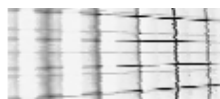




E N Q U E S T A



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

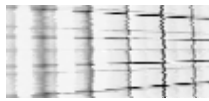


Els usuaris del 012. Satisfacció amb el servei

Tabulacions verticals

Novembre de 2007

GESOP



Sexe – Edat – Nivell d'estudis – Llengua habitual

	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Menys de tres mesos	7.2	5.9	7.8	8.2	6.7	5.3	7.5	11.7	7.1	11.5	4.5	6.5	16.7	4.6	10.3	-	66.7	33.3
Entre 3 i 6 mesos	3.2	2.5	3.5	4.1	5.0	4.0	-	3.3	-	5.1	3.6	1.4	-	1.9	4.1	10.3	-	-
Entre 6 i 12 mesos	1.7	2.5	1.3	4.1	.6	1.3	3.3	1.7	-	2.6	.9	1.8	-	.3	3.3	3.4	-	-
Entre 1 i 2 anys	13.7	15.2	12.9	28.6	14.0	13.3	10.8	11.7	7.1	14.7	17.6	9.2	-	11.1	16.5	17.2	33.3	-
Més de 2 anys	73.3	72.1	74.0	53.1	73.7	74.0	77.5	70.0	85.7	64.7	71.9	80.6	83.3	80.8	64.9	69.0	-	66.7
No sap	1.0	2.0	.5	2.0	-	2.0	.8	1.7	-	1.3	1.4	.5	-	1.2	.8	-	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Familiar o amic	21.0	16.7	23.2	32.7	18.4	20.0	17.5	25.0	26.2	28.2	19.9	16.6	33.3	18.0	26.0	17.2	-	-
Internet	3.8	4.4	3.5	6.1	6.1	2.7	3.3	-	2.4	1.3	7.2	2.3	-	2.2	5.8	3.4	33.3	-
Per la televisió	36.0	37.3	35.4	40.8	39.7	40.0	30.0	28.3	28.6	34.0	35.3	38.7	16.7	43.7	25.6	41.4	-	33.3
Per la ràdio	4.3	4.4	4.3	-	2.2	5.3	5.0	5.0	11.9	2.6	5.9	4.1	-	7.7	.4	-	-	-
A la premsa	11.5	14.2	10.1	2.0	10.6	13.3	14.2	10.0	14.3	9.0	8.1	16.6	16.7	10.8	12.8	10.3	-	-
Revista de la Generalitat	3.7	3.9	3.5	-	3.9	4.0	5.8	3.3	-	5.8	3.6	2.3	-	3.1	5.0	-	-	-
Pàgines grogues	1.7	2.0	1.5	-	1.1	2.0	1.7	3.3	2.4	2.6	1.4	1.4	-	.6	3.3	-	-	-
Algun altre servei telefònic	3.3	1.5	4.3	2.0	5.6	2.0	1.7	6.7	-	5.1	3.6	1.8	-	1.5	5.4	3.4	33.3	-
A la feina	2.2	2.9	1.8	2.0	2.2	2.0	4.2	-	-	.6	1.8	3.7	-	1.9	2.9	-	-	-
Altres respostes	3.8	2.0	4.8	4.1	3.9	2.7	3.3	6.7	4.8	4.5	3.2	4.1	-	3.1	4.5	3.4	33.3	-
No sap	8.7	10.8	7.6	10.2	6.1	6.0	13.3	11.7	9.5	6.4	10.0	8.3	33.3	7.4	8.3	20.7	-	66.7
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Molt satisfet	33.3	26.5	36.9	32.7	30.2	29.3	31.7	48.3	45.2	32.1	35.7	32.3	16.7	38.7	26.9	34.5	-	-
Bastant satisfet	58.2	65.2	54.5	57.1	61.5	62.0	57.5	45.0	52.4	61.5	53.8	60.4	50.0	53.9	64.9	44.8	100.0	66.7
Regular / Normal	6.3	6.4	6.3	10.2	3.4	8.0	8.3	6.7	2.4	3.8	8.1	6.0	16.7	5.9	5.0	20.7	-	33.3
Poc satisfet	1.8	1.0	2.3	-	4.5	.7	1.7	-	-	1.9	2.3	1.4	-	1.5	2.5	-	-	-
Gens satisfet	.3	1.0	-	-	.6	-	.8	-	-	.6	-	-	16.7	-	.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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
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	.2	.5	-	-	-	-	.8	-	-	.6	-	-	-	-	.4	-	-	-
2	.2	-	.3	-	.6	-	-	-	-	.6	-	-	-	-	.4	-	-	-
4	.7	1.5	.3	-	1.7	-	.8	-	-	.6	.9	.5	-	.3	1.2	-	-	-
5	2.7	1.5	3.3	2.0	3.4	4.0	-	3.3	2.4	2.6	3.2	2.3	-	2.2	2.9	6.9	-	-
6	4.3	3.4	4.8	-	6.7	4.0	3.3	6.7	-	2.6	5.9	4.1	-	4.0	5.0	3.4	-	-
7	12.7	12.7	12.6	22.4	10.1	13.3	17.5	3.3	9.5	7.7	13.1	15.7	16.7	14.2	9.9	17.2	-	33.3
8	36.3	41.7	33.6	38.8	43.6	35.3	32.5	33.3	21.4	32.7	33.9	40.1	83.3	36.5	36.8	31.0	-	66.7
9	23.7	19.6	25.8	26.5	17.9	26.0	25.0	35.0	16.7	22.4	24.9	24.0	-	24.8	21.5	27.6	66.7	-
10	19.2	18.6	19.4	10.2	16.2	16.7	20.0	18.3	50.0	29.5	18.1	13.4	-	18.0	21.5	13.8	33.3	-
No sap	.2	.5	-	-	-	.7	-	-	-	.6	-	-	-	-	.4	-	-	-

	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Rapidesa	28.5	27.5	29.0	36.7	30.7	28.0	30.8	26.7	7.1	23.7	27.1	33.6	16.7	27.6	32.2	10.3	33.3	-
Amabilitat	12.2	8.8	13.9	14.3	10.6	12.0	10.0	10.0	26.2	16.7	12.7	8.8	-	12.4	12.4	10.3	-	-
Atenció (personal, al client)	15.0	16.2	14.4	14.3	15.6	14.7	15.0	8.3	23.8	21.2	13.6	12.0	16.7	13.9	16.1	13.8	33.3	33.3
Tenir molta i bé la informació	10.7	11.3	10.4	14.3	11.7	8.7	10.0	10.0	11.9	10.3	11.8	10.1	-	8.4	11.6	31.0	-	-
Bona informació	9.2	11.3	8.1	10.2	8.9	9.3	6.7	13.3	9.5	9.6	10.4	6.9	33.3	10.2	7.4	10.3	-	33.3
Resoldre, donar solucions	10.0	9.3	10.4	2.0	11.7	10.0	10.8	11.7	7.1	6.4	8.1	14.7	-	11.8	7.4	10.3	33.3	-
Eficàcia / Eficiència	4.3	4.9	4.0	4.1	2.8	6.0	5.0	5.0	2.4	2.6	5.0	4.6	16.7	4.3	4.5	-	-	33.3
Professionalitat	2.7	2.5	2.8	-	2.2	3.3	1.7	5.0	4.8	2.6	3.2	2.3	-	2.8	2.1	6.9	-	-
Llenguatge clar i concís	1.7	2.5	1.3	-	1.1	.7	3.3	3.3	2.4	1.3	.9	2.8	-	2.5	.4	3.4	-	-
Interès per resoldre la consulta	2.8	2.5	3.0	-	2.8	4.7	4.2	-	-	1.9	4.5	1.4	16.7	2.5	3.3	3.4	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.5	2.5	1.0	2.0	.6	1.3	1.7	3.3	2.4	1.3	1.8	1.4	-	2.2	.8	-	-	-
Altres	1.2	.5	1.5	2.0	1.1	1.3	.8	-	2.4	1.9	.5	1.4	-	.9	1.7	-	-	-
No sap	.3	.5	.3	-	-	-	-	3.3	-	.6	.5	-	-	.6	-	-	-	-
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																		
Base: Ha esmentat un primer aspecte	598	203	395	49	179	150	120	58	42	155	220	217	6	321	242	29	3	3
Rapidesa	17.6	16.7	18.0	14.3	14.0	19.3	20.0	19.0	21.4	14.8	20.9	16.6	-	19.9	14.9	17.2	-	-
Amabilitat	11.7	9.9	12.7	16.3	9.5	14.0	7.5	13.8	16.7	13.5	12.7	9.2	16.7	11.8	12.8	3.4	-	-
Atenció (personal, al client)	11.9	11.3	12.2	12.2	12.8	11.3	10.8	15.5	7.1	11.0	10.5	14.3	-	10.9	12.8	17.2	-	-
Tenir molta i bé la informació	5.9	6.9	5.3	8.2	7.3	3.3	7.5	6.9	-	4.5	5.9	6.5	16.7	5.6	6.6	3.4	-	-
Bona informació	10.0	4.9	12.7	10.2	6.7	13.3	9.2	12.1	11.9	9.0	8.2	12.4	16.7	11.5	8.7	3.4	-	33.3
Resoldre, donar solucions	7.0	9.9	5.6	4.1	7.8	6.0	10.8	3.4	4.8	7.1	6.4	7.8	-	8.4	5.4	6.9	-	-
Eficàcia / Eficiència	9.0	6.4	10.4	6.1	10.6	8.7	7.5	10.3	9.5	6.5	8.2	12.0	-	9.7	8.7	6.9	-	-
Professionalitat	1.8	2.5	1.5	4.1	.6	4.0	-	1.7	2.4	2.6	.9	1.8	16.7	.9	2.5	3.4	-	33.3
Llenguatge clar i concís	1.5	1.0	1.8	4.1	-	2.7	.8	1.7	2.4	2.6	1.4	.9	-	.6	2.5	-	33.3	-
Interès per resoldre la consulta	1.2	2.0	.8	-	1.7	2.0	-	1.7	-	1.9	.9	.9	-	.9	1.2	3.4	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.3	1.0	1.5	4.1	2.2	-	.8	-	2.4	1.3	1.4	.9	16.7	1.2	1.7	-	-	-
Altres	.5	1.0	.3	2.0	1.1	-	-	-	-	1.3	.5	-	-	.3	.8	-	-	-
Cap més	20.6	26.6	17.5	14.3	25.7	15.3	25.0	13.8	21.4	23.9	22.3	16.6	16.7	18.1	21.5	34.5	66.7	33.3

	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Rapidesa	46.0	44.1	47.0	51.0	44.7	47.3	50.8	45.0	28.6	38.5	48.0	50.2	16.7	47.4	47.1	27.6	33.3	-
Amabilitat	23.8	18.6	26.5	30.6	20.1	26.0	17.5	23.3	42.9	30.1	25.3	18.0	16.7	24.1	25.2	13.8	-	-
Atenció (personal, al client)	26.8	27.5	26.5	26.5	28.5	26.0	25.8	23.3	31.0	32.1	24.0	26.3	16.7	24.8	28.9	31.0	33.3	33.3
Tenir molta i bé la informació	16.5	18.1	15.7	22.4	19.0	12.0	17.5	16.7	11.9	14.7	17.6	16.6	16.7	13.9	18.2	34.5	-	-
Bona informació	19.2	16.2	20.7	20.4	15.6	22.7	15.8	25.0	21.4	18.6	18.6	19.4	50.0	21.7	16.1	13.8	-	66.7
Resoldre, donar solucions	17.0	19.1	15.9	6.1	19.6	16.0	21.7	15.0	11.9	13.5	14.5	22.6	-	20.1	12.8	17.2	33.3	-
Eficàcia / Eficiència	13.3	11.3	14.4	10.2	13.4	14.7	12.5	15.0	11.9	9.0	13.1	16.6	16.7	13.9	13.2	6.9	-	33.3
Professionalitat	4.5	4.9	4.3	4.1	2.8	7.3	1.7	6.7	7.1	5.1	4.1	4.1	16.7	3.7	4.5	10.3	-	33.3
Llenguatge clar i concís	3.2	3.4	3.0	4.1	1.1	3.3	4.2	5.0	4.8	3.8	2.3	3.7	-	3.1	2.9	3.4	33.3	-
Interès per resoldre la consulta	4.0	4.4	3.8	-	4.5	6.7	4.2	1.7	-	3.8	5.4	2.3	16.7	3.4	4.5	6.9	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	2.8	3.4	2.5	6.1	2.8	1.3	2.5	3.3	4.8	2.6	3.2	2.3	16.7	3.4	2.5	-	-	-
Altres	1.7	1.5	1.8	4.1	2.2	1.3	.8	-	2.4	3.2	.9	1.4	-	1.2	2.5	-	-	-
No sap	.3	.5	.3	-	-	-	-	3.3	-	.6	.5	-	-	.6	-	-	-	-

	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
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	.3	-	.5	-	1.1	-	-	-	-	.6	-	.5	-	-	.8	-	-	-
2	.3	-	.5	-	1.1	-	-	-	-	-	.5	.5	-	.3	.4	-	-	-
3	.3	-	.5	2.0	-	.7	-	-	-	-	.5	.5	-	.6	-	-	-	-
4	1.0	1.0	1.0	-	1.1	.7	1.7	-	2.4	1.9	.9	.5	-	.9	1.2	-	-	-
5	4.8	5.4	4.5	2.0	5.6	6.0	5.0	3.3	2.4	4.5	5.9	4.1	-	3.1	7.9	-	-	-
6	8.2	9.3	7.6	18.4	8.9	9.3	4.2	6.7	2.4	6.4	11.3	6.0	16.7	7.4	8.3	13.8	-	33.3
7	12.8	16.2	11.1	20.4	17.3	12.0	7.5	13.3	2.4	7.7	11.8	17.5	16.7	14.6	9.9	17.2	-	33.3
8	29.5	24.5	32.1	22.4	26.8	29.3	35.8	35.0	23.8	25.0	30.3	31.3	50.0	31.0	28.1	24.1	33.3	33.3
9	18.2	18.1	18.2	14.3	20.1	18.0	20.0	13.3	16.7	18.6	17.6	18.9	-	19.5	16.1	20.7	33.3	-
10	24.0	25.5	23.2	20.4	17.3	22.7	25.8	28.3	50.0	34.6	21.3	19.4	16.7	22.3	26.9	20.7	33.3	-
No sap	.5	-	.8	-	.6	1.3	-	-	-	.6	-	.9	-	.3	.4	3.4	-	-
AMABILITAT																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
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	.3	-	.5	-	1.1	-	-	-	-	-	-	.9	-	.3	.4	-	-	-
4	.2	-	.3	2.0	-	-	-	-	-	-	.5	-	-	.3	-	-	-	-
5	1.0	1.5	.8	-	1.7	-	2.5	-	-	1.3	1.4	.5	-	.3	2.1	-	-	-
6	3.2	3.9	2.8	2.0	1.7	6.0	1.7	5.0	2.4	4.5	3.6	1.8	-	3.1	2.9	6.9	-	-
7	6.3	6.4	6.3	8.2	6.7	7.3	2.5	6.7	9.5	6.4	6.8	6.0	-	5.6	6.6	13.8	-	-
8	28.3	29.4	27.8	34.7	31.3	28.0	30.8	25.0	7.1	19.2	29.0	33.6	50.0	28.5	27.7	31.0	-	66.7
9	26.0	23.5	27.3	26.5	31.8	21.3	25.0	28.3	16.7	17.9	25.8	32.3	16.7	29.4	23.1	10.3	33.3	33.3
10	34.5	35.3	34.1	26.5	25.1	37.3	37.5	35.0	64.3	50.0	33.0	24.9	33.3	32.5	37.2	34.5	66.7	-
No sap	.2	-	.3	-	.6	-	-	-	-	.6	-	-	-	-	-	3.4	-	-

