resposta	4	25.0	50.0	-	-	25.0	-
No ho sabien	7	-	14.3	57.1	-	28.6	-
Problemes tècnics	4	25.0	25.0	25.0	25.0	-	-
No sap	2	-	-	50.0	-	-	50.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
P15. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...							
P15-1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Sí	99	15.2	11.1	15.2	17.2	21.2	20.2
No	494	17.2	17.8	16.8	16.6	15.4	16.2
No sap	7	-	14.3	28.6	14.3	42.9	-
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Sí	154	19.5	18.2	15.6	15.6	14.9	16.2
No	407	15.5	16.2	16.2	17.9	17.4	16.7
No sap	39	17.9	15.4	25.6	7.7	15.4	17.9
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Sí	588	17.0	16.7	16.3	16.8	16.3	16.8
No	10	-	20.0	30.0	10.0	30.0	10.0
No sap	2	-	-	50.0	-	50.0	-
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Sí	593	16.7	16.5	16.9	16.7	16.4	16.9
No	6	16.7	33.3	-	-	50.0	-
No sap	1	-	-	-	100.0	-	-
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Sí	573	16.4	16.6	16.4	16.6	16.8	17.3
No	22	22.7	13.6	22.7	18.2	18.2	4.5
No sap	5	20.0	40.0	20.0	20.0	-	-
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Sí	523	16.8	17.0	15.7	16.6	16.1	17.8
No	75	16.0	13.3	22.7	17.3	21.3	9.3
No sap	2	-	50.0	50.0	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Sí	257	18.3	14.8	18.7	16.7	17.9	13.6
No	341	15.5	17.9	15.0	16.7	15.8	19.1
No sap	1	-	100.0	-	-	-	-
No contesta	1	-	-	100.0	-	-	-
P17. EM PODRIA DIR QUIN ÉS L'ALTRE SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA (A PART DEL 012) QUE MÉS UTILITZA?							
Base: Utilitza algun altre servei d'atencio telefònica	257	18.3	14.8	18.7	16.7	17.9	13.6
010	113	13.3	15.9	15.9	16.8	16.8	21.2
11822/Telefònica	64	21.9	14.1	28.1	12.5	14.1	9.4
11811	8	25.0	25.0	12.5	-	37.5	-
11888	53	22.6	18.9	13.2	17.0	15.1	13.2
11818	14	7.1	21.4	7.1	35.7	28.6	-
Atenció sanitària	1	100.0	-	-	-	-	-
Números 900	1	-	100.0	-	-	-	-
Altres	21	23.8	9.5	23.8	19.0	23.8	-
No sap	5	-	-	60.0	20.0	20.0	-
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Sí	589	16.5	16.8	17.0	16.5	16.5	16.8
No	2	50.0	-	-	-	50.0	-
No sap	9	22.2	11.1	-	33.3	22.2	11.1
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Sí	576	16.5	16.8	17.0	16.7	16.0	17.0
No	14	14.3	7.1	-	14.3	57.1	7.1
No sap	10	30.0	20.0	20.0	20.0	-	10.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Cada dia	369	16.3	18.2	15.7	16.8	15.4	17.6
Algunes vegades a la setmana	64	18.8	14.1	12.5	17.2	17.2	20.3
Algunes vegades al mes	27	11.1	22.2	25.9	7.4	25.9	7.4
Menor freqüència	14	21.4	14.3	14.3	21.4	28.6	-
Mai / quasi mai	126	17.5	12.7	19.8	17.5	16.7	15.9
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?							
Base: Es connecta cada dia	369	16.3	18.2	15.7	16.8	15.4	17.6
Menys d'1 hora	52	11.5	34.6	13.5	19.2	9.6	11.5
1 a 2 hores	115	13.0	17.4	13.0	16.5	20.0	20.0
2 a 3 hores	77	18.2	15.6	19.5	15.6	14.3	16.9
3 a 5 hores	45	17.8	22.2	15.6	11.1	13.3	20.0
5 a 8 hores	36	36.1	13.9	11.1	11.1	8.3	19.4
8 hores	25	4.0	4.0	16.0	44.0	16.0	16.0
Més de 8 hores	19	15.8	5.3	31.6	5.3	26.3	15.8
Base:	369	60	67	58	62	57	65
Mitjana (en minuts):	173.36	195.98	120.37	207.41	177.45	178.68	168.15
Desv.Típica:	169.69	164.00	116.58	211.63	169.86	186.02	156.70
P20-2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?							