	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
PROFESSIONALITAT																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
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	.3	-	.5	-	1.1	-	-	-	-	.6	-	.5	-	-	.8	-	-	-
3	.3	-	.5	-	.6	-	-	-	2.4	.6	.5	-	-	.3	.4	-	-	-
4	.3	.5	.3	-	-	1.3	-	-	-	.6	.5	-	-	-	.4	3.4	-	-
5	2.0	2.9	1.5	4.1	1.1	3.3	.8	3.3	-	1.3	3.2	1.4	-	2.2	1.2	6.9	-	-
6	5.0	4.4	5.3	2.0	7.8	2.7	5.8	3.3	4.8	5.8	4.1	5.5	-	4.0	6.2	6.9	-	-
7	13.8	14.2	13.6	24.5	13.4	13.3	13.3	13.3	7.1	10.3	17.2	12.4	33.3	15.5	12.0	10.3	-	33.3
8	26.3	27.9	25.5	18.4	28.5	28.7	31.7	21.7	9.5	18.6	26.7	31.8	16.7	27.6	25.6	20.7	-	33.3
9	23.5	19.6	25.5	26.5	23.5	22.7	23.3	30.0	14.3	19.2	21.7	28.6	16.7	24.5	21.5	24.1	66.7	33.3
10	26.7	27.5	26.3	24.5	22.9	26.0	21.7	28.3	59.5	40.4	25.8	17.5	33.3	24.5	30.2	24.1	33.3	-
No sap	1.7	2.9	1.0	-	1.1	2.0	3.3	-	2.4	2.6	.5	2.3	-	1.5	1.7	3.4	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
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	.5	1.0	.3	-	1.1	-	.8	-	-	1.3	-	.5	-	-	1.2	-	-	-
1	.2	-	.3	-	.6	-	-	-	-	.6	-	-	-	-	.4	-	-	-
2	.3	.5	.3	-	.6	-	.8	-	-	-	.5	.5	-	.3	.4	-	-	-
3	.2	-	.3	-	-	.7	-	-	-	-	-	.5	-	.3	-	-	-	-
4	1.3	1.5	1.3	-	1.1	2.0	1.7	1.7	-	1.3	1.8	.9	-	1.2	.8	6.9	-	-
5	3.0	3.4	2.8	6.1	1.7	2.0	5.0	1.7	4.8	3.2	3.2	2.8	-	2.8	3.3	3.4	-	-
6	4.5	4.4	4.5	4.1	5.0	5.3	4.2	1.7	4.8	7.1	4.5	2.3	16.7	3.1	5.4	10.3	-	33.3
7	15.7	15.2	15.9	24.5	17.3	19.3	9.2	8.3	14.3	11.5	14.9	19.4	16.7	19.8	10.7	13.8	-	-
8	25.8	29.9	23.7	16.3	25.7	23.3	30.8	40.0	11.9	19.2	24.4	31.8	33.3	25.4	26.0	27.6	-	66.7
9	21.7	16.7	24.2	26.5	24.0	20.0	20.0	20.0	19.0	14.1	27.6	21.2	16.7	20.7	23.1	17.2	66.7	-
10	26.5	27.5	26.0	22.4	22.3	27.3	26.7	26.7	45.2	41.0	22.6	20.3	16.7	26.0	28.5	17.2	33.3	-
No sap	.3	-	.5	-	.6	-	.8	-	-	.6	.5	-	-	.3	-	3.4	-	-

	SEXE									EDAT									NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	SEXE		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									
		HOME	DONA																								
TOTAL	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3									
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS																											
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3									
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	.2	-	.3	-	.6	-	-	-	-	-	-	.5	-	-	.4	-	-	-									
3	.2	.5	-	-	-	-	.8	-	-	-	-	-	16.7	-	-	-	-	33.3									
4	.2	.5	-	-	-	-	.8	-	-	-	-	.5	-	.3	-	-	-	-									
5	1.2	1.0	1.3	2.0	1.1	.7	.8	1.7	2.4	.6	2.7	-	-	1.2	1.2	-	-	-									
6	2.3	2.9	2.0	4.1	3.9	2.0	.8	-	2.4	3.2	1.4	2.8	-	1.9	3.3	-	-	-									
7	10.8	10.8	10.9	16.3	11.7	10.0	10.8	11.7	2.4	11.5	11.3	9.7	16.7	10.2	11.2	17.2	-	-									
8	29.0	30.9	28.0	22.4	28.5	30.0	33.3	31.7	19.0	19.9	30.8	34.6	-	31.3	26.0	34.5	-	-									
9	24.3	20.6	26.3	30.6	24.0	26.7	21.7	25.0	16.7	16.7	25.3	28.6	33.3	26.0	21.5	24.1	33.3	66.7									
10	31.5	32.8	30.8	24.5	29.6	30.0	30.8	30.0	57.1	47.4	28.5	23.0	33.3	28.8	36.4	20.7	66.7	-									
No sap	.3	-	.5	-	.6	.7	-	-	-	.6	-	.5	-	.3	-	3.4	-	-									
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																											
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3									
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	.2	-	.3	-	.6	-	-	-	-	.6	-	-	-	-	.4	-	-	-									
2	.2	-	.3	-	.6	-	-	-	-	-	-	.5	-	-	.4	-	-	-									
4	.3	-	.5	2.0	-	.7	-	-	-	-	.9	-	-	-	.8	-	-	-									
5	2.8	4.4	2.0	2.0	3.9	2.0	3.3	1.7	2.4	4.5	3.2	1.4	-	1.9	4.1	3.4	-	-									
6	4.5	5.4	4.0	6.1	3.4	8.7	2.5	1.7	2.4	3.8	5.9	2.8	33.3	3.7	4.1	10.3	-	66.7									
7	11.2	10.8	11.4	16.3	18.4	10.0	5.0	5.0	4.8	7.7	12.2	12.9	-	12.7	9.1	13.8	-	-									
8	29.7	28.9	30.1	30.6	26.8	28.0	36.7	35.0	19.0	23.7	33.5	30.4	16.7	32.2	28.1	20.7	-	-									
9	22.8	22.1	23.2	24.5	23.5	22.0	24.2	21.7	19.0	18.6	19.5	29.0	33.3	24.1	20.7	20.7	66.7	33.3									
10	28.0	28.4	27.8	18.4	22.3	28.0	28.3	35.0	52.4	40.4	24.9	22.6	16.7	25.4	31.8	27.6	33.3	-									
No sap	.3	-	.5	-	.6	.7	-	-	-	.6	-	.5	-	-	.4	3.4	-	-									

	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Rapidesa	22.3	25.0	21.0	16.3	23.5	24.7	22.5	16.7	23.8	18.6	20.4	27.2	16.7	22.9	21.9	24.1	-	-
Amabilitat	19.8	16.2	21.7	16.3	20.7	17.3	13.3	25.0	40.5	31.4	19.0	12.9	-	18.6	21.9	17.2	33.3	-
Professionalitat	15.0	18.6	13.1	20.4	11.7	15.3	16.7	20.0	9.5	17.9	14.5	13.4	16.7	13.6	16.1	24.1	-	-
Adecuació de la resposta	19.3	23.5	17.2	16.3	24.0	24.0	18.3	10.0	2.4	9.0	18.6	27.6	16.7	20.7	17.4	20.7	-	33.3
Llenguatge clar i concís	4.5	5.9	3.8	10.2	5.0	3.3	3.3	3.3	4.8	2.6	4.5	6.0	-	4.6	4.5	3.4	-	-
Interès per resoldre la consulta	18.8	10.3	23.2	20.4	15.1	15.3	25.8	23.3	19.0	20.5	22.6	12.9	50.0	19.2	18.2	10.3	66.7	66.7
Tot és important	.2	.5	-	-	-	-	-	1.7	-	-	.5	-	-	.3	-	-	-	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																		
Base: Ha esmentat un primer aspecte	599	203	396	49	179	150	120	59	42	156	220	217	6	322	242	29	3	3
Rapidesa	27.0	31.5	24.7	26.5	28.5	23.3	23.3	40.7	26.2	25.0	25.0	30.9	16.7	28.0	26.0	24.1	33.3	33.3
Amabilitat	23.4	25.6	22.2	34.7	28.5	17.3	20.0	22.0	21.4	25.6	23.2	22.1	16.7	23.3	24.4	13.8	66.7	-
Professionalitat	12.9	11.8	13.4	8.2	13.4	16.7	11.7	6.8	14.3	12.8	15.5	10.1	16.7	11.2	15.7	6.9	-	33.3
Adecuació de la resposta	15.2	12.3	16.7	12.2	10.6	16.7	19.2	20.3	14.3	13.5	14.5	16.6	33.3	14.9	14.0	27.6	-	33.3
Llenguatge clar i concís	8.5	8.9	8.3	6.1	6.7	8.0	11.7	5.1	16.7	9.0	10.0	6.5	16.7	8.7	7.4	17.2	-	-
Interès per resoldre la consulta	12.0	7.9	14.1	10.2	11.2	17.3	12.5	5.1	7.1	12.8	10.0	13.8	-	13.0	11.2	10.3	-	-
Altres respostes	.2	.5	-	-	.6	-	-	-	-	-	.5	-	-	.3	-	-	-	-
Cap més	.8	1.5	.5	2.0	.6	.7	1.7	-	-	1.3	1.4	-	-	.6	1.2	-	-	-
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Rapidesa	49.3	56.4	45.7	42.9	52.0	48.0	45.8	56.7	50.0	43.6	45.2	58.1	33.3	50.8	47.9	48.3	33.3	33.3
Amabilitat	43.2	41.7	43.9	51.0	49.2	34.7	33.3	46.7	61.9	57.1	42.1	35.0	16.7	41.8	46.3	31.0	100.0	-
Professionalitat	27.8	30.4	26.5	28.6	25.1	32.0	28.3	26.7	23.8	30.8	29.9	23.5	33.3	24.8	31.8	31.0	-	33.3
Adequació de la resposta	34.5	35.8	33.8	28.6	34.6	40.7	37.5	30.0	16.7	22.4	33.0	44.2	50.0	35.6	31.4	48.3	-	66.7
Llenguatge clar i concís	13.0	14.7	12.1	16.3	11.7	11.3	15.0	8.3	21.4	11.5	14.5	12.4	16.7	13.3	12.0	20.7	-	-
Interès per resoldre la consulta	30.8	18.1	37.4	30.6	26.3	32.7	38.3	28.3	26.2	33.3	32.6	26.7	50.0	32.2	29.3	20.7	66.7	66.7
Tot és important	.2	.5	-	-	-	-	-	1.7	-	-	.5	-	-	.3	-	-	-	-
Altres	.2	.5	-	-	.6	-	-	-	-	-	.5	-	-	.3	-	-	-	-

	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	30.0	33.3	28.3	46.9	29.1	30.0	29.2	26.7	21.4	26.3	31.7	30.4	50.0	33.7	26.9	17.2	-	33.3
Sí, però s'equivoca	7.5	8.3	7.1	-	10.1	6.0	9.2	6.7	7.1	7.7	7.2	7.8	-	5.9	7.9	24.1	-	-
No	62.5	58.3	64.6	53.1	60.9	64.0	61.7	66.7	71.4	66.0	61.1	61.8	50.0	60.4	65.3	58.6	100.0	66.7
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Més d'un cop al dia	.5	.5	.5	-	-	.7	.8	1.7	-	.6	-	.9	-	.6	-	3.4	-	-
Diàriament o pràcticament diària	.3	.5	.3	-	1.1	-	-	-	-	-	.5	.5	-	-	.8	-	-	-
Algunes vegades a la setmana	5.5	5.9	5.3	6.1	4.5	8.7	4.2	3.3	4.8	3.8	5.0	7.4	-	4.3	7.0	6.9	-	-
Algunes vegades al mes	24.3	22.5	25.3	34.7	22.3	24.0	26.7	20.0	21.4	19.9	24.4	27.2	33.3	23.5	25.2	27.6	-	33.3
Menor freqüència	69.2	70.1	68.7	59.2	71.5	66.7	68.3	75.0	73.8	75.0	70.1	64.1	66.7	71.5	66.5	62.1	100.0	66.7
No sap	.2	.5	-	-	.6	-	-	-	-	.6	-	-	-	-	.4	-	-	-
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Al matí	31.0	25.0	34.1	24.5	30.2	32.0	31.7	30.0	38.1	28.2	31.7	31.8	50.0	30.7	31.8	24.1	-	100.0
A la tarda	12.2	11.3	12.6	32.7	14.5	9.3	10.0	1.7	9.5	16.0	9.5	12.0	16.7	11.8	12.8	10.3	33.3	-
A la nit	2.2	3.9	1.3	6.1	1.7	2.0	2.5	1.7	-	1.9	2.7	1.4	16.7	1.9	2.9	-	-	-
Indiferent	53.8	58.8	51.3	36.7	53.6	55.3	55.8	61.7	52.4	52.6	55.2	54.4	16.7	54.2	52.5	65.5	66.7	-
No sap	.8	1.0	.8	-	-	1.3	-	5.0	-	1.3	.9	.5	-	1.5	-	-	-	-
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Només (o gairebé) els dies laborables	51.3	40.7	56.8	46.9	52.5	53.3	46.7	55.0	52.4	51.3	52.0	50.2	66.7	51.4	53.3	31.0	33.3	100.0
Només els caps de setmana	2.5	2.5	2.5	6.1	1.1	1.3	4.2	3.3	2.4	2.6	1.4	3.7	-	3.1	1.7	3.4	-	-
Indistintament	45.5	56.4	39.9	46.9	46.4	43.3	49.2	40.0	45.2	45.5	46.6	44.7	33.3	44.3	45.0	65.5	66.7	-
No sap	.7	.5	.8	-	-	2.0	-	1.7	-	.6	-	1.4	-	1.2	-	-	-	-

	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	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC									
TOTAL	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3									
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																											
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3									
Només un vegada	57.7	60.8	56.1	49.0	59.8	53.3	55.8	68.3	64.3	62.8	53.8	57.6	66.7	57.0	59.1	55.2	33.3	66.7									
2 o 3 vegades	34.0	31.9	35.1	36.7	30.2	40.0	33.3	31.7	31.0	30.1	37.1	34.1	16.7	35.6	31.8	34.5	66.7	-									
4 o 5 vegades	4.3	2.9	5.1	14.3	5.6	3.3	3.3	-	-	3.8	5.0	4.1	-	3.4	5.8	3.4	-	-									
Més de 5 vegades	3.3	3.4	3.3	-	4.5	3.3	4.2	-	4.8	2.6	2.7	4.1	16.7	3.1	2.9	6.9	-	33.3									
No sap	.7	1.0	.5	-	-	-	3.3	-	-	.6	1.4	-	-	.9	.4	-	-	-									
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																											
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3									
Per motius de feina	19.2	20.1	18.7	16.3	22.9	24.7	18.3	11.7	-	12.8	15.8	26.7	33.3	18.9	20.2	10.3	-	66.7									
Per motius personals	79.5	77.0	80.8	83.7	76.5	74.7	79.2	83.3	100.0	86.5	82.4	71.9	66.7	79.6	79.3	82.8	100.0	33.3									
No sap	1.3	2.9	.5	-	.6	.7	2.5	5.0	-	.6	1.8	1.4	-	1.5	.4	6.9	-	-									
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																											
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3									
Sí	88.8	91.7	87.4	91.8	88.3	91.3	83.3	93.3	88.1	85.3	87.8	92.6	83.3	90.7	86.8	82.8	100.0	100.0									
No	8.8	6.9	9.8	8.2	9.5	5.3	15.0	3.3	9.5	12.8	8.6	6.0	16.7	6.5	11.6	13.8	-	-									
A mitges	2.0	1.0	2.5	-	1.7	3.3	1.7	1.7	2.4	1.9	2.7	1.4	-	2.5	1.2	3.4	-	-									
No sap	.3	.5	.3	-	.6	-	-	1.7	-	-	.9	-	-	.3	.4	-	-	-									
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	16	49	4	20	13	20	3	5	23	25	16	1	29	31	5	0	0									
Em van dir que no tenien la informació	23.1	25.0	22.4	25.0	15.0	23.1	25.0	-	60.0	8.7	36.0	18.8	100.0	24.1	22.6	20.0	-	-									
Em van adreçar a un número equivocat	18.5	12.5	20.4	25.0	20.0	30.8	15.0	-	-	26.1	12.0	18.8	-	20.7	16.1	20.0	-	-									
Em van donar una informació errònia	15.4	31.3	10.2	-	15.0	7.7	20.0	33.3	20.0	8.7	8.0	37.5	-	24.1	6.5	20.0	-	-									
Estic esperant la resposta	4.6	-	6.1	-	5.0	15.4	-	-	-	8.7	4.0	-	-	3.4	6.5	-	-	-									
Em van adreçar a un altre lloc	12.3	6.3	14.3	25.0	5.0	7.7	15.0	66.7	-	17.4	12.0	6.3	-	10.3	16.1	-	-	-									
Inseguretat de la resposta	6.2	6.3	6.1	-	10.0	7.7	5.0	-	-	-	16.0	-	-	13.8	-	-	-	-									
No ho sabien	10.8	12.5	10.2	25.0	15.0	-	10.0	-	20.0	17.4	4.0	12.5	-	-	22.6	-	-	-									
Problemes tècnics	6.2	6.3	6.1	-	10.0	7.7	5.0	-	-	13.0	4.0	-	-	-	6.5	40.0	-	-									
No sap	3.1	-	4.1	-	5.0	-	5.0	-	-	-	4.0	6.3	-	3.4	3.2	-	-	-									