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	64	18.8	14.1	12.5	17.2	17.2	20.3
Menys d'1 hora	7	-	14.3	-	57.1	28.6	-
1 hora	17	29.4	17.6	5.9	11.8	11.8	23.5
Entre 2 i 3 hores	14	7.1	28.6	21.4	-	14.3	28.6
Entre 3 i 5 hores	17	29.4	-	11.8	29.4	11.8	17.6
Més de 5	5	20.0	-	-	-	40.0	40.0
No sap	3	-	33.3	33.3	-	33.3	-
No contesta	1	-	-	100.0	-	-	-
Base:	60	12	8	6	11	10	13
Mitjana (en minuts):	168.25	207.50	95.63	135.00	118.64	166.50	235.38
Desv.Típica:	190.60	209.09	41.04	41.53	95.40	128.41	300.89

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Sí	423	17.3	16.8	16.5	16.3	15.4	17.7
No	177	15.3	16.4	16.9	17.5	19.8	14.1
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Gencat.cat / Gencat	407	15.2	17.2	17.0	18.4	15.7	16.5
Altres	1	-	100.0	-	-	-	-
No sap	192	19.8	15.1	16.1	13.0	18.8	17.2
P22-1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?							
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	193	19.7	15.5	16.1	13.0	18.7	17.1
Sí	110	17.3	20.9	13.6	11.8	16.4	20.0
No	82	22.0	8.5	19.5	14.6	22.0	13.4
No sap	1	100.0	-	-	-	-	-
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?							
Base: Coneix Gencat.cat	517	15.7	18.0	16.2	17.0	15.9	17.2
Sí	390	15.6	17.2	17.4	17.4	15.9	16.4
No	126	15.9	20.6	11.9	15.9	15.9	19.8
No contesta	1	-	-	100.0	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
P22-3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?							
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	15.6	17.2	17.4	17.4	15.9	16.4
Estudis	100	14.0	23.0	15.0	19.0	16.0	13.0
Ocupació	45	13.3	17.8	20.0	22.2	8.9	17.8
Habitatge	22	9.1	13.6	18.2	27.3	18.2	13.6
Certificats, tràmits	13	-	15.4	30.8	30.8	-	23.1
Cursos	9	11.1	11.1	22.2	11.1	22.2	22.2
Pensions, ajudes, subvencions	46	17.4	15.2	15.2	17.4	23.9	10.9
Multes	1	100.0	-	-	-	-	-
Agenda cultural	22	13.6	22.7	22.7	18.2	22.7	-
Normativa i legislació	24	20.8	12.5	12.5	16.7	20.8	16.7
Temes mèdics	16	25.0	12.5	18.8	18.8	6.3	18.8
Mapes, plànols municipals	7	28.6	28.6	28.6	-	-	14.3
Servei meteorològic	3	66.7	33.3	-	-	-	-
Turisme	13	7.7	15.4	23.1	7.7	7.7	38.5
Transports	9	44.4	11.1	22.2	11.1	-	11.1
Consultes per feina / estudis	7	14.3	-	14.3	-	57.1	14.3
Informació sobre la Generalitat	44	11.4	15.9	27.3	20.5	9.1	15.9
Informació Direcció General Trànsit	3	-	-	-	33.3	66.7	-
Activitats nens / jovent	2	-	-	-	-	50.0	50.0
Mitjans comunicació (TV, TDT)	1	-	-	100.0	-	-	-
Informació	11	18.2	9.1	27.3	9.1	18.2	18.2
Altres	22	36.4	13.6	18.2	13.6	4.5	13.6
No sap	17	5.9	23.5	5.9	17.6	-	47.1
No contesta	1	-	100.0	-	-	-	-
P22-4. COM LA VA CONÈIXER?							