	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	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
TOTAL	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	16.5	14.2	17.7	24.5	15.1	14.7	12.5	25.0	19.0	15.4	18.1	15.7	16.7	14.2	19.0	13.8	66.7	33.3
No	82.3	84.8	81.1	73.5	83.8	84.0	85.8	75.0	81.0	83.3	81.4	82.5	83.3	84.2	80.2	86.2	33.3	66.7
No sap	1.2	1.0	1.3	2.0	1.1	1.3	1.7	-	-	1.3	.5	1.8	-	1.5	.8	-	-	-
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	25.7	30.9	23.0	34.7	27.9	25.3	17.5	26.7	28.6	34.0	27.6	18.0	16.7	22.6	30.6	20.7	33.3	-
No	67.8	62.7	70.5	59.2	68.7	69.3	70.0	66.7	64.3	61.5	66.5	73.7	66.7	69.3	64.9	75.9	66.7	66.7
No sap	6.5	6.4	6.6	6.1	3.4	5.3	12.5	6.7	7.1	4.5	5.9	8.3	16.7	8.0	4.5	3.4	-	33.3
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	98.0	98.0	98.0	100.0	95.5	99.3	97.5	100.0	100.0	100.0	97.3	97.2	100.0	98.5	97.1	100.0	100.0	100.0
No	1.7	2.0	1.5	-	3.4	.7	2.5	-	-	-	2.3	2.3	-	1.2	2.5	-	-	-
No sap	.3	-	.5	-	1.1	-	-	-	-	-	.5	.5	-	.3	.4	-	-	-
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	98.8	99.0	98.7	100.0	97.8	99.3	99.2	100.0	97.6	98.7	99.1	98.6	100.0	98.8	99.2	96.6	100.0	100.0
No	1.0	1.0	1.0	-	1.7	.7	.8	-	2.4	.6	.9	1.4	-	1.2	.8	-	-	-
No sap	.2	-	.3	-	.6	-	-	-	-	.6	-	-	-	-	-	3.4	-	-
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	95.5	95.6	95.5	98.0	95.5	96.0	95.0	95.0	92.9	95.5	95.0	95.9	100.0	95.4	95.9	96.6	66.7	100.0
No	3.7	3.9	3.5	-	3.4	4.0	4.2	3.3	7.1	3.8	3.6	3.7	-	3.7	3.7	-	33.3	-
No sap	.8	.5	1.0	2.0	1.1	-	.8	1.7	-	.6	1.4	.5	-	.9	.4	3.4	-	-
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	87.2	88.2	86.6	83.7	87.2	90.0	81.7	95.0	85.7	85.3	86.0	90.8	50.0	88.5	86.4	82.8	66.7	66.7
No	12.5	11.3	13.1	16.3	12.8	10.0	17.5	3.3	14.3	14.7	13.6	8.8	50.0	10.8	13.6	17.2	33.3	33.3
No sap	.3	.5	.3	-	-	-	.8	1.7	-	-	.5	.5	-	.6	-	-	-	-

	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	42.8	38.2	45.2	40.8	41.3	40.7	49.2	46.7	35.7	37.2	40.7	48.8	50.0	38.7	47.5	48.3	33.3	66.7
No	56.8	61.3	54.5	57.1	58.7	59.3	50.0	53.3	64.3	62.8	58.8	51.2	33.3	61.0	52.5	51.7	66.7	-
No sap	.2	-	.3	2.0	-	-	-	-	-	-	.5	-	-	.3	-	-	-	-
No contesta	.2	.5	-	-	-	-	.8	-	-	-	-	-	16.7	-	-	-	-	33.3
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	78	179	20	74	61	59	28	15	58	90	106	3	125	115	14	1	2
010	44.0	37.2	46.9	15.0	35.1	57.4	50.8	42.9	46.7	36.2	40.0	50.9	66.7	42.4	44.3	50.0	-	100.0
11822/Telefònica	24.9	25.6	24.6	40.0	20.3	26.2	23.7	32.1	13.3	24.1	31.1	20.8	-	28.8	21.7	21.4	-	-
11811	3.1	-	4.5	10.0	4.1	3.3	-	3.6	-	3.4	4.4	1.9	-	2.4	4.3	-	-	-
11888	20.6	23.1	19.6	20.0	27.0	16.4	18.6	14.3	26.7	25.9	16.7	19.8	66.7	17.6	21.7	35.7	-	50.0
11818	5.4	5.1	5.6	10.0	5.4	6.6	3.4	-	13.3	-	8.9	5.7	-	6.4	4.3	7.1	-	-
Atenció sanitària	.4	-	.6	-	1.4	-	-	-	-	-	1.1	-	-	.8	-	-	-	-
Números 900	.4	1.3	-	-	-	1.6	-	-	-	-	1.1	-	-	-	.9	-	-	-
Altres	8.2	10.3	7.3	10.0	13.5	3.3	5.1	10.7	6.7	8.6	8.9	7.5	-	8.8	7.0	7.1	100.0	-
No sap	1.9	1.3	2.2	-	1.4	1.6	3.4	-	6.7	5.2	1.1	.9	-	.8	3.5	-	-	-
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	98.2	97.5	98.5	100.0	98.3	100.0	95.8	98.3	95.2	96.2	99.1	99.1	83.3	98.8	97.5	96.6	100.0	100.0
No	.3	.5	.3	-	-	-	.8	-	2.4	1.3	-	-	-	.3	.4	-	-	-
No sap	1.5	2.0	1.3	-	1.7	-	3.3	1.7	2.4	2.6	.9	.9	16.7	.9	2.1	3.4	-	-
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	96.0	93.6	97.2	100.0	96.1	96.0	93.3	96.7	97.6	96.8	95.9	95.9	83.3	96.0	95.9	96.6	100.0	100.0
No	2.3	3.4	1.8	-	2.8	4.0	2.5	-	-	2.6	2.3	2.3	-	1.9	2.9	3.4	-	-
No sap	1.7	2.9	1.0	-	1.1	-	4.2	3.3	2.4	.6	1.8	1.8	16.7	2.2	1.2	-	-	-

	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3				
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?																						
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3				
Cada dia	61.5	64.2	60.1	85.7	70.9	68.7	56.7	36.7	16.7	32.7	65.6	79.3	16.7	61.9	59.9	69.0	100.0	33.3				
Algunes vegades a la setmana	10.7	7.8	12.1	6.1	11.2	10.0	13.3	15.0	2.4	7.1	11.3	11.5	50.0	10.5	10.7	6.9	-	66.7				
Algunes vegades al mes	4.5	4.9	4.3	-	6.1	4.7	5.8	1.7	2.4	7.7	5.0	1.4	16.7	4.3	5.0	3.4	-	-				
Menor freqüència	2.3	2.0	2.5	2.0	3.4	1.3	2.5	3.3	-	2.6	3.2	.9	16.7	1.9	2.9	3.4	-	-				
Mai / quasi mai	21.0	21.1	21.0	6.1	8.4	15.3	21.7	43.3	78.6	50.0	14.9	6.9	-	21.4	21.5	17.2	-	-				
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?																						
Base: Es connecta cada dia	369	131	238	42	127	103	68	22	7	51	145	172	1	200	145	20	3	1				
Menys d'1 hora	14.1	16.8	12.6	4.8	9.4	11.7	29.4	22.7	14.3	11.8	14.5	14.5	-	17.0	11.0	10.0	-	-				
1 a 2 hores	31.2	31.3	31.1	38.1	24.4	37.9	30.9	22.7	42.9	39.2	35.2	25.0	100.0	31.0	31.0	25.0	66.7	100.0				
2 a 3 hores	20.9	20.6	21.0	26.2	27.6	20.4	7.4	18.2	14.3	29.4	18.6	20.3	-	19.5	21.4	35.0	-	-				
3 a 5 hores	12.2	10.7	13.0	11.9	15.0	10.7	8.8	18.2	-	11.8	8.3	15.7	-	10.0	14.5	20.0	-	-				
5 a 8 hores	9.8	11.5	8.8	11.9	9.4	9.7	10.3	4.5	14.3	3.9	11.7	9.9	-	10.5	9.7	-	33.3	-				
8 hores	6.8	6.1	7.1	-	8.7	5.8	7.4	13.6	-	2.0	6.9	8.1	-	5.0	9.7	5.0	-	-				
Més de 8 hores	5.1	3.1	6.3	7.1	5.5	3.9	5.9	-	14.3	2.0	4.8	6.4	-	7.0	2.8	5.0	-	-				
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	16	48	3	20	15	16	9	1	11	25	25	3	34	26	2	0	2				
Menys d'1 hora	10.9	12.5	10.4	-	-	6.7	25.0	22.2	-	36.4	4.0	8.0	-	11.8	7.7	50.0	-	-				
1 hora	26.6	18.8	29.2	-	20.0	40.0	18.8	33.3	100.0	27.3	28.0	24.0	33.3	23.5	26.9	50.0	-	50.0				
Entre 2 i 3 hores	21.9	12.5	25.0	-	20.0	33.3	25.0	11.1	-	18.2	20.0	28.0	-	26.5	19.2	-	-	-				
Entre 3 i 5 hores	26.6	31.3	25.0	33.3	40.0	13.3	25.0	22.2	-	18.2	32.0	28.0	-	23.5	34.6	-	-	-				
Més de 5	7.8	18.8	4.2	33.3	15.0	6.7	-	-	-	-	12.0	4.0	33.3	5.9	11.5	-	-	-				
No sap	4.7	-	6.3	33.3	5.0	-	-	11.1	-	-	4.0	8.0	-	8.8	-	-	-	-				
No contesta	1.6	6.3	-	-	-	-	6.3	-	-	-	-	-	33.3	-	-	-	-	50.0				
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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sí	70.5	71.1	70.2	89.8	70.4	72.0	74.2	66.7	38.1	59.0	68.8	79.7	100.0	71.5	70.2	58.6	66.7	100.0
No	29.5	28.9	29.8	10.2	29.6	28.0	25.8	33.3	61.9	41.0	31.2	20.3	-	28.5	29.8	41.4	33.3	-
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Gencat.cat / Gencat	67.8	65.7	68.9	81.6	82.7	76.0	64.2	40.0	9.5	40.4	71.9	83.4	66.7	71.2	64.5	62.1	33.3	66.7
Altres	.2	.5	-	-	-	-	-	1.7	-	-	.5	-	-	-	.4	-	-	-
No sap	32.0	33.8	31.1	18.4	17.3	24.0	35.8	58.3	90.5	59.6	27.6	16.6	33.3	28.8	35.1	37.9	66.7	33.3
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	70	123	9	31	36	43	36	38	93	62	36	2	93	86	11	2	1
Sí	57.0	60.0	55.3	77.8	45.2	80.6	67.4	58.3	26.3	44.1	66.1	75.0	50.0	63.4	48.8	63.6	50.0	100.0
No	42.5	40.0	43.9	22.2	54.8	19.4	32.6	38.9	73.7	55.9	32.3	25.0	50.0	36.6	50.0	36.4	50.0	-
No sap	.5	-	.8	-	-	-	-	2.8	-	-	1.6	-	-	-	1.2	-	-	-
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?																		
Base: Coneix Gencat.cat	517	176	341	47	162	143	106	45	14	104	200	208	5	289	198	25	2	3
Sí	75.4	72.2	77.1	83.0	82.7	81.1	67.9	57.8	21.4	53.8	76.0	86.5	40.0	76.1	75.3	68.0	100.0	66.7
No	24.4	27.3	22.9	17.0	17.3	18.9	31.1	42.2	78.6	46.2	24.0	13.5	40.0	23.9	24.7	32.0	-	-
No contesta	.2	.6	-	-	-	-	.9	-	-	-	-	-	20.0	-	-	-	-	33.3

	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P22-3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	127	263	39	134	116	72	26	3	56	152	180	2	220	149	17	2	2
Estudis	25.6	16.5	30.0	46.2	27.6	16.4	29.2	15.4	33.3	21.4	27.6	25.0	50.0	26.4	24.8	17.6	50.0	50.0
Ocupació	11.5	9.4	12.5	12.8	16.4	11.2	5.6	3.8	-	8.9	13.2	11.1	-	10.0	13.4	11.8	50.0	-
Habitatge	5.6	3.9	6.5	7.7	7.5	4.3	4.2	3.8	-	10.7	3.9	5.6	-	3.2	10.1	-	-	-
Certificats, tràmits	3.3	3.9	3.0	5.1	4.5	2.6	2.8	-	-	3.6	2.6	3.9	-	2.7	4.0	5.9	-	-
Cursos	2.3	2.4	2.3	-	.7	6.0	1.4	-	-	1.8	3.9	1.1	-	.9	3.4	5.9	50.0	-
Pensions, ajudes, subvencions	11.8	8.7	13.3	12.8	12.7	11.2	13.9	3.8	-	7.1	16.4	9.4	-	12.3	12.1	5.9	-	-
Multes	.3	.8	-	-	-	-	1.4	-	-	-	.7	-	-	.5	-	-	-	-
Agenda cultural	5.6	4.7	6.1	5.1	6.7	6.9	1.4	7.7	-	3.6	3.9	7.8	-	7.3	3.4	5.9	-	-
Normativa i legislació	6.2	11.8	3.4	2.6	5.2	6.0	6.9	15.4	-	1.8	6.6	6.7	50.0	5.9	6.0	5.9	-	50.0
Temes mèdics	4.1	2.4	4.9	-	3.7	3.4	8.3	3.8	-	1.8	3.3	5.6	-	4.1	4.7	-	-	-
Mapes, plànols municipals	1.8	3.1	1.1	-	2.2	.9	1.4	7.7	-	1.8	2.0	1.7	-	2.3	1.3	-	-	-
Servei meteorològic	.8	2.4	-	-	.7	1.7	-	-	-	-	.7	1.1	-	.9	.7	-	-	-
Turisme	3.3	2.4	3.8	-	3.0	6.0	-	3.8	33.3	10.7	3.3	1.1	-	4.5	2.0	-	-	-
Transports	2.3	3.1	1.9	5.1	2.2	1.7	2.8	-	-	3.6	2.6	1.7	-	2.3	2.7	-	-	-
Consultes per feina / estudis	1.8	.8	2.3	-	2.2	1.7	1.4	3.8	-	1.8	2.0	1.7	-	2.3	1.3	-	-	-
Informació sobre la Generalitat	11.3	18.1	8.0	7.7	6.7	13.8	15.3	19.2	-	8.9	8.6	14.4	-	14.1	8.1	5.9	-	-
Informació Direcció General Trànsit	.8	.8	.8	2.6	-	.9	1.4	-	-	5.4	-	-	-	.5	1.3	-	-	-
Activitats nens / jovent	.5	-	.8	2.6	-	.9	-	-	-	-	1.3	-	-	.5	.7	-	-	-
Mitjans comunicació (TV, TDT)	.3	-	.4	-	-	-	1.4	-	-	-	-	.6	-	.5	-	-	-	-
Informació	2.8	3.1	2.7	2.6	1.5	5.2	1.4	3.8	-	3.6	2.0	3.3	-	3.6	2.0	-	-	-
Altres	5.6	6.3	5.3	2.6	4.5	4.3	11.1	3.8	33.3	5.4	3.3	7.8	-	5.5	6.0	5.9	-	-
No sap	4.4	5.5	3.8	-	6.0	5.2	2.8	3.8	-	5.4	3.9	4.4	-	3.2	4.0	23.5	-	-
No contesta	.3	.8	-	-	-	-	1.4	-	-	-	-	.6	-	-	-	5.9	-	-
P22-4. COM LA VA CONÈIXER?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	127	263	39	134	116	72	26	3	56	152	180	2	220	149	17	2	2
Trucant al 012	2.3	1.6	2.7	5.1	3.0	.9	-	7.7	-	3.6	2.6	1.7	-	.5	5.4	-	-	-
Familiar o amic	18.7	10.2	22.8	30.8	20.9	15.5	11.1	15.4	100.0	21.4	25.7	11.7	50.0	15.9	22.8	11.8	50.0	50.0
Cercadors d'Internet	14.4	18.9	12.2	5.1	18.7	19.8	5.6	7.7	-	7.1	13.8	16.7	50.0	11.4	16.8	23.5	50.0	50.0
Per la televisió	16.9	18.9	16.0	30.8	16.4	19.0	12.5	3.8	-	21.4	18.4	14.4	-	19.5	12.8	23.5	-	-
Per la ràdio	1.5	3.9	.4	-	.7	1.7	2.8	3.8	-	3.6	2.6	-	-	2.3	.7	-	-	-
Per la premsa	6.7	11.0	4.6	-	3.7	8.6	8.3	19.2	-	5.4	7.9	6.1	-	6.4	7.4	5.9	-	-
Per la revista de la Generalitat	3.1	3.1	3.0	2.6	3.7	2.6	2.8	3.8	-	12.5	1.3	1.7	-	2.7	4.0	-	-	-
A la feina	24.4	22.8	25.1	7.7	21.6	22.4	41.7	26.9	-	16.1	15.1	35.0	-	28.2	20.1	17.6	-	-
Altres	5.6	1.6	7.6	12.8	6.0	3.4	5.6	3.8	-	3.6	7.9	4.4	-	4.5	6.7	11.8	-	-
No sap	6.2	7.1	5.7	5.1	5.2	6.0	8.3	7.7	-	5.4	4.6	7.8	-	8.2	3.4	5.9	-	-
No contesta	.3	.8	-	-	-	-	1.4	-	-	-	-	.6	-	.5	-	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS A 25	DE 25 A 34	DE 35 A 44	DE 45 A 54	DE 55 A 64	65 I MÉS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS									
TOTAL	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P22-5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	127	263	39	134	116	72	26	3	56	152	180	2	220	149	17	2	2
Menys d'un mes	62.3	53.5	66.5	59.0	61.2	61.2	68.1	61.5	66.7	44.6	61.2	68.3	100.0	64.5	59.7	47.1	100.0	100.0
D'un a dos mesos	17.2	20.5	15.6	20.5	19.4	12.9	13.9	26.9	33.3	26.8	15.8	15.6	-	15.5	21.5	5.9	-	-
Tres o quatre mesos	9.2	15.7	6.1	7.7	9.0	13.8	5.6	3.8	-	14.3	9.2	7.8	-	8.2	9.4	23.5	-	-
Més de quatre mesos	10.5	10.2	10.6	12.8	10.4	11.2	9.7	7.7	-	14.3	13.2	7.2	-	10.5	9.4	23.5	-	-
No sap	.8	-	1.1	-	-	.9	2.8	-	-	-	.7	1.1	-	1.4	-	-	-	-
P22-5-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	127	263	39	134	116	72	26	3	56	152	180	2	220	149	17	2	2
Sí	37.2	36.2	37.6	43.6	33.6	38.8	41.7	26.9	33.3	33.9	38.8	36.7	50.0	38.6	32.9	58.8	-	50.0
No	19.5	23.6	17.5	10.3	24.6	12.1	22.2	26.9	66.7	10.7	17.1	24.4	-	20.5	18.1	17.6	50.0	-
No l'havia visitat abans	20.0	17.3	21.3	25.6	20.9	22.4	12.5	19.2	-	33.9	21.1	14.4	50.0	16.4	26.8	5.9	-	50.0
No sap	23.3	22.8	23.6	20.5	20.9	26.7	23.6	26.9	-	21.4	23.0	24.4	-	24.5	22.1	17.6	50.0	-
P22-5-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?																		
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	145	46	99	17	45	45	30	7	1	19	59	66	1	85	49	10	0	1
Accessibilitat	9.7	4.3	12.1	5.9	11.1	8.9	13.3	-	-	-	10.2	12.1	-	5.9	18.4	-	-	-
Claredat	13.1	13.0	13.1	5.9	20.0	13.3	6.7	14.3	-	15.8	15.3	10.6	-	11.8	16.3	10.0	-	-
Més informació, més serveis	30.3	30.4	30.3	47.1	22.2	26.7	33.3	57.1	-	47.4	28.8	25.8	100.0	31.8	26.5	30.0	-	100.0
Disseny, imatge	13.1	19.6	10.1	11.8	20.0	15.6	-	-	100.0	5.3	15.3	13.6	-	10.6	16.3	20.0	-	-
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	15.9	15.2	16.2	29.4	8.9	17.8	13.3	28.6	-	21.1	18.6	12.1	-	18.8	10.2	20.0	-	-
Rapidesa	11.7	10.9	12.1	-	11.1	15.6	16.7	-	-	10.5	10.2	13.6	-	12.9	8.2	20.0	-	-
No sap	6.2	6.5	6.1	-	6.7	2.2	16.7	-	-	-	1.7	12.1	-	8.2	4.1	-	-	-

	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-LLA	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	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	127	263	39	134	116	72	26	3	56	152	180	2	220	149	17	2	2
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	.8	1.6	.4	-	1.5	-	-	3.8	-	1.8	1.3	-	-	.9	.7	-	-	-
2	.8	.8	.8	2.6	.7	-	1.4	-	-	-	.7	1.1	-	-	1.3	5.9	-	-
3	.3	.8	-	-	-	-	1.4	-	-	1.8	-	-	-	.5	-	-	-	-
4	1.8	3.1	1.1	2.6	.7	.9	5.6	-	-	-	1.3	2.2	50.0	2.7	-	-	-	50.0
5	3.1	3.1	3.0	5.1	3.0	2.6	4.2	-	-	1.8	3.3	3.3	-	3.2	2.7	5.9	-	-
6	12.8	12.6	12.9	12.8	16.4	11.2	12.5	3.8	-	8.9	10.5	16.1	-	13.2	12.8	11.8	-	-
7	28.5	29.9	27.8	25.6	29.1	30.2	27.8	23.1	33.3	19.6	23.7	35.0	50.0	31.4	24.8	23.5	-	50.0
8	31.0	31.5	30.8	28.2	29.9	29.3	30.6	46.2	66.7	32.1	36.8	26.1	-	31.4	30.9	29.4	50.0	-
9	10.8	7.1	12.5	15.4	11.2	11.2	6.9	11.5	-	10.7	12.5	9.4	-	7.7	14.1	17.6	50.0	-
10	6.2	7.1	5.7	5.1	6.0	7.8	2.8	11.5	-	17.9	6.6	2.2	-	4.1	9.4	5.9	-	-
No sap	3.8	1.6	4.9	2.6	1.5	6.9	5.6	-	-	5.4	3.3	3.9	-	4.5	3.4	-	-	-
No contesta	.3	.8	-	-	-	-	1.4	-	-	-	-	.6	-	.5	-	-	-	-
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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Trucar per telèfon	59.0	56.4	60.4	46.9	49.7	61.3	60.8	70.0	83.3	70.5	57.9	51.2	83.3	60.4	56.6	55.2	100.0	100.0
Accedir per internet	28.3	28.4	28.3	38.8	37.4	29.3	22.5	18.3	4.8	13.5	26.2	41.5	16.7	28.8	27.7	34.5	-	-
Anar a una oficina d'atenció personal	12.2	14.7	10.9	10.2	12.8	9.3	15.8	11.7	11.9	15.4	15.4	6.9	-	9.9	15.7	10.3	-	-
No sap	.5	.5	.5	4.1	-	-	.8	-	-	.6	.5	.5	-	.9	-	-	-	-

	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
SEXE DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Home	34.0	100.0	-	40.8	29.6	30.7	40.0	38.3	33.3	40.4	33.9	29.0	50.0	34.1	33.5	37.9	-	66.7
Dona	66.0	-	100.0	59.2	70.4	69.3	60.0	61.7	66.7	59.6	66.1	71.0	50.0	65.9	66.5	62.1	100.0	33.3
EDAT DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Fins a 25 anys	8.2	9.8	7.3	100.0	-	-	-	-	-	11.5	11.3	2.3	16.7	8.4	8.3	-	66.7	-
De 25 a 34	29.8	26.0	31.8	-	100.0	-	-	-	-	20.5	27.6	39.2	16.7	23.8	38.4	31.0	-	-
De 35 a 44	25.0	22.5	26.3	-	-	100.0	-	-	-	17.9	29.4	25.8	16.7	24.1	25.6	27.6	33.3	33.3
De 45 a 54	20.0	23.5	18.2	-	-	-	100.0	-	-	17.9	17.2	23.5	50.0	21.4	17.4	24.1	-	66.7
De 55 a 64	10.0	11.3	9.3	-	-	-	-	100.0	-	16.0	9.0	6.9	-	12.1	8.3	3.4	-	-
65 i més	7.0	6.9	7.1	-	-	-	-	-	100.0	16.0	5.4	2.3	-	10.2	2.1	13.8	-	-
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Catalunya	81.0	79.9	81.6	91.8	84.4	83.3	75.0	71.7	76.2	75.6	81.4	85.7	33.3	94.4	64.5	86.2	-	-
Resta d'Espanya	12.0	13.7	11.1	4.1	6.1	9.3	17.5	25.0	21.4	20.5	10.4	6.9	33.3	5.0	21.9	6.9	-	33.3
Estranger	6.7	5.4	7.3	4.1	9.5	6.7	6.7	3.3	2.4	3.8	8.1	7.4	-	.6	13.6	6.9	100.0	-
No contesta	.3	1.0	-	-	-	.7	.8	-	-	-	-	-	33.3	-	-	-	-	66.7
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Català	53.8	53.9	53.8	55.1	43.0	52.0	57.5	65.0	78.6	42.9	56.1	59.9	33.3	100.0	-	-	-	-
Castellà	40.3	39.7	40.7	40.8	52.0	41.3	35.0	33.3	11.9	51.3	37.6	35.9	16.7	-	100.0	-	-	-
Ambdues per igual	4.8	5.4	4.5	-	5.0	5.3	5.8	1.7	9.5	5.8	5.0	4.1	-	-	-	100.0	-	-
Altres	.5	-	.8	4.1	-	.7	-	-	-	-	1.4	-	-	-	-	-	100.0	-
No contesta	.5	1.0	.3	-	-	.7	1.7	-	-	-	-	-	50.0	-	-	-	-	100.0
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Català	41.8	39.2	43.2	46.9	49.7	48.0	41.7	28.3	-	23.1	42.1	55.8	16.7	57.9	24.4	17.2	-	-
Castellà	18.0	23.5	15.2	12.2	22.9	20.7	16.7	15.0	2.4	26.3	14.9	15.2	16.7	4.6	36.8	6.9	66.7	-
Ambdues per igual	17.8	19.6	16.9	28.6	19.6	14.7	23.3	13.3	-	12.8	21.7	18.0	-	13.6	21.1	41.4	-	-
No treballa / no estudia	21.3	16.2	24.0	12.2	7.3	15.3	15.8	43.3	97.6	37.8	20.8	10.1	16.7	23.2	17.4	34.5	33.3	-
Altres	.5	.5	.5	-	.6	.7	.8	-	-	-	.5	.9	-	.6	.4	-	-	-
No contesta	.5	1.0	.3	-	-	.7	1.7	-	-	-	-	-	50.0	-	-	-	-	100.0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL			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
		HOME	DONA															
TOTAL	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P27-3. I AMB ELS AMICS?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Català	43.7	44.6	43.2	44.9	31.8	43.3	48.3	53.3	66.7	38.5	43.4	47.9	33.3	78.3	2.1	13.8	-	-
Castellà	30.0	28.9	30.6	32.7	40.8	30.7	23.3	23.3	7.1	41.0	29.0	23.5	16.7	2.5	67.8	20.7	66.7	-
Ambdues per igual	25.7	25.5	25.8	20.4	27.4	25.3	26.7	23.3	26.2	20.5	27.1	28.6	-	19.2	30.2	65.5	-	-
Altres	.2	-	.3	2.0	-	-	-	-	-	-	.5	-	-	-	-	-	33.3	-
No contesta	.5	1.0	.3	-	-	.7	1.7	-	-	-	-	-	50.0	-	-	-	-	100.0
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Catalunya	48.8	47.1	49.7	69.4	38.0	52.0	49.2	50.0	57.1	41.0	52.9	50.7	33.3	74.9	14.9	51.7	-	-
Resta d'Espanya	42.8	44.1	42.2	22.4	51.4	40.0	41.7	46.7	38.1	53.2	39.8	39.6	-	22.9	70.2	44.8	-	-
Estranger	7.3	6.4	7.8	6.1	10.1	7.3	6.7	3.3	4.8	5.1	7.2	9.2	-	1.9	14.0	3.4	100.0	-
No sap	.2	.5	-	2.0	-	-	-	-	-	.6	-	-	-	-	.4	-	-	-
No contesta	.8	2.0	.3	-	.6	.7	2.5	-	-	-	-	.5	66.7	.3	.4	-	-	100.0
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Catalunya	48.0	39.7	52.3	63.3	36.9	50.0	48.3	55.0	59.5	41.0	50.2	51.2	33.3	76.8	11.2	44.8	-	-
Resta d'Espanya	44.2	52.0	40.2	30.6	52.0	42.7	44.2	41.7	35.7	54.5	42.1	40.1	-	21.7	74.4	51.7	-	-
Estranger	7.0	6.4	7.3	6.1	10.6	6.7	5.0	3.3	4.8	4.5	7.7	8.3	-	1.2	14.0	3.4	100.0	-
No contesta	.8	2.0	.3	-	.6	.7	2.5	-	-	-	-	.5	66.7	.3	.4	-	-	100.0
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Sense estudis	.2	-	.3	-	-	-	-	-	2.4	.6	-	-	-	-	-	3.4	-	-
Estudis primaris no acabats	4.5	6.9	3.3	2.0	.6	2.7	5.8	10.0	19.0	17.3	-	-	-	4.0	5.4	3.4	-	-
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	21.3	24.0	19.9	34.7	17.3	16.0	17.5	31.7	38.1	82.1	-	-	-	16.7	27.7	24.1	-	-
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	36.8	36.8	36.9	51.0	34.1	43.3	31.7	33.3	28.6	-	100.0	-	-	38.4	34.3	37.9	100.0	-
Universitari grau mig	11.3	10.3	11.9	6.1	15.6	9.3	13.3	10.0	2.4	-	-	31.3	-	11.8	11.2	10.3	-	-
Universitari grau superior	24.8	20.6	27.0	4.1	31.8	28.0	29.2	15.0	9.5	-	-	68.7	-	28.5	21.1	20.7	-	-
No contesta	1.0	1.5	.8	2.0	.6	.7	2.5	-	-	-	-	-	100.0	.6	.4	-	-	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Treballa per compte propi	16.2	25.5	11.4	6.1	12.8	24.0	21.7	13.3	2.4	14.7	17.2	16.6	-	16.4	15.3	24.1	-	-
Treballa per compte d'altri	59.5	55.9	61.4	53.1	78.8	60.7	60.8	43.3	-	43.6	58.8	72.8	16.7	57.9	64.5	41.4	33.3	33.3
No treballa	23.5	17.6	26.5	38.8	7.8	15.3	15.0	43.3	97.6	41.7	24.0	10.6	-	25.1	19.8	34.5	66.7	-
No contesta	.8	1.0	.8	2.0	.6	-	2.5	-	-	-	-	-	83.3	.6	.4	-	-	66.7
P31-1. VOSTÈ ÉS...																		
Base: Treballa per compte propi	97	52	45	3	23	36	26	8	1	23	38	36	0	53	37	7	0	0
Empressari o professional amb assalariats	27.8	28.8	26.7	-	13.0	25.0	46.2	37.5	-	8.7	31.6	36.1	-	32.1	21.6	28.6	-	-
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	72.2	71.2	73.3	100.0	87.0	75.0	53.8	62.5	100.0	91.3	68.4	63.9	-	67.9	78.4	71.4	-	-
Base: Treballa per compte d'altri	357	114	243	26	141	91	73	26	0	68	130	158	1	187	156	12	1	1
Assalariat indefinit	77.3	84.2	74.1	46.2	73.0	82.4	89.0	80.8	-	72.1	77.7	79.1	100.0	78.6	76.3	75.0	-	100.0
Assalariat eventual o interí	21.3	14.9	24.3	53.8	26.2	15.4	11.0	11.5	-	26.5	19.2	20.9	-	20.3	21.8	25.0	100.0	-
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	.8	-	1.2	-	.7	-	-	7.7	-	-	2.3	-	-	1.1	.6	-	-	-
No contesta	.6	.9	.4	-	-	2.2	-	-	-	1.5	.8	-	-	-	1.3	-	-	-
Base: No treballa	141	36	105	19	14	23	18	26	41	65	53	23	0	81	48	10	2	0
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	46.1	69.4	38.1	-	-	13.0	38.9	69.2	90.2	55.4	32.1	52.2	-	55.6	33.3	40.0	-	-
Aturat i ha treballat abans	23.4	19.4	24.8	26.3	78.6	56.5	22.2	-	-	15.4	35.8	17.4	-	17.3	31.3	30.0	50.0	-
Aturat i busca la primera feina	.7	-	1.0	5.3	-	-	-	-	-	-	1.9	-	-	1.2	-	-	-	-
Estudiant	9.9	8.3	10.5	68.4	7.1	-	-	-	-	9.2	13.2	4.3	-	8.6	12.5	-	50.0	-
Mestressa de casa	17.0	-	22.9	-	7.1	21.7	33.3	30.8	9.8	18.5	13.2	21.7	-	16.0	18.8	20.0	-	-
Està de baixa	2.8	2.8	2.9	-	7.1	8.7	5.6	-	-	1.5	3.8	4.3	-	1.2	4.2	10.0	-	-
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?																		
Base: Treballa	454	166	288	29	164	127	99	34	1	91	168	194	1	240	193	19	1	1
Públic (administració o empresa pública)	26.0	18.7	30.2	17.2	20.7	29.1	35.4	20.6	-	19.8	21.4	33.0	-	30.8	19.7	26.3	100.0	-
Sector privat	73.8	81.3	69.4	82.8	79.3	70.1	64.6	79.4	100.0	80.2	78.6	66.5	100.0	69.2	79.8	73.7	-	100.0
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	.2	-	.3	-	-	.8	-	-	-	-	-	.5	-	-	.5	-	-	-