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	15.6	17.2	17.4	17.4	15.9	16.4
Trucant al 012	9	22.2	22.2	22.2	-	22.2	11.1
Familiar o amic	73	15.1	13.7	11.0	12.3	27.4	20.5
Cercadors d'Internet	56	8.9	19.6	21.4	10.7	16.1	23.2
Per la televisió	66	22.7	21.2	16.7	10.6	21.2	7.6
Per la ràdio	6	-	16.7	33.3	-	33.3	16.7
Per la premsa	26	7.7	15.4	26.9	19.2	15.4	15.4
Per la revista de la Generalitat	12	33.3	16.7	8.3	8.3	8.3	25.0
A la feina	95	16.8	16.8	17.9	27.4	5.3	15.8
Altres	22	9.1	18.2	13.6	31.8	18.2	9.1
No sap	24	16.7	12.5	20.8	29.2	4.2	16.7
No contesta	1	-	-	-	-	-	100.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
P22-5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?							
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	15.6	17.2	17.4	17.4	15.9	16.4
Menys d'un mes	243	18.5	15.6	17.3	15.2	15.2	18.1
D'un a dos mesos	67	9.0	19.4	17.9	22.4	13.4	17.9
Tres o quatre mesos	36	22.2	5.6	19.4	22.2	22.2	8.3
Més de quatre mesos	41	4.9	34.1	14.6	19.5	17.1	9.8
No sap	3	-	-	33.3	-	33.3	33.3
P22-5-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?							
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	15.6	17.2	17.4	17.4	15.9	16.4
Sí	145	16.6	11.7	18.6	15.9	17.2	20.0
No	76	15.8	15.8	11.8	25.0	13.2	18.4
No l'havia visitat abans	78	15.4	24.4	19.2	16.7	12.8	11.5
No sap	91	14.3	20.9	18.7	14.3	18.7	13.2
P22-5-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?							
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	145	16.6	11.7	18.6	15.9	17.2	20.0
Accessibilitat	14	7.1	7.1	7.1	21.4	35.7	21.4
Claredat	19	10.5	5.3	10.5	5.3	26.3	42.1
Més informació, més serveis	44	15.9	11.4	11.4	20.5	20.5	20.5
Disseny, imatge	19	26.3	5.3	26.3	31.6	-	10.5
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	23	21.7	13.0	30.4	4.3	8.7	21.7
Rapidesa	17	5.9	17.6	35.3	17.6	17.6	5.9
No sap	9	33.3	33.3	11.1	-	11.1	11.1

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
P22-6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.CAT (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)							
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	15.6	17.2	17.4	17.4	15.9	16.4
Base:	374	59	64	67	62	59	63
Mitjana:	7.38	7.24	7.67	7.49	7.23	7.44	7.19
Desv.Típica:	1.51	1.44	1.32	1.53	1.45	1.39	1.85
0	3	-	-	-	33.3	-	66.7
2	3	66.7	-	33.3	-	-	-
3	1	-	-	100.0	-	-	-
4	7	-	-	14.3	-	42.9	42.9
5	12	8.3	25.0	8.3	33.3	8.3	16.7
6	50	16.0	18.0	20.0	18.0	16.0	12.0
7	111	22.5	14.4	14.4	16.2	17.1	15.3
8	121	12.4	18.2	18.2	19.8	11.6	19.8
9	42	11.9	14.3	23.8	9.5	26.2	14.3
10	24	12.5	33.3	20.8	8.3	12.5	12.5
No sap	15	13.3	20.0	6.7	40.0	20.0	-
No contesta	1	-	-	-	-	-	100.0
P23. DELS CANALS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ QUE LI LLEGIRÉ A CONTINUACIÓ DIGUI'M QUIN ÉS EL QUE VOSTÈ PREFEREIX?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Trucar per telèfon	354	16.9	16.7	14.7	16.4	19.2	16.1
Accedir per internet	170	17.1	13.5	20.6	17.1	11.2	20.6
Anar a una oficina d'atenció personal	73	15.1	23.3	16.4	16.4	17.8	11.0