	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Alt Camp	.8	-	1.3	-	-	.7	.8	1.7	4.8	1.9	.5	.5	-	1.5	-	-	-	-
Alt Empordà	1.0	1.0	1.0	-	.6	2.0	1.7	-	-	.6	1.8	.5	-	1.5	.4	-	-	-
Alt Penedès	1.3	1.5	1.3	-	2.8	1.3	.8	-	-	1.9	.9	1.4	-	1.2	.8	6.9	-	-
Alt Urgell	.2	-	.3	-	-	.7	-	-	-	-	.5	-	-	.3	-	-	-	-
Anoia	1.7	1.5	1.8	-	2.2	2.0	.8	3.3	-	3.2	1.4	.9	-	1.9	1.7	-	-	-
Bages	2.2	2.9	1.8	-	2.2	2.0	3.3	-	4.8	1.9	1.8	2.8	-	3.1	1.2	-	-	-
Baix Camp	1.3	2.0	1.0	-	2.2	.7	.8	3.3	-	.6	1.8	1.4	-	1.2	1.7	-	-	-
Baix Empordà	1.5	2.0	1.3	2.0	1.7	2.0	-	1.7	2.4	3.8	.9	.5	-	1.9	.8	3.4	-	-
Baix Llobregat	10.2	10.3	10.1	14.3	11.7	12.7	7.5	6.7	2.4	13.5	10.4	7.8	-	7.1	14.0	10.3	33.3	-
Baix Penedès	1.0	1.0	1.0	-	1.1	.7	-	5.0	-	1.9	.9	.5	-	.6	1.7	-	-	-
Barcelonès	5.7	4.4	6.3	6.1	6.7	8.0	4.2	-	4.8	7.1	6.3	4.1	-	2.5	9.9	6.9	-	-
Berguedà	.7	1.5	.3	2.0	-	.7	.8	-	2.4	1.3	.5	.5	-	1.2	-	-	-	-
Cerdanya	.5	.5	.5	4.1	.6	-	-	-	-	-	1.4	-	-	.3	.8	-	-	-
Conca de Barberà	.2	-	.3	-	.6	-	-	-	-	-	.5	-	-	.3	-	-	-	-
Garraf	1.2	1.5	1.0	-	1.7	1.3	.8	1.7	-	-	.9	2.3	-	1.9	.4	-	-	-
Garrigues	.2	-	.3	-	.6	-	-	-	-	-	-	.5	-	.3	-	-	-	-
Garrotxa	.7	.5	.8	2.0	.6	.7	-	1.7	-	1.3	.9	-	-	1.2	-	-	-	-
Gironès	3.5	2.5	4.0	2.0	5.0	4.0	3.3	1.7	-	1.9	4.5	2.8	33.3	2.5	5.0	3.4	-	-
Maresme	6.8	6.9	6.8	12.2	7.3	6.0	6.7	6.7	2.4	4.5	10.0	5.5	-	7.1	7.4	-	-	-
Montsià	.2	-	.3	-	-	-	-	1.7	-	.6	-	-	-	.3	-	-	-	-
Noguera	.5	1.5	-	-	-	.7	-	3.3	-	1.9	-	-	-	.9	-	-	-	-
Osona	3.5	4.4	3.0	-	3.9	3.3	5.0	-	7.1	4.5	3.2	3.2	-	4.6	2.5	-	-	-
Pallars Jussà	.2	.5	-	-	-	.7	-	-	-	.6	-	-	-	.3	-	-	-	-
Pla de l'Estany	.2	-	.3	2.0	-	-	-	-	-	-	-	.5	-	.3	-	-	-	-
Pla d'Urgell	.2	-	.3	-	-	.7	-	-	-	-	.5	-	-	.3	-	-	-	-
Priorat	.2	-	.3	-	.6	-	-	-	-	-	.5	-	-	.3	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	.2	.5	-	-	-	-	.8	-	-	-	.5	-	-	.3	-	-	-	-
Segrià	3.2	2.9	3.3	-	3.9	2.7	5.8	1.7	-	3.2	2.7	3.7	-	4.0	1.2	10.3	-	-
Selva	.5	-	.8	-	-	1.3	.8	-	-	.6	.5	.5	-	.6	.4	-	-	-
Solsonès	.3	-	.5	-	.6	.7	-	-	-	-	.5	.5	-	.6	-	-	-	-
Tarragonès	4.2	4.9	3.8	6.1	3.9	3.3	5.0	5.0	2.4	3.8	4.1	4.6	-	5.0	2.9	6.9	-	-
Urgell	.3	-	.5	2.0	-	.7	-	-	-	.6	-	.5	-	.6	-	-	-	-
Vallès Occidental	9.0	8.8	9.1	10.2	8.9	10.0	11.7	3.3	4.8	6.4	8.6	11.5	-	8.7	10.7	-	-	-
Vallès Oriental	6.5	5.9	6.8	8.2	6.1	6.7	4.2	8.3	9.5	7.7	7.2	4.6	16.7	7.1	5.8	3.4	-	33.3
Barcelona ciutat	30.2	30.4	30.1	24.5	24.6	24.0	34.2	43.3	52.4	24.4	26.2	38.2	33.3	27.6	30.6	48.3	66.7	66.7
No contesta	.3	.5	.3	2.0	-	-	.8	-	-	-	-	.5	16.7	.6	-	-	-	-

	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	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
REGIÓ DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	40.7	39.2	41.4	51.0	45.3	46.0	35.8	26.7	23.8	41.0	44.3	37.3	16.7	35.6	49.2	27.6	33.3	33.3
Comarques gironines	7.3	5.9	8.1	8.2	7.8	10.0	5.8	5.0	2.4	8.3	8.6	4.6	33.3	8.0	6.6	6.9	-	-
Camp de Tarragona	7.7	7.8	7.6	6.1	8.4	5.3	6.7	15.0	7.1	8.3	8.1	6.9	-	9.0	6.2	6.9	-	-
Terres de l'Ebre	.3	.5	.3	-	-	-	.8	1.7	-	.6	.5	-	-	.6	-	-	-	-
Àmbit de Ponent	4.3	4.4	4.3	2.0	4.5	4.7	5.8	5.0	-	5.8	3.2	4.6	-	6.2	1.2	10.3	-	-
Comarques centrals	8.3	10.3	7.3	2.0	8.9	8.7	10.0	3.3	14.3	10.9	7.2	7.8	-	11.5	5.4	-	-	-
Alt Pirineu i Aran	.8	1.0	.8	4.1	.6	1.3	-	-	-	.6	1.8	-	-	.9	.8	-	-	-
Barcelona ciutat	30.2	30.4	30.1	24.5	24.6	24.0	34.2	43.3	52.4	24.4	26.2	38.2	33.3	27.6	30.6	48.3	66.7	66.7
No contesta	.3	.5	.3	2.0	-	-	.8	-	-	-	-	.5	16.7	.6	-	-	-	-
P33. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?																		
Base: Viu a Barcelona ciutat	181	62	119	12	44	36	41	26	22	38	58	83	2	89	74	14	2	2
Ciutat Vella	2.8	4.8	1.7	8.3	2.3	2.8	4.9	-	-	7.9	1.7	1.2	-	3.4	2.7	-	-	-
Eixample	25.4	25.8	25.2	8.3	22.7	25.0	31.7	23.1	31.8	18.4	25.9	28.9	-	30.3	23.0	14.3	-	-
Sants-Montjuïc	9.4	9.7	9.2	16.7	9.1	11.1	12.2	3.8	4.5	10.5	12.1	7.2	-	13.5	5.4	7.1	-	-
Les Corts	4.4	4.8	4.2	-	2.3	-	7.3	7.7	9.1	5.3	3.4	4.8	-	5.6	1.4	14.3	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	11.0	11.3	10.9	16.7	11.4	13.9	7.3	11.5	9.1	5.3	10.3	14.5	-	10.1	9.5	21.4	50.0	-
Gràcia	7.7	6.5	8.4	16.7	4.5	8.3	4.9	15.4	4.5	7.9	5.2	9.6	-	10.1	6.8	-	-	-
Horta	7.2	6.5	7.6	8.3	6.8	5.6	4.9	7.7	13.6	13.2	3.4	7.2	-	5.6	8.1	14.3	-	-
Nou Barris	7.7	6.5	8.4	16.7	9.1	8.3	9.8	3.8	-	2.6	6.9	10.8	-	5.6	10.8	-	50.0	-
Sant Andreu	6.1	4.8	6.7	-	11.4	8.3	2.4	7.7	-	7.9	8.6	3.6	-	2.2	12.2	-	-	-
Sant Martí	14.4	16.1	13.4	8.3	18.2	13.9	9.8	15.4	18.2	15.8	19.0	10.8	-	10.1	18.9	21.4	-	-
No contesta	3.9	3.2	4.2	-	2.3	2.8	4.9	3.8	9.1	5.3	3.4	1.2	100.0	3.4	1.4	7.1	-	100.0
DIA DE LA SETMANA																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Dilluns	19.0	15.2	21.0	26.5	23.5	9.3	18.3	26.7	16.7	20.5	17.6	19.4	16.7	20.4	18.6	10.3	-	-
Dimarts	21.2	20.1	21.7	26.5	13.4	28.0	24.2	21.7	14.3	27.6	19.9	18.0	16.7	20.7	21.9	20.7	-	33.3
Dimecres	21.2	21.1	21.2	18.4	21.8	22.0	21.7	20.0	19.0	19.2	24.0	19.8	16.7	18.9	22.3	27.6	100.0	33.3
Dijous	16.0	18.1	14.9	10.2	22.3	13.3	14.2	6.7	23.8	11.5	17.2	18.0	16.7	16.1	16.5	13.8	-	-
Divendres	13.7	13.7	13.6	12.2	13.4	18.0	13.3	10.0	7.1	11.5	13.6	15.2	16.7	14.2	12.4	17.2	-	33.3
Dissabte	5.0	7.4	3.8	2.0	2.8	5.3	5.0	10.0	9.5	3.8	5.4	5.1	16.7	5.6	4.5	3.4	-	-
Diumenge	4.0	4.4	3.8	4.1	2.8	4.0	3.3	5.0	9.5	5.8	2.3	4.6	-	4.0	3.7	6.9	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS A 25	DE 25 A 34	DE 35 A 44	DE 45 A 54	DE 55 A 64	65 I MÉS	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE- LLÀ	AMB- DUES	ALTRES	NC
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS									
TOTAL	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
FRANJA HORÀRIA																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
De 8 a 11 hores	22.0	20.6	22.7	14.3	22.9	28.7	15.0	25.0	19.0	23.1	22.6	21.2	-	20.4	23.6	31.0	-	-
De 11 a 13 hores	24.0	23.0	24.5	24.5	19.6	23.3	25.8	28.3	33.3	25.6	21.7	24.4	50.0	26.3	21.1	17.2	-	100.0
De 13 a 16 hores	21.8	18.6	23.5	20.4	23.5	19.3	26.7	15.0	21.4	18.6	21.3	24.9	16.7	24.5	19.0	17.2	33.3	-
De 16 a 19 hores	17.2	18.1	16.7	24.5	16.2	16.7	13.3	21.7	19.0	17.3	19.5	14.7	16.7	15.5	17.4	31.0	66.7	-
De 19 a 22 hores	10.0	9.8	10.1	8.2	9.5	10.0	15.0	6.7	4.8	9.0	9.5	11.5	-	9.6	11.6	3.4	-	-
De 22 a 1 hores	3.0	6.4	1.3	4.1	6.1	-	1.7	3.3	2.4	5.8	2.3	1.8	-	1.9	5.0	-	-	-
De 1 a 8 hores	2.0	3.4	1.3	4.1	2.2	2.0	2.5	-	-	.6	3.2	1.4	16.7	1.9	2.5	-	-	-
CODI PROVÍNCIA																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Barcelona	79.0	80.4	78.3	77.6	78.2	78.0	80.8	73.3	90.5	76.3	77.4	83.4	50.0	74.3	85.1	75.9	100.0	100.0
Girona	8.0	6.4	8.8	14.3	8.4	10.0	5.8	5.0	2.4	8.3	10.0	4.6	50.0	8.7	7.4	6.9	-	-
Lleida	5.0	4.9	5.1	2.0	5.0	6.7	5.8	5.0	-	6.4	4.1	5.1	-	7.4	1.2	10.3	-	-
Tarragona	8.0	8.3	7.8	6.1	8.4	5.3	7.5	16.7	7.1	9.0	8.6	6.9	-	9.6	6.2	6.9	-	-
NIVELL D'ESTUDIS																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Baix	26.0	30.9	23.5	36.7	17.9	18.7	23.3	41.7	59.5	100.0	-	-	-	20.7	33.1	31.0	-	-
Mitjà	36.8	36.8	36.9	51.0	34.1	43.3	31.7	33.3	28.6	-	100.0	-	-	38.4	34.3	37.9	100.0	-
Alt	36.2	30.9	38.9	10.2	47.5	37.3	42.5	25.0	11.9	-	-	100.0	-	40.2	32.2	31.0	-	-
No contesta	1.0	1.5	.8	2.0	.6	.7	2.5	-	-	-	-	-	100.0	.6	.4	-	-	100.0
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012																		
Base: Total	600	204	396	49	179	150	120	60	42	156	221	217	6	323	242	29	3	3
Maig	16.7	15.7	17.2	16.3	17.9	13.3	17.5	18.3	19.0	17.3	15.4	18.0	-	17.6	16.5	6.9	33.3	-
Juny	16.7	17.6	16.2	18.4	15.1	20.0	15.8	15.0	14.3	15.4	19.0	15.7	-	18.9	14.5	13.8	-	-
Juliol	16.7	16.2	16.9	18.4	13.4	16.7	19.2	20.0	16.7	19.2	12.2	19.4	16.7	18.3	15.3	10.3	-	33.3
Agost	16.7	17.2	16.4	12.2	21.8	14.0	15.8	13.3	16.7	19.2	16.3	15.2	16.7	14.2	19.0	24.1	33.3	-
Setembre	16.7	16.7	16.7	16.3	15.6	20.0	12.5	18.3	19.0	14.7	21.7	12.4	33.3	17.3	14.5	27.6	-	33.3
Octubre	16.7	16.7	16.7	18.4	16.2	16.0	19.2	15.0	14.3	14.1	15.4	19.4	33.3	13.6	20.2	17.2	33.3	33.3



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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Menys de tres mesos	7.2	3.5	8.7	11.0	6.3	4.9	6.7	8.3	1.5	9.7	9.9	8.7	6.7	5.6	-
Entre 3 i 6 mesos	3.2	3.5	1.6	3.9	4.2	3.7	3.3	-	3.8	.7	4.6	3.9	3.3	5.6	-
Entre 6 i 12 mesos	1.7	.9	3.1	.8	-	2.4	6.7	-	.8	.7	1.5	1.9	5.0	-	8.3
Entre 1 i 2 anys	13.7	16.7	15.0	13.4	11.5	13.4	13.3	4.2	19.7	8.3	12.2	12.6	16.7	5.6	33.3
Més de 2 anys	73.3	74.6	70.1	69.3	78.1	74.4	70.0	87.5	72.0	78.5	71.8	72.8	68.3	83.3	58.3
No sap	1.0	.9	1.6	1.6	-	1.2	-	-	2.3	2.1	-	-	-	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Familiar o amic	21.0	23.7	18.9	20.5	18.8	25.6	20.0	16.7	17.4	20.1	22.9	21.4	21.7	22.2	41.7
Internet	3.8	5.3	4.7	4.7	1.0	3.7	-	4.2	3.0	4.9	4.6	3.9	1.7	-	8.3
Per la televisió	36.0	37.7	37.8	38.6	29.2	37.8	20.0	45.8	44.7	33.3	33.6	35.0	23.3	61.1	33.3
Per la ràdio	4.3	7.0	3.1	2.4	5.2	2.4	10.0	4.2	5.3	4.2	5.3	1.9	6.7	-	-
A la premsa	11.5	6.1	11.0	10.2	17.7	11.0	20.0	12.5	10.6	11.8	8.4	13.6	20.0	-	8.3
Revista de la Generalitat	3.7	5.3	4.7	2.4	4.2	1.2	3.3	4.2	1.5	4.9	3.8	5.8	1.7	5.6	-
Pàgines grogues	1.7	1.8	1.6	2.4	-	1.2	6.7	-	3.0	-	.8	3.9	1.7	-	-
Algun altre servei telefònic	3.3	2.6	2.4	3.1	6.3	2.4	3.3	4.2	2.3	2.8	5.3	1.9	5.0	5.6	-
A la feina	2.2	1.8	3.9	1.6	1.0	2.4	3.3	-	3.0	.7	3.1	1.9	3.3	-	-
Altres respostes	3.8	1.8	1.6	7.9	5.2	3.7	-	4.2	4.5	4.2	4.6	2.9	3.3	-	-
No sap	8.7	7.0	10.2	6.3	11.5	8.5	13.3	4.2	4.5	13.2	7.6	7.8	11.7	5.6	8.3
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Molt satisfet	33.3	33.3	34.6	33.9	34.4	34.1	26.7	25.0	34.1	37.5	36.6	32.0	21.7	22.2	25.0
Bastant satisfet	58.2	57.0	55.1	59.1	56.3	59.8	70.0	62.5	59.8	55.6	55.7	58.3	68.3	55.6	50.0
Regular / Normal	6.3	7.0	7.9	6.3	6.3	4.9	3.3	4.2	5.3	6.3	5.3	7.8	5.0	11.1	16.7
Poc satisfet	1.8	1.8	1.6	.8	3.1	1.2	-	8.3	.8	.7	2.3	1.9	3.3	11.1	-
Gens satisfet	.3	.9	.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.7	-	8.3

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
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	.2	-	.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.7	-	-
2	.2	.9	-	-	-	-	-	-	-	-	.8	-	-	-	-
4	.7	.9	-	-	2.1	1.2	-	-	-	-	1.5	1.0	-	5.6	-
5	2.7	1.8	1.6	3.1	6.3	1.2	-	4.2	3.0	2.1	.8	3.9	3.3	11.1	-
6	4.3	4.4	3.1	5.5	3.1	4.9	6.7	4.2	5.3	3.5	5.3	2.9	1.7	16.7	-
7	12.7	15.8	12.6	11.0	12.5	8.5	16.7	16.7	12.1	13.9	13.0	10.7	18.3	5.6	-
8	36.3	32.5	38.6	35.4	34.4	42.7	43.3	25.0	34.8	33.3	34.4	37.9	41.7	27.8	83.3
9	23.7	29.8	25.2	21.3	20.8	22.0	23.3	16.7	21.2	25.7	26.0	27.2	18.3	16.7	8.3
10	19.2	14.0	17.3	23.6	20.8	19.5	10.0	33.3	23.5	21.5	18.3	15.5	15.0	16.7	8.3
No sap	.2	-	.8	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Rapidesa	28.5	34.2	23.6	29.1	26.0	32.9	20.0	29.2	24.2	25.7	33.6	29.1	23.3	44.4	50.0
Amabilitat	12.2	15.8	12.6	9.4	13.5	9.8	13.3	8.3	14.4	11.1	16.0	8.7	8.3	11.1	8.3
Atenció (personal, al client)	15.0	14.9	15.7	17.3	14.6	13.4	6.7	16.7	11.4	16.7	12.2	15.5	25.0	11.1	16.7
Tenir molta i bé la informació	10.7	11.4	11.8	7.1	13.5	6.1	23.3	8.3	15.9	11.1	6.9	8.7	11.7	5.6	8.3
Bona informació	9.2	4.4	12.6	10.2	8.3	9.8	13.3	4.2	9.1	7.6	7.6	12.6	11.7	11.1	-
Resoldre, donar solucions	10.0	7.0	11.0	8.7	11.5	9.8	13.3	16.7	11.4	11.8	9.9	9.7	6.7	5.6	-
Eficàcia / Eficiència	4.3	1.8	.8	5.5	3.1	9.8	10.0	8.3	3.0	4.9	3.1	5.8	5.0	5.6	8.3
Professionalitat	2.7	2.6	4.7	.8	3.1	3.7	-	-	2.3	4.9	1.5	1.9	3.3	-	-
Llenguatge clar i concís	1.7	.9	2.4	3.1	2.1	-	-	-	1.5	-	3.1	2.9	1.7	-	-
Interès per resoldre la consulta	2.8	2.6	3.1	4.7	3.1	1.2	-	-	3.0	2.8	3.8	2.9	-	-	8.3
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.5	2.6	.8	2.4	-	1.2	-	4.2	2.3	2.1	.8	1.0	1.7	-	-
Altres	1.2	1.8	-	.8	1.0	2.4	-	4.2	-	1.4	1.5	1.0	1.7	5.6	-
No sap	.3	-	.8	.8	-	-	-	-	1.5	-	-	-	-	-	-
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?															
Base: Ha esmentat un primer aspecte	598	114	126	126	96	82	30	24	130	144	131	103	60	18	12
Rapidesa	17.6	16.7	14.3	17.5	18.8	22.0	16.7	20.8	15.4	25.7	13.7	17.5	15.0	5.6	16.7
Amabilitat	11.7	13.2	12.7	10.3	11.5	12.2	6.7	12.5	9.2	13.2	10.7	11.7	16.7	11.1	8.3
Atenció (personal, al client)	11.9	7.0	11.1	13.5	16.7	13.4	13.3	4.2	13.8	8.3	12.2	11.7	13.3	16.7	16.7
Tenir molta i bé la informació	5.9	11.4	3.2	5.6	2.1	4.9	13.3	4.2	5.4	4.9	6.9	5.8	1.7	11.1	25.0
Bona informació	10.0	13.2	7.9	10.3	6.3	14.6	6.7	8.3	10.8	9.0	9.9	10.7	11.7	5.6	8.3
Resoldre, donar solucions	7.0	4.4	7.1	4.0	12.5	8.5	3.3	12.5	8.5	4.2	9.2	6.8	8.3	-	8.3
Eficàcia / Eficiència	9.0	12.3	10.3	8.7	7.3	4.9	13.3	4.2	7.7	11.8	9.9	9.7	5.0	5.6	-
Professionalitat	1.8	1.8	1.6	.8	2.1	1.2	3.3	8.3	3.1	1.4	1.5	1.9	1.7	-	-
Llenguatge clar i concís	1.5	-	2.4	3.2	1.0	1.2	-	-	2.3	2.1	-	1.9	-	5.6	-
Interès per resoldre la consulta	1.2	1.8	-	1.6	2.1	-	-	4.2	.8	1.4	.8	1.9	1.7	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.3	2.6	-	1.6	1.0	-	3.3	4.2	.8	1.4	3.1	-	-	5.6	-
Altres	.5	1.8	-	.8	-	-	-	-	-	.7	.8	1.0	-	-	-
Cap més	20.6	14.0	29.4	22.2	18.8	17.1	20.0	16.7	22.3	16.0	21.4	19.4	25.0	33.3	16.7

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Rapidesa	46.0	50.9	37.8	46.5	44.8	54.9	36.7	50.0	39.4	51.4	47.3	46.6	38.3	50.0	66.7
Amabilitat	23.8	28.9	25.2	19.7	25.0	22.0	20.0	20.8	23.5	24.3	26.7	20.4	25.0	22.2	16.7
Atenció (personal, al client)	26.8	21.9	26.8	30.7	31.3	26.8	20.0	20.8	25.0	25.0	24.4	27.2	38.3	27.8	33.3
Tenir molta i bé la informació	16.5	22.8	15.0	12.6	15.6	11.0	36.7	12.5	21.2	16.0	13.7	14.6	13.3	16.7	33.3
Bona informació	19.2	17.5	20.5	20.5	14.6	24.4	20.0	12.5	19.7	16.7	17.6	23.3	23.3	16.7	8.3
Resoldre, donar solucions	17.0	11.4	18.1	12.6	24.0	18.3	16.7	29.2	19.7	16.0	19.1	16.5	15.0	5.6	8.3
Eficàcia / Eficiència	13.3	14.0	11.0	14.2	10.4	14.6	23.3	12.5	10.6	16.7	13.0	15.5	10.0	11.1	8.3
Professionalitat	4.5	4.4	6.3	1.6	5.2	4.9	3.3	8.3	5.3	6.3	3.1	3.9	5.0	-	-
Llenguatge clar i concís	3.2	.9	4.7	6.3	3.1	1.2	-	-	3.8	2.1	3.1	4.9	1.7	5.6	-
Interès per resoldre la consulta	4.0	4.4	3.1	6.3	5.2	1.2	-	4.2	3.8	4.2	4.6	4.9	1.7	-	8.3
Preu de trucada (barat, gratuït)	2.8	5.3	.8	3.9	1.0	1.2	3.3	8.3	3.0	3.5	3.8	1.0	1.7	5.6	-
Altres	1.7	3.5	-	1.6	1.0	2.4	-	4.2	-	2.1	2.3	1.9	1.7	5.6	-
No sap	.3	-	.8	.8	-	-	-	-	1.5	-	-	-	-	-	-

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
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	.3	.9	-	.8	-	-	-	-	-	-	.8	-	1.7	-	-
2	.3	.9	-	-	1.0	-	-	-	-	-	.8	1.0	-	-	-
3	.3	.9	-	-	1.0	-	-	-	-	-	.8	1.0	-	-	-
4	1.0	-	1.6	.8	2.1	1.2	-	-	2.3	.7	-	1.0	-	5.6	-
5	4.8	2.6	4.7	5.5	7.3	6.1	3.3	-	3.8	6.3	3.8	1.0	8.3	11.1	16.7
6	8.2	6.1	7.9	10.2	9.4	9.8	3.3	4.2	8.3	7.6	4.6	9.7	15.0	11.1	-
7	12.8	14.0	9.4	9.4	12.5	22.0	10.0	16.7	12.9	11.1	16.8	13.6	6.7	16.7	8.3
8	29.5	30.7	33.9	31.5	25.0	19.5	43.3	25.0	29.5	29.9	29.0	31.1	26.7	16.7	50.0
9	18.2	22.8	15.7	12.6	18.8	22.0	26.7	12.5	18.9	16.7	16.8	21.4	21.7	16.7	-
10	24.0	21.1	26.8	28.3	21.9	19.5	13.3	37.5	23.5	27.8	26.7	18.4	20.0	22.2	25.0
No sap	.5	-	-	.8	1.0	-	-	4.2	.8	-	-	1.9	-	-	-
AMABILITAT															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
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	.3	-	-	1.6	-	-	-	-	.8	-	-	-	1.7	-	-
4	.2	.9	-	-	-	-	-	-	-	-	.8	-	-	-	-
5	1.0	.9	.8	.8	1.0	1.2	-	4.2	.8	-	.8	1.0	1.7	-	16.7
6	3.2	.9	7.1	3.1	-	4.9	3.3	-	2.3	4.2	3.1	1.9	3.3	5.6	8.3
7	6.3	7.0	5.5	5.5	10.4	4.9	-	8.3	3.8	4.9	6.9	7.8	11.7	5.6	8.3
8	28.3	28.1	23.6	31.5	25.0	36.6	33.3	16.7	31.1	29.9	26.7	31.1	23.3	22.2	8.3
9	26.0	28.1	28.3	18.9	28.1	28.0	30.0	20.8	22.0	29.2	28.2	23.3	28.3	22.2	25.0
10	34.5	34.2	34.6	37.8	35.4	24.4	33.3	50.0	39.4	31.9	33.6	34.0	30.0	44.4	33.3
No sap	.2	-	-	.8	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
PROFESSIONALITAT															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
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	.3	-	-	.8	-	-	-	4.2	-	-	-	-	3.3	-	-
3	.3	1.8	-	-	-	-	-	-	-	.7	.8	-	-	-	-
4	.3	.9	-	-	-	-	-	4.2	-	-	.8	-	1.7	-	-
5	2.0	1.8	.8	1.6	3.1	3.7	3.3	-	3.8	1.4	1.5	2.9	-	-	-
6	5.0	6.1	6.3	3.1	7.3	3.7	-	4.2	3.0	5.6	3.8	5.8	1.7	11.1	33.3
7	13.8	11.4	17.3	11.8	11.5	18.3	16.7	8.3	9.8	15.3	15.3	10.7	18.3	22.2	16.7
8	26.3	27.2	23.6	28.3	25.0	26.8	33.3	20.8	27.3	24.3	25.2	29.1	31.7	22.2	8.3
9	23.5	27.2	26.0	20.5	21.9	25.6	20.0	12.5	22.7	26.4	23.7	23.3	25.0	5.6	16.7
10	26.7	23.7	23.6	32.3	28.1	22.0	26.7	37.5	31.8	25.7	29.0	24.3	15.0	33.3	25.0
No sap	1.7	-	2.4	1.6	3.1	-	-	8.3	1.5	.7	-	3.9	3.3	5.6	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
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	.5	-	.8	.8	1.0	-	-	-	-	-	-	-	3.3	5.6	-
1	.2	-	-	-	-	-	-	4.2	-	-	-	-	1.7	-	-
2	.3	.9	-	-	-	1.2	-	-	-	-	1.5	-	-	-	-
3	.2	-	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-
4	1.3	2.6	1.6	.8	1.0	-	-	4.2	2.3	.7	1.5	1.0	1.7	-	-
5	3.0	3.5	2.4	1.6	4.2	1.2	13.3	-	2.3	3.5	3.8	-	3.3	11.1	8.3
6	4.5	4.4	5.5	5.5	4.2	4.9	-	-	3.8	6.3	.8	6.8	3.3	11.1	8.3
7	15.7	15.8	14.2	17.3	11.5	17.1	26.7	12.5	14.4	13.9	20.6	13.6	16.7	16.7	8.3
8	25.8	28.1	22.8	30.7	21.9	28.0	13.3	29.2	23.5	27.1	25.2	31.1	23.3	16.7	25.0
9	21.7	21.1	23.6	14.2	25.0	26.8	30.0	12.5	18.9	22.2	22.1	21.4	30.0	16.7	8.3
10	26.5	23.7	28.3	28.3	30.2	20.7	16.7	37.5	34.8	26.4	24.4	23.3	16.7	22.2	41.7
No sap	.3	-	.8	.8	-	-	-	-	-	-	-	1.9	-	-	-

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
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	.2	-	-	.8	-	-	-	-	-	-	-	-	1.7	-	-
3	.2	-	-	-	-	1.2	-	-	-	.7	-	-	-	-	-
4	.2	-	-	-	-	1.2	-	-	-	-	.8	-	-	-	-
5	1.2	1.8	.8	-	2.1	1.2	3.3	-	1.5	.7	1.5	1.9	-	-	-
6	2.3	2.6	1.6	.8	1.0	6.1	3.3	4.2	2.3	2.8	3.1	1.0	1.7	5.6	-
7	10.8	8.8	11.0	11.0	14.6	12.2	6.7	4.2	9.1	11.1	9.2	9.7	15.0	27.8	8.3
8	29.0	28.1	26.8	33.1	22.9	32.9	33.3	29.2	27.3	29.2	28.2	33.0	30.0	-	58.3
9	24.3	28.9	29.1	19.7	22.9	23.2	26.7	8.3	25.8	28.5	22.9	20.4	26.7	16.7	8.3
10	31.5	29.8	30.7	33.9	36.5	22.0	26.7	50.0	33.3	27.1	34.4	33.0	25.0	50.0	25.0
No sap	.3	-	-	.8	-	-	-	4.2	.8	-	-	1.0	-	-	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
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	.2	-	-	-	-	-	-	4.2	-	-	-	-	1.7	-	-
2	.2	-	-	.8	-	-	-	-	-	-	-	-	1.7	-	-
4	.3	.9	.8	-	-	-	-	-	-	-	.8	-	1.7	-	-
5	2.8	1.8	4.7	.8	3.1	3.7	3.3	4.2	2.3	2.8	2.3	3.9	1.7	11.1	-
6	4.5	2.6	3.9	5.5	9.4	3.7	-	-	3.8	5.6	1.5	5.8	5.0	11.1	8.3
7	11.2	14.9	8.7	10.2	13.5	12.2	-	12.5	9.8	11.8	9.9	10.7	10.0	5.6	50.0
8	29.7	31.6	33.1	26.0	21.9	32.9	43.3	25.0	28.0	31.3	34.4	27.2	31.7	16.7	8.3
9	22.8	24.6	23.6	17.3	25.0	24.4	36.7	8.3	25.0	20.8	20.6	26.2	26.7	16.7	8.3
10	28.0	23.7	25.2	38.6	26.0	23.2	16.7	45.8	31.1	27.8	30.5	24.3	20.0	38.9	25.0
No sap	.3	-	-	.8	1.0	-	-	-	-	-	-	1.9	-	-	-

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Rapidesa	22.3	21.9	22.0	23.6	27.1	17.1	16.7	25.0	22.7	18.1	25.2	23.3	18.3	22.2	50.0
Amabilitat	19.8	25.4	16.5	23.6	16.7	18.3	20.0	8.3	25.0	20.1	20.6	17.5	15.0	16.7	-
Professionalitat	15.0	14.9	19.7	12.6	8.3	18.3	13.3	20.8	11.4	16.0	11.5	21.4	18.3	16.7	8.3
Adequació de la resposta	19.3	16.7	15.0	18.9	27.1	18.3	26.7	20.8	23.5	18.8	19.1	14.6	20.0	22.2	16.7
Llenguatge clar i concís	4.5	2.6	6.3	3.9	4.2	7.3	3.3	-	3.0	4.9	6.1	2.9	6.7	5.6	-
Interès per resoldre la consulta	18.8	18.4	20.5	17.3	16.7	20.7	16.7	25.0	13.6	22.2	17.6	20.4	21.7	16.7	25.0
Tot és important	.2	-	-	-	-	-	3.3	-	.8	-	-	-	-	-	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?															
Base: Ha esmentat un primer aspecte	599	114	127	127	96	82	29	24	131	144	131	103	60	18	12
Rapidesa	27.0	30.7	20.5	29.1	26.0	30.5	24.1	29.2	32.1	27.1	22.9	28.2	28.3	22.2	8.3
Amabilitat	23.4	24.6	22.8	21.3	22.9	26.8	20.7	25.0	26.7	23.6	21.4	23.3	15.0	44.4	16.7
Professionalitat	12.9	7.9	14.2	14.2	14.6	13.4	13.8	12.5	10.7	11.8	18.3	7.8	16.7	11.1	16.7
Adequació de la resposta	15.2	15.8	21.3	16.5	11.5	9.8	13.8	8.3	14.5	13.9	14.5	16.5	16.7	5.6	41.7
Llenguatge clar i concís	8.5	7.9	6.3	7.9	11.5	6.1	17.2	12.5	6.9	11.1	6.9	9.7	6.7	11.1	8.3
Interès per resoldre la consulta	12.0	12.3	12.6	11.0	11.5	13.4	10.3	12.5	8.4	11.8	15.3	14.6	15.0	-	-
Altres respostes	.2	.9	-	-	-	-	-	-	-	-	.8	-	-	-	-
Cap més	.8	-	2.4	-	2.1	-	-	-	.8	.7	-	-	1.7	5.6	8.3
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Rapidesa	49.3	52.6	42.5	52.8	53.1	47.6	40.0	54.2	54.5	45.1	48.1	51.5	46.7	44.4	58.3
Amabilitat	43.2	50.0	39.4	44.9	39.6	45.1	40.0	33.3	51.5	43.8	42.0	40.8	30.0	61.1	16.7
Professionalitat	27.8	22.8	33.9	26.8	22.9	31.7	26.7	33.3	22.0	27.8	29.8	29.1	35.0	27.8	25.0
Adequació de la resposta	34.5	32.5	36.2	35.4	38.5	28.0	40.0	29.2	37.9	32.6	33.6	31.1	36.7	27.8	58.3
Llenguatge clar i concís	13.0	10.5	12.6	11.8	15.6	13.4	20.0	12.5	9.8	16.0	13.0	12.6	13.3	16.7	8.3
Interès per resoldre la consulta	30.8	30.7	33.1	28.3	28.1	34.1	26.7	37.5	22.0	34.0	32.8	35.0	36.7	16.7	25.0
Tot és important	.2	-	-	-	-	-	3.3	-	.8	-	-	-	-	-	-
Altres	.2	.9	-	-	-	-	-	-	-	-	.8	-	-	-	-