No sap	3	-	33.3	33.3	33.3	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
SEXE DE L'ENTREVISTAT							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Home	204	15.7	17.6	16.2	17.2	16.7	16.7
Dona	396	17.2	16.2	16.9	16.4	16.7	16.7
EDAT DE L'ENTREVISTAT							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Fins a 25 anys	49	16.3	18.4	18.4	12.2	16.3	18.4
De 25 a 34	179	17.9	15.1	13.4	21.8	15.6	16.2
De 35 a 44	150	13.3	20.0	16.7	14.0	20.0	16.0
De 45 a 54	120	17.5	15.8	19.2	15.8	12.5	19.2
De 55 a 64	60	18.3	15.0	20.0	13.3	18.3	15.0
65 i més	42	19.0	14.3	16.7	16.7	19.0	14.3
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Catalunya	486	17.1	17.1	15.6	16.3	17.5	16.5
Resta d'Espanya	72	15.3	15.3	22.2	15.3	13.9	18.1
Estranger	40	15.0	15.0	17.5	25.0	10.0	17.5
No contesta	2	-	-	50.0	-	50.0	-
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Català	323	17.6	18.9	18.3	14.2	17.3	13.6
Castellà	242	16.5	14.5	15.3	19.0	14.5	20.2
Ambdues per igual	29	6.9	13.8	10.3	24.1	27.6	17.2
Altres	3	33.3	-	-	33.3	-	33.3
No contesta	3	-	-	33.3	-	33.3	33.3
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Català	251	17.5	16.7	19.9	15.9	15.5	14.3
Castellà	108	14.8	13.9	20.4	20.4	8.3	22.2
Ambdues per igual	107	18.7	23.4	6.5	17.8	16.8	16.8
No treballa / no estudia	128	14.8	14.1	15.6	14.1	25.0	16.4
Altres	3	33.3	-	-	33.3	33.3	-
No contesta	3	-	-	33.3	-	33.3	33.3

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
P27-3. I AMB ELS AMICS?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Català	262	16.8	18.3	18.3	15.3	17.6	13.7
Castellà	180	15.6	12.2	14.4	19.4	15.0	23.3
Ambdues per igual	154	18.2	19.5	16.2	16.2	16.9	13.0
Altres	1	-	-	-	-	-	100.0
No contesta	3	-	-	33.3	-	33.3	33.3
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Catalunya	293	16.4	20.1	17.4	13.0	18.1	15.0
Resta d'Espanya	257	17.9	12.5	15.2	19.5	16.0	19.1
Estranger	44	11.4	18.2	20.5	25.0	11.4	13.6
No sap	1	100.0	-	-	-	-	-
No contesta	5	-	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Catalunya	288	17.7	19.4	15.3	14.9	18.1	14.6
Resta d'Espanya	265	15.8	14.0	17.0	17.4	16.2	19.6
Estranger	42	16.7	14.3	23.8	23.8	9.5	11.9
No contesta	5	-	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Sense estudis	1	-	-	-	-	-	100.0
Estudis primaris no acabats	27	25.9	3.7	18.5	11.1	25.9	14.8
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	128	15.6	18.0	19.5	21.1	12.5	13.3
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	221	15.4	19.0	12.2	16.3	21.7	15.4
Universitari grau mig	68	14.7	13.2	13.2	10.3	17.6	30.9
Universitari grau superior	149	19.5	16.8	22.1	17.4	10.1	14.1
No contesta	6	-	-	16.7	16.7	33.3	33.3

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Treballa per compte propi	97	16.5	20.6	21.6	14.4	18.6	8.2
Treballa per compte d'altri	357	17.4	16.5	15.1	18.2	13.4	19.3
No treballa	141	15.6	14.9	17.0	14.2	23.4	14.9
No contesta	5	-	-	20.0	20.0	20.0	40.0
P31-1. VOSTÈ ÉS...							