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	30.0	28.9	33.1	31.5	32.3	25.6	23.3	25.0	28.0	31.3	29.0	28.2	26.7	38.9	66.7
Sí, però s'equivoca	7.5	7.9	5.5	9.4	5.2	9.8	6.7	8.3	10.6	4.9	7.6	4.9	13.3	5.6	-
No	62.5	63.2	61.4	59.1	62.5	64.6	70.0	66.7	61.4	63.9	63.4	67.0	60.0	55.6	33.3
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Més d'un cop al dia	.5	-	-	1.6	-	1.2	-	-	.8	1.4	-	-	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	.3	.9	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	3.3	-	-
Algunes vegades a la setmana	5.5	2.6	8.7	6.3	5.2	3.7	6.7	4.2	7.6	3.5	6.1	6.8	1.7	11.1	-
Algunes vegades al mes	24.3	25.4	24.4	20.5	24.0	31.7	20.0	20.8	22.0	24.3	26.0	19.4	31.7	22.2	41.7
Menor freqüència	69.2	71.1	66.9	71.7	68.8	63.4	73.3	75.0	68.9	70.8	67.9	73.8	63.3	66.7	58.3
No sap	.2	-	-	-	1.0	-	-	-	.8	-	-	-	-	-	-
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Al matí	31.0	33.3	22.0	37.0	29.2	31.7	26.7	45.8	37.9	40.3	33.6	19.4	16.7	11.1	16.7
A la tarda	12.2	8.8	14.2	15.0	12.5	13.4	-	12.5	6.1	6.3	17.6	15.5	21.7	16.7	8.3
A la nit	2.2	2.6	3.9	1.6	2.1	-	-	4.2	.8	.7	-	1.0	3.3	27.8	25.0
Indiferent	53.8	55.3	59.8	44.9	56.3	54.9	66.7	33.3	53.0	52.8	48.1	63.1	58.3	44.4	50.0
No sap	.8	-	-	1.6	-	-	6.7	4.2	2.3	-	.8	1.0	-	-	-
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Només (o gairebé) els dies laborables	51.3	54.4	53.5	52.8	52.1	48.8	36.7	41.7	52.3	54.2	57.3	43.7	51.7	33.3	33.3
Només els caps de setmana	2.5	2.6	.8	3.1	2.1	1.2	6.7	8.3	.8	2.8	2.3	1.9	6.7	-	8.3
Indistintament	45.5	43.0	45.7	42.5	45.8	48.8	56.7	45.8	45.5	42.4	40.5	53.4	41.7	66.7	58.3
No sap	.7	-	-	1.6	-	1.2	-	4.2	1.5	.7	-	1.0	-	-	-

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Només un vegada	57.7	61.4	60.6	54.3	55.2	54.9	60.0	58.3	60.6	65.3	52.7	56.3	50.0	38.9	66.7
2 o 3 vegades	34.0	28.9	29.1	38.6	35.4	39.0	33.3	37.5	31.1	29.2	36.6	36.9	38.3	50.0	25.0
4 o 5 vegades	4.3	4.4	5.5	5.5	5.2	1.2	-	4.2	3.0	2.8	4.6	3.9	10.0	11.1	-
Més de 5 vegades	3.3	4.4	3.9	.8	4.2	4.9	3.3	-	4.5	2.8	5.3	1.9	1.7	-	-
No sap	.7	.9	.8	.8	-	-	3.3	-	.8	-	.8	1.0	-	-	8.3
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Per motius de feina	19.2	16.7	24.4	12.6	19.8	25.6	16.7	16.7	22.0	17.4	23.7	16.5	15.0	16.7	8.3
Per motius personals	79.5	82.5	74.8	87.4	78.1	72.0	76.7	83.3	76.5	81.3	75.6	80.6	85.0	83.3	91.7
No sap	1.3	.9	.8	-	2.1	2.4	6.7	-	1.5	1.4	.8	2.9	-	-	-
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	88.8	85.1	89.8	91.3	91.7	91.5	83.3	75.0	90.9	94.4	90.1	85.4	81.7	72.2	75.0
No	8.8	14.0	8.7	7.9	6.3	6.1	6.7	12.5	6.8	5.6	8.4	8.7	13.3	27.8	25.0
A mitges	2.0	.9	1.6	.8	2.1	2.4	6.7	8.3	1.5	-	1.5	4.9	5.0	-	-
No sap	.3	-	-	-	-	-	3.3	4.2	.8	-	-	1.0	-	-	-
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	17	13	11	8	7	4	5	11	8	13	14	11	5	3
Em van dir que no tenien la informació	23.1	23.5	23.1	36.4	12.5	28.6	-	20.0	27.3	37.5	30.8	14.3	-	-	100.0
Em van adreçar a un número equivocat	18.5	11.8	30.8	-	25.0	14.3	25.0	40.0	18.2	12.5	7.7	21.4	36.4	20.0	-
Em van donar una informació errònia	15.4	17.6	7.7	9.1	37.5	14.3	-	20.0	9.1	12.5	15.4	21.4	-	60.0	-
Estic esperant la resposta	4.6	-	-	18.2	12.5	-	-	-	9.1	-	-	7.1	9.1	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	12.3	29.4	-	9.1	-	28.6	-	-	18.2	25.0	23.1	7.1	-	-	-
Inseguretat de la resposta	6.2	-	7.7	-	-	14.3	50.0	-	9.1	-	7.7	7.1	9.1	-	-
No ho sabien	10.8	5.9	23.1	9.1	12.5	-	25.0	-	9.1	12.5	-	7.1	27.3	20.0	-
Problemes tècnics	6.2	5.9	-	18.2	-	-	-	20.0	-	-	7.7	14.3	9.1	-	-
No sap	3.1	5.9	7.7	-	-	-	-	-	-	-	7.7	-	9.1	-	-

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	16.5	17.5	15.7	17.3	12.5	23.2	13.3	8.3	16.7	15.3	19.1	17.5	16.7	11.1	-
No	82.3	81.6	82.7	81.9	86.5	76.8	83.3	87.5	80.3	84.0	79.4	82.5	83.3	88.9	100.0
No sap	1.2	.9	1.6	.8	1.0	-	3.3	4.2	3.0	.7	1.5	-	-	-	-
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	25.7	27.2	25.2	25.2	31.3	23.2	20.0	16.7	20.5	22.9	32.1	30.1	21.7	38.9	8.3
No	67.8	66.7	66.9	69.3	63.5	70.7	70.0	75.0	69.7	72.2	58.0	66.0	75.0	61.1	91.7
No sap	6.5	6.1	7.9	5.5	5.2	6.1	10.0	8.3	9.8	4.9	9.9	3.9	3.3	-	-
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	98.0	98.2	98.4	97.6	99.0	97.6	96.7	95.8	99.2	98.6	99.2	96.1	96.7	88.9	100.0
No	1.7	.9	1.6	1.6	1.0	2.4	3.3	4.2	-	1.4	.8	2.9	3.3	11.1	-
No sap	.3	.9	-	.8	-	-	-	-	.8	-	-	1.0	-	-	-
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	98.8	99.1	99.2	97.6	99.0	98.8	100.0	100.0	100.0	98.6	100.0	98.1	96.7	100.0	91.7
No	1.0	.9	.8	1.6	1.0	1.2	-	-	-	1.4	-	1.0	3.3	-	8.3
No sap	.2	-	-	.8	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	95.5	98.2	94.5	97.6	92.7	93.9	93.3	95.8	96.2	95.8	94.7	97.1	91.7	94.4	100.0
No	3.7	1.8	4.7	.8	6.3	6.1	3.3	4.2	3.0	3.5	3.8	1.9	8.3	5.6	-
No sap	.8	-	.8	1.6	1.0	-	3.3	-	.8	.7	1.5	1.0	-	-	-
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	87.2	86.8	87.4	87.4	89.6	86.6	80.0	87.5	90.9	88.9	85.5	89.3	81.7	72.2	75.0
No	12.5	13.2	12.6	12.6	10.4	13.4	13.3	12.5	8.3	11.1	13.7	10.7	18.3	27.8	25.0
No sap	.3	-	-	-	-	-	6.7	-	.8	-	.8	-	-	-	-

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	42.8	37.7	40.2	39.4	45.8	46.3	63.3	50.0	37.1	40.3	45.8	44.7	50.0	55.6	33.3
No	56.8	62.3	59.1	60.6	54.2	52.4	36.7	50.0	62.9	58.3	54.2	55.3	50.0	44.4	66.7
No sap	.2	-	.8	-	-	-	-	-	-	.7	-	-	-	-	-
No contesta	.2	-	-	-	-	1.2	-	-	-	.7	-	-	-	-	-
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	51	50	44	38	19	12	49	58	60	46	30	10	4
010	44.0	44.2	49.0	48.0	43.2	39.5	36.8	33.3	30.6	48.3	41.7	43.5	63.3	30.0	75.0
11822/Telefònica	24.9	34.9	19.6	12.0	36.4	21.1	26.3	33.3	24.5	29.3	31.7	10.9	20.0	50.0	-
11811	3.1	2.3	2.0	6.0	2.3	2.6	-	8.3	4.1	1.7	3.3	-	6.7	10.0	-
11888	20.6	14.0	27.5	18.0	15.9	23.7	21.1	33.3	24.5	22.4	13.3	34.8	6.7	20.0	-
11818	5.4	7.0	3.9	10.0	2.3	5.3	5.3	-	4.1	10.3	1.7	2.2	10.0	-	25.0
Atenció sanitària	.4	-	-	-	-	-	5.3	-	-	-	-	2.2	-	-	-
Números 900	.4	-	2.0	-	-	-	-	-	-	-	-	2.2	-	-	-
Altres	8.2	7.0	3.9	14.0	9.1	10.5	5.3	-	8.2	3.4	13.3	4.3	10.0	10.0	25.0
No sap	1.9	2.3	-	2.0	2.3	5.3	-	-	4.1	-	3.3	2.2	-	-	-
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	98.2	97.4	99.2	96.9	96.9	100.0	100.0	100.0	99.2	98.6	98.5	98.1	96.7	94.4	91.7
No	.3	-	.8	-	1.0	-	-	-	-	-	.8	-	1.7	-	-
No sap	1.5	2.6	-	3.1	2.1	-	-	-	.8	1.4	.8	1.9	1.7	5.6	8.3
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	96.0	98.2	95.3	93.7	95.8	97.6	96.7	95.8	95.5	99.3	95.4	94.2	96.7	94.4	83.3
No	2.3	.9	2.4	3.9	3.1	1.2	-	4.2	3.0	.7	2.3	3.9	1.7	5.6	-
No sap	1.7	.9	2.4	2.4	1.0	1.2	3.3	-	1.5	-	2.3	1.9	1.7	-	16.7

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Cada dia	61.5	57.9	60.6	66.1	59.4	65.9	56.7	58.3	64.4	54.9	64.9	64.1	60.0	55.6	66.7
Algunes vegades a la setmana	10.7	9.6	12.6	8.7	12.5	9.8	13.3	8.3	8.3	11.8	9.2	13.6	11.7	5.6	16.7
Algunes vegades al mes	4.5	2.6	3.9	6.3	3.1	3.7	10.0	8.3	3.8	4.9	3.8	4.9	1.7	22.2	-
Menor freqüència	2.3	5.3	2.4	1.6	-	2.4	3.3	-	1.5	2.8	3.1	-	3.3	5.6	8.3
Mai / quasi mai	21.0	24.6	20.5	17.3	25.0	18.3	16.7	25.0	22.0	25.7	19.1	17.5	23.3	11.1	8.3
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?															
Base: Es connecta cada dia	369	66	77	84	57	54	17	14	85	79	85	66	36	10	8
Menys d'1 hora	14.1	12.1	11.7	14.3	14.0	13.0	29.4	21.4	17.6	11.4	15.3	13.6	11.1	10.0	12.5
1 a 2 hores	31.2	34.8	33.8	32.1	33.3	14.8	35.3	42.9	23.5	32.9	31.8	33.3	41.7	40.0	12.5
2 a 3 hores	20.9	16.7	26.0	23.8	21.1	20.4	5.9	14.3	20.0	19.0	21.2	27.3	19.4	10.0	12.5
3 a 5 hores	12.2	15.2	5.2	10.7	10.5	20.4	17.6	14.3	16.5	7.6	12.9	9.1	13.9	-	37.5
5 a 8 hores	9.8	3.0	6.5	10.7	14.0	18.5	5.9	7.1	12.9	8.9	5.9	9.1	13.9	20.0	-
8 hores	6.8	9.1	7.8	4.8	3.5	11.1	5.9	-	3.5	11.4	7.1	4.5	-	20.0	25.0
Més de 8 hores	5.1	9.1	9.1	3.6	3.5	1.9	-	-	5.9	8.9	5.9	3.0	-	-	-
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	11	16	11	12	8	4	2	11	17	12	14	7	1	2
Menys d'1 hora	10.9	-	18.8	18.2	-	12.5	25.0	-	-	11.8	8.3	21.4	14.3	-	-
1 hora	26.6	36.4	25.0	36.4	16.7	12.5	50.0	-	45.5	35.3	33.3	14.3	-	-	-
Entre 2 i 3 hores	21.9	27.3	12.5	36.4	25.0	12.5	-	50.0	18.2	17.6	25.0	28.6	28.6	-	-
Entre 3 i 5 hores	26.6	18.2	31.3	9.1	41.7	37.5	25.0	-	18.2	17.6	33.3	21.4	42.9	-	100.0
Més de 5	7.8	9.1	6.3	-	16.7	12.5	-	-	9.1	5.9	-	7.1	14.3	100.0	-
No sap	4.7	9.1	6.3	-	-	-	-	50.0	9.1	5.9	-	7.1	-	-	-
No contesta	1.6	-	-	-	-	12.5	-	-	-	5.9	-	-	-	-	-
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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sí	70.5	70.2	65.4	75.6	66.7	69.5	80.0	79.2	68.9	70.1	71.8	68.9	76.7	61.1	75.0
No	29.5	29.8	34.6	24.4	33.3	30.5	20.0	20.8	31.1	29.9	28.2	31.1	23.3	38.9	25.0
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Gencat.cat / Gencat	67.8	72.8	71.7	66.9	62.5	68.3	60.0	58.3	69.7	64.6	70.2	66.0	70.0	61.1	75.0
Altres	.2	-	-	.8	-	-	-	-	.8	-	-	-	-	-	-
No sap	32.0	27.2	28.3	32.3	37.5	31.7	40.0	41.7	29.5	35.4	29.8	34.0	30.0	38.9	25.0
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	31	36	42	36	26	12	10	40	51	39	35	18	7	3
Sí	57.0	61.3	50.0	57.1	58.3	61.5	50.0	60.0	57.5	60.8	53.8	62.9	44.4	42.9	66.7
No	42.5	38.7	50.0	42.9	41.7	38.5	50.0	30.0	42.5	39.2	46.2	34.3	55.6	57.1	33.3
No sap	.5	-	-	-	-	-	-	10.0	-	-	-	2.9	-	-	-
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?															
Base: Coneix Gencat.cat	517	102	109	109	81	72	24	20	115	124	113	90	50	14	11
Sí	75.4	77.5	77.1	78.9	71.6	77.8	62.5	60.0	76.5	73.4	79.6	74.4	78.0	64.3	54.5
No	24.4	22.5	22.9	21.1	28.4	20.8	37.5	40.0	23.5	25.8	20.4	25.6	22.0	35.7	45.5
No contesta	.2	-	-	-	-	1.4	-	-	-	.8	-	-	-	-	-