Base: Treballa per compte propi	97	16.5	20.6	21.6	14.4	18.6	8.2
Empressari o professional amb assalariats	27	18.5	25.9	11.1	14.8	22.2	7.4
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	70	15.7	18.6	25.7	14.3	17.1	8.6
Base: Treballa per compte d'altri	357	17.4	16.5	15.1	18.2	13.4	19.3
Assalariat indefinit	276	16.7	15.6	15.6	18.8	11.6	21.7
Assalariat eventual o interí	76	18.4	21.1	13.2	17.1	18.4	11.8
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	3	33.3	-	-	-	66.7	-
No contesta	2	50.0	-	50.0	-	-	-
Base: No treballa	141	15.6	14.9	17.0	14.2	23.4	14.9
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	65	21.5	15.4	13.8	12.3	20.0	16.9
Aturat i ha treballat abans	33	9.1	12.1	18.2	15.2	30.3	15.2
Aturat i busca la primera feina	1	-	-	-	100.0	-	-
Estudiant	14	21.4	21.4	28.6	14.3	14.3	-
Mestressa de casa	24	8.3	8.3	16.7	16.7	29.2	20.8
Està de baixa	4	-	50.0	25.0	-	25.0	-
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?							
Base: Treballa	454	17.2	17.4	16.5	17.4	14.5	17.0
Públic (administració o empresa pública)	118	20.3	16.1	18.6	16.1	14.4	14.4
Sector privat	335	16.1	17.9	15.8	17.9	14.6	17.6
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	1	-	-	-	-	-	100.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Alt Camp	5	-	40.0	20.0	-	20.0	20.0
Alt Empordà	6	16.7	-	33.3	-	50.0	-
Alt Penedès	8	12.5	-	12.5	37.5	25.0	12.5
Alt Urgell	1	-	-	100.0	-	-	-
Anoia	10	-	10.0	20.0	20.0	50.0	-
Bages	13	23.1	7.7	7.7	15.4	23.1	23.1
Baix Camp	8	12.5	12.5	12.5	12.5	37.5	12.5
Baix Empordà	9	33.3	22.2	11.1	11.1	11.1	11.1
Baix Llobregat	61	21.3	18.0	21.3	9.8	11.5	18.0
Baix Penedès	6	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Barcelonès	34	26.5	8.8	8.8	20.6	20.6	14.7
Berguedà	4	50.0	-	-	25.0	25.0	-
Cerdanya	3	-	33.3	33.3	-	-	33.3
Conca de Barberà	1	100.0	-	-	-	-	-
Garraf	7	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	28.6
Garrigues	1	-	-	-	-	-	100.0
Garrotxa	4	-	50.0	25.0	25.0	-	-
Gironès	21	19.0	14.3	14.3	19.0	19.0	14.3
Maresme	41	17.1	29.3	14.6	22.0	7.3	9.8
Montsià	1	100.0	-	-	-	-	-
Noguera	3	-	33.3	-	66.7	-	-
Osona	21	4.8	28.6	14.3	23.8	9.5	19.0
Pallars Jussà	1	-	-	-	-	-	100.0
Pla de l'Estany	1	-	-	-	-	-	100.0
Pla d'Urgell	1	-	-	-	-	100.0	-
Priorat	1	-	-	-	-	100.0	-
Ribera d'Ebre	1	-	-	100.0	-	-	-
Segrià	19	15.8	21.1	15.8	26.3	10.5	10.5
Selva	3	-	-	-	33.3	33.3	33.3
Solsonès	2	-	-	-	50.0	-	50.0
Tarragonès	25	12.0	20.0	24.0	12.0	12.0	20.0
Urgell	2	50.0	50.0	-	-	-	-
Vallès Occidental	54	13.0	22.2	11.1	11.1	20.4	22.2
Vallès Oriental	39	12.8	12.8	28.2	20.5	10.3	15.4
Barcelona ciutat	181	17.7	13.8	17.1	16.6	18.2	16.6
No contesta	2	-	-	-	-	-	100.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
REGIÓ DE RESIDÈNCIA							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	244	17.6	18.0	16.8	16.4	14.3	16.8
Comarques gironines	44	18.2	15.9	15.9	15.9	20.5	13.6
Camp de Tarragona	46	13.0	19.6	19.6	10.9	19.6	17.4
Terres de l'Ebre	2	50.0	-	50.0	-	-	-
Àmbit de Ponent	26	15.4	23.1	11.5	26.9	11.5	11.5
Comarques centrals	50	12.0	16.0	12.0	22.0	22.0	16.0
Alt Pirineu i Aran	5	-	20.0	40.0	-	-	40.0
Barcelona ciutat	181	17.7	13.8	17.1	16.6	18.2	16.6
No contesta	2	-	-	-	-	-	100.0
P33. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?							
Base: Viu a Barcelona ciutat	181	17.7	13.8	17.1	16.6	18.2	16.6
Ciutat Vella	5	20.0	-	-	40.0	20.0	20.0
Eixample	46	15.2	19.6	13.0	21.7	10.9	19.6
Sants-Montjuïc	17	17.6	17.6	11.8	11.8	23.5	17.6
Les Corts	8	12.5	-	12.5	12.5	25.0	37.5
Sarrià-Sant Gervasi	20	30.0	-	20.0	20.0	25.0	5.0
Gràcia	14	7.1	7.1	35.7	14.3	28.6	7.1
Horta	13	7.7	15.4	23.1	7.7	30.8	15.4
Nou Barris	14	7.1	14.3	28.6	14.3	7.1	28.6
Sant Andreu	11	45.5	9.1	18.2	18.2	9.1	-
Sant Martí	26	19.2	23.1	11.5	11.5	19.2	15.4
No contesta	7	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3	28.6
DIA DE LA SETMANA							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Dilluns	114	16.7	15.8	19.3	16.7	15.8	15.8
Dimarts	127	16.5	16.5	16.5	15.0	16.5	18.9
Dimecres	127	16.5	16.5	9.4	22.0	17.3	18.1
Dijous	96	15.6	18.8	18.8	15.6	15.6	15.6
Divendres	82	18.3	15.9	19.5	15.9	15.9	14.6
Dissabte	30	16.7	16.7	20.0	13.3	20.0	13.3
Diumenge	24	16.7	16.7	20.8	8.3	20.8	16.7

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
FRANJA HORÀRIA							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
De 8 a 11 hores	132	16.7	16.7	18.2	15.2	17.4	15.9
De 11 a 13 hores	144	16.7	16.7	18.8	16.7	13.9	17.4
De 13 a 16 hores	131	16.8	16.8	9.9	19.1	21.4	16.0
De 16 a 19 hores	103	16.5	16.5	20.4	15.5	15.5	15.5
De 19 a 22 hores	60	16.7	16.7	16.7	16.7	13.3	20.0
De 22 a 1 hores	18	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
De 1 a 8 hores	12	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
CODI PROVÍNCIA							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Barcelona	474	17.1	16.2	16.5	16.9	16.7	16.7
Girona	48	16.7	16.7	16.7	14.6	18.8	16.7
Lleida	30	13.3	20.0	13.3	26.7	10.0	16.7
Tarragona	48	14.6	18.8	20.8	10.4	18.8	16.7
NIVELL D'ESTUDIS							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Baix	156	17.3	15.4	19.2	19.2	14.7	14.1
Mitjà	221	15.4	19.0	12.2	16.3	21.7	15.4
Alt	217	18.0	15.7	19.4	15.2	12.4	19.4
No contesta	6	-	-	16.7	16.7	33.3	33.3
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012							
Base: Total	600	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
Maig	100	100.0	-	-	-	-	-
Juny	100	-	100.0	-	-	-	-
Juliol	100	-	-	100.0	-	-	-
Agost	100	-	-	-	100.0	-	-
Setembre	100	-	-	-	-	100.0	-
Octubre	100	-	-	-	-	-	100.0