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P22-3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	79	84	86	58	56	15	12	88	91	90	67	39	9	6
Estudis	25.6	26.6	21.4	16.3	43.1	26.8	26.7	25.0	22.7	23.1	23.3	31.3	28.2	55.6	16.7
Ocupació	11.5	10.1	9.5	14.0	12.1	12.5	13.3	8.3	10.2	11.0	14.4	7.5	12.8	11.1	33.3
Habitatge	5.6	6.3	6.0	7.0	-	3.6	20.0	8.3	8.0	5.5	2.2	6.0	10.3	-	-
Certificats, tràmits	3.3	1.3	2.4	5.8	5.2	-	13.3	-	5.7	1.1	4.4	4.5	-	-	-
Cursos	2.3	1.3	2.4	7.0	-	-	-	-	2.3	4.4	1.1	3.0	-	-	-
Pensions, ajudes, subvencions	11.8	10.1	14.3	10.5	17.2	8.9	13.3	-	15.9	8.8	8.9	14.9	15.4	-	-
Multes	.3	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16.7
Agenda cultural	5.6	2.5	3.6	7.0	3.4	10.7	6.7	16.7	9.1	2.2	7.8	4.5	5.1	-	-
Normativa i legislació	6.2	6.3	6.0	7.0	3.4	10.7	-	-	5.7	7.7	3.3	9.0	7.7	-	-
Temes mèdics	4.1	7.6	4.8	2.3	5.2	-	-	8.3	6.8	3.3	4.4	-	5.1	-	16.7
Mapes, plànols municipals	1.8	1.3	2.4	-	3.4	1.8	-	8.3	3.4	2.2	-	3.0	-	-	-
Servei meteorològic	.8	1.3	-	2.3	-	-	-	-	-	1.1	-	3.0	-	-	-
Turisme	3.3	6.3	2.4	1.2	1.7	5.4	6.7	-	2.3	6.6	3.3	1.5	2.6	-	-
Transports	2.3	3.8	-	1.2	-	7.1	-	8.3	3.4	2.2	1.1	4.5	-	-	-
Consultes per feina / estudis	1.8	1.3	1.2	1.2	3.4	3.6	-	-	3.4	1.1	2.2	-	2.6	-	-
Informació sobre la Generalitat	11.3	8.9	9.5	14.0	10.3	16.1	-	16.7	3.4	16.5	12.2	11.9	10.3	22.2	16.7
Informació Direcció General Trànsit	.8	1.3	1.2	1.2	-	-	-	-	1.1	-	1.1	1.5	-	-	-
Activitats nens / jovent	.5	1.3	-	-	-	-	-	8.3	-	1.1	-	1.5	-	-	-
Mitjans comunicació (TV, TDT)	.3	-	-	1.2	-	-	-	-	-	1.1	-	-	-	-	-
Informació	2.8	2.5	3.6	3.5	1.7	3.6	-	-	5.7	-	3.3	3.0	2.6	-	-
Altres	5.6	10.1	8.3	3.5	-	7.1	-	-	3.4	4.4	10.0	4.5	5.1	11.1	-
No sap	4.4	2.5	3.6	5.8	6.9	3.6	6.7	-	5.7	3.3	4.4	3.0	2.6	11.1	16.7
No contesta	.3	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-	1.1	-	-	-	-
P22-4. COM LA VA CONÈIXER?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	79	84	86	58	56	15	12	88	91	90	67	39	9	6
Trucant al 012	2.3	3.8	3.6	3.5	-	-	-	-	6.8	-	1.1	3.0	-	-	-
Familiar o amic	18.7	24.1	17.9	16.3	19.0	14.3	26.7	16.7	20.5	17.6	21.1	16.4	10.3	44.4	16.7
Cercadors d'Internet	14.4	8.9	8.3	14.0	19.0	26.8	13.3	16.7	13.6	16.5	10.0	20.9	7.7	11.1	33.3
Per la televisió	16.9	16.5	19.0	16.3	15.5	12.5	20.0	33.3	21.6	16.5	20.0	13.4	5.1	22.2	16.7
Per la ràdio	1.5	3.8	1.2	1.2	-	-	-	8.3	2.3	2.2	2.2	-	-	-	-
Per la premsa	6.7	7.6	7.1	5.8	6.9	3.6	13.3	8.3	5.7	4.4	11.1	6.0	5.1	11.1	-
Per la revista de la Generalitat	3.1	3.8	3.6	3.5	1.7	1.8	-	8.3	1.1	5.5	3.3	4.5	-	-	-
A la feina	24.4	21.5	27.4	24.4	25.9	26.8	20.0	8.3	17.0	27.5	22.2	17.9	51.3	11.1	33.3
Altres	5.6	5.1	6.0	7.0	5.2	5.4	6.7	-	8.0	3.3	2.2	9.0	10.3	-	-
No sap	6.2	5.1	6.0	7.0	6.9	8.9	-	-	3.4	5.5	6.7	9.0	10.3	-	-
No contesta	.3	-	-	1.2	-	-	-	-	-	1.1	-	-	-	-	-

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P22-5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	79	84	86	58	56	15	12	88	91	90	67	39	9	6
Menys d'un mes	62.3	62.0	64.3	57.0	60.3	82.1	46.7	25.0	70.5	61.5	60.0	58.2	56.4	66.7	66.7
D'un a dos mesos	17.2	12.7	17.9	18.6	24.1	10.7	13.3	33.3	11.4	16.5	15.6	23.9	23.1	22.2	16.7
Tres o quatre mesos	9.2	13.9	9.5	9.3	1.7	-	33.3	25.0	5.7	12.1	12.2	7.5	7.7	11.1	-
Més de quatre mesos	10.5	10.1	8.3	12.8	13.8	7.1	6.7	16.7	11.4	8.8	11.1	10.4	12.8	-	16.7
No sap	.8	1.3	-	2.3	-	-	-	-	1.1	1.1	1.1	-	-	-	-
P22-5-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	79	84	86	58	56	15	12	88	91	90	67	39	9	6
Sí	37.2	40.5	40.5	34.9	31.0	39.3	33.3	33.3	35.2	36.3	40.0	41.8	33.3	11.1	50.0
No	19.5	20.3	14.3	16.3	20.7	25.0	40.0	16.7	17.0	18.7	22.2	20.9	20.5	11.1	16.7
No l'havia visitat abans	20.0	19.0	21.4	19.8	25.9	10.7	13.3	41.7	20.5	19.8	15.6	23.9	17.9	55.6	-
No sap	23.3	20.3	23.8	29.1	22.4	25.0	13.3	8.3	27.3	25.3	22.2	13.4	28.2	22.2	33.3
P22-5-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?															
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	145	32	34	30	18	22	5	4	31	33	36	28	13	1	3
Accessibilitat	9.7	12.5	5.9	13.3	-	13.6	20.0	-	16.1	6.1	13.9	7.1	-	-	-
Claredat	13.1	6.3	20.6	13.3	11.1	18.2	-	-	9.7	18.2	8.3	21.4	7.7	-	-
Més informació, més serveis	30.3	37.5	32.4	30.0	22.2	27.3	20.0	25.0	29.0	27.3	30.6	35.7	30.8	-	33.3
Disseny, imatge	13.1	12.5	14.7	6.7	27.8	4.5	20.0	25.0	16.1	6.1	13.9	10.7	23.1	-	33.3
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	15.9	12.5	14.7	16.7	11.1	22.7	20.0	25.0	16.1	30.3	5.6	14.3	15.4	-	-
Rapidesa	11.7	9.4	8.8	13.3	16.7	13.6	-	25.0	6.5	6.1	22.2	3.6	23.1	-	33.3
No sap	6.2	9.4	2.9	6.7	11.1	-	20.0	-	6.5	6.1	5.6	7.1	-	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
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	79	84	86	58	56	15	12	88	91	90	67	39	9	6
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	.8	2.5	-	1.2	-	-	-	-	-	1.1	2.2	-	-	-	-
2	.8	1.3	1.2	1.2	-	-	-	-	-	1.1	1.1	-	2.6	-	-
3	.3	-	-	-	-	1.8	-	-	-	-	1.1	-	-	-	-
4	1.8	2.5	2.4	1.2	1.7	-	6.7	-	-	2.2	1.1	1.5	7.7	-	-
5	3.1	-	2.4	3.5	5.2	7.1	-	-	4.5	3.3	2.2	1.5	5.1	-	-
6	12.8	11.4	16.7	9.3	10.3	17.9	20.0	-	8.0	13.2	12.2	17.9	10.3	33.3	16.7
7	28.5	36.7	21.4	26.7	22.4	28.6	53.3	33.3	21.6	37.4	26.7	20.9	38.5	33.3	33.3
8	31.0	29.1	27.4	34.9	41.4	26.8	6.7	41.7	36.4	30.8	25.6	32.8	28.2	33.3	33.3
9	10.8	6.3	15.5	8.1	10.3	12.5	6.7	25.0	14.8	5.5	12.2	14.9	7.7	-	-
10	6.2	7.6	7.1	7.0	5.2	3.6	6.7	-	9.1	3.3	7.8	7.5	-	-	16.7
No sap	3.8	2.5	6.0	5.8	3.4	1.8	-	-	5.7	1.1	7.8	3.0	-	-	-
No contesta	.3	-	-	1.2	-	-	-	-	-	1.1	-	-	-	-	-
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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Trucar per telèfon	59.0	60.5	60.6	61.4	53.1	46.3	76.7	75.0	56.1	63.9	55.0	62.1	61.7	44.4	58.3
Accedir per internet	28.3	28.1	26.0	26.8	31.3	39.0	16.7	16.7	30.3	25.0	30.5	29.1	23.3	33.3	33.3
Anar a una oficina d'atenció personal	12.2	10.5	11.8	11.8	15.6	14.6	6.7	8.3	13.6	10.4	13.7	8.7	13.3	22.2	8.3
No sap	.5	.9	1.6	-	-	-	-	-	-	.7	.8	-	1.7	-	-

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
SEXE DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Home	34.0	27.2	32.3	33.9	38.5	34.1	50.0	37.5	31.8	32.6	29.0	35.9	33.3	72.2	58.3
Dona	66.0	72.8	67.7	66.1	61.5	65.9	50.0	62.5	68.2	67.4	71.0	64.1	66.7	27.8	41.7
EDAT DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Fins a 25 anys	8.2	11.4	10.2	7.1	5.2	7.3	3.3	8.3	5.3	8.3	7.6	11.7	6.7	11.1	16.7
De 25 a 34	29.8	36.8	18.9	30.7	41.7	29.3	16.7	20.8	31.1	24.3	32.1	28.2	28.3	61.1	33.3
De 35 a 44	25.0	12.3	33.1	26.0	20.8	32.9	26.7	25.0	32.6	24.3	22.1	24.3	25.0	-	25.0
De 45 a 54	20.0	19.3	22.8	20.5	17.7	19.5	20.0	16.7	13.6	21.5	24.4	15.5	30.0	11.1	25.0
De 55 a 64	10.0	14.0	10.2	9.4	4.2	7.3	20.0	12.5	11.4	11.8	6.9	12.6	6.7	11.1	-
65 i més	7.0	6.1	4.7	6.3	10.4	3.7	13.3	16.7	6.1	9.7	6.9	7.8	3.3	5.6	-
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Catalunya	81.0	84.2	81.9	75.6	83.3	80.5	80.0	83.3	78.0	82.6	85.5	81.6	80.0	55.6	83.3
Resta d'Espanya	12.0	10.5	13.4	13.4	11.5	9.8	10.0	16.7	15.9	11.8	7.6	10.7	11.7	27.8	8.3
Estranger	6.7	5.3	3.9	11.0	5.2	8.5	10.0	-	6.1	4.2	6.9	7.8	8.3	16.7	8.3
No contesta	.3	-	.8	-	-	1.2	-	-	-	1.4	-	-	-	-	-
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Català	53.8	57.9	52.8	48.0	54.2	56.1	60.0	54.2	50.0	59.0	60.3	48.5	51.7	33.3	50.0
Castellà	40.3	39.5	41.7	42.5	41.7	36.6	36.7	37.5	43.2	35.4	35.1	40.8	46.7	66.7	50.0
Ambdues per igual	4.8	2.6	4.7	6.3	4.2	6.1	3.3	8.3	6.8	3.5	3.8	8.7	1.7	-	-
Altres	.5	-	-	2.4	-	-	-	-	-	-	.8	1.9	-	-	-
No contesta	.5	-	.8	.8	-	1.2	-	-	-	2.1	-	-	-	-	-
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Català	41.8	43.9	45.7	33.9	49.0	43.9	33.3	29.2	39.4	46.5	47.3	28.2	51.7	27.8	41.7
Castellà	18.0	15.8	11.8	21.3	19.8	22.0	23.3	16.7	13.6	12.5	16.8	24.3	25.0	44.4	16.7
Ambdues per igual	17.8	18.4	16.5	19.7	12.5	18.3	23.3	25.0	23.5	16.0	14.5	19.4	13.3	16.7	25.0
No treballa / no estudia	21.3	21.9	23.6	23.6	18.8	14.6	20.0	29.2	22.0	22.2	21.4	28.2	10.0	11.1	16.7
Altres	.5	-	1.6	.8	-	-	-	-	1.5	.7	-	-	-	-	-
No contesta	.5	-	.8	.8	-	1.2	-	-	-	2.1	-	-	-	-	-

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P27-3. I AMB ELS AMICS?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Català	43.7	50.9	44.9	34.6	44.8	45.1	50.0	33.3	40.9	43.8	54.2	38.8	38.3	33.3	41.7
Castellà	30.0	28.1	29.1	30.7	32.3	28.0	36.7	29.2	29.5	26.4	27.5	32.0	35.0	55.6	25.0
Ambdues per igual	25.7	21.1	25.2	33.1	22.9	25.6	13.3	37.5	29.5	27.8	17.6	29.1	26.7	11.1	33.3
Altres	.2	-	-	.8	-	-	-	-	-	-	.8	-	-	-	-
No contesta	.5	-	.8	.8	-	1.2	-	-	-	2.1	-	-	-	-	-
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Catalunya	48.8	54.4	51.2	44.9	51.0	45.1	50.0	33.3	48.5	49.3	51.9	46.6	53.3	27.8	41.7
Resta d'Espanya	42.8	37.7	43.3	42.5	43.8	43.9	36.7	66.7	46.2	42.4	39.7	45.6	36.7	55.6	33.3
Estranger	7.3	7.0	4.7	11.0	5.2	8.5	13.3	-	5.3	6.3	8.4	6.8	8.3	16.7	16.7
No sap	.2	-	-	-	-	1.2	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-
No contesta	.8	.9	.8	1.6	-	1.2	-	-	-	2.1	-	-	1.7	-	8.3
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Catalunya	48.0	52.6	52.0	41.7	44.8	47.6	43.3	58.3	43.2	50.7	48.9	54.4	45.0	27.8	50.0
Resta d'Espanya	44.2	41.2	44.9	44.9	49.0	43.9	36.7	41.7	49.2	42.4	43.5	39.8	45.0	55.6	33.3
Estranger	7.0	5.3	2.4	11.8	6.3	7.3	20.0	-	7.6	4.9	7.6	5.8	8.3	16.7	8.3
No contesta	.8	.9	.8	1.6	-	1.2	-	-	-	2.1	-	-	1.7	-	8.3
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Sense estudis	.2	-	-	-	-	-	-	4.2	-	-	-	1.0	-	-	-
Estudis primaris no acabats	4.5	5.3	6.3	3.9	5.2	2.4	-	4.2	3.8	5.6	2.3	2.9	10.0	11.1	-
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	21.3	22.8	27.6	19.7	13.5	19.5	20.0	29.2	23.5	22.2	19.8	22.3	13.3	38.9	8.3
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	36.8	34.2	34.6	41.7	39.6	36.6	40.0	20.8	37.9	33.3	35.9	41.7	35.0	27.8	58.3
Universitari grau mig	11.3	13.2	5.5	10.2	15.6	13.4	13.3	12.5	13.6	12.5	9.2	11.7	8.3	11.1	8.3
Universitari grau superior	24.8	23.7	25.2	23.6	25.0	26.8	23.3	29.2	21.2	24.3	32.1	19.4	33.3	11.1	16.7
No contesta	1.0	.9	.8	.8	1.0	1.2	3.3	-	-	2.1	.8	1.0	-	-	8.3

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Treballa per compte propi	16.2	13.2	18.1	15.0	15.6	15.9	20.0	25.0	16.7	16.7	18.3	12.6	15.0	22.2	8.3
Treballa per compte d'altri	59.5	61.4	57.5	58.3	62.5	64.6	60.0	37.5	59.1	57.6	56.5	57.3	73.3	66.7	58.3
No treballa	23.5	24.6	24.4	26.0	20.8	18.3	16.7	37.5	24.2	24.3	24.4	29.1	11.7	11.1	25.0
No contesta	.8	.9	-	.8	1.0	1.2	3.3	-	-	1.4	.8	1.0	-	-	8.3
P31-1. VOSTÈ ÉS...															
Base: Treballa per compte propi	97	15	23	19	15	13	6	6	22	24	24	13	9	4	1
Empressari o professional amb assalariats	27.8	20.0	39.1	26.3	20.0	23.1	33.3	33.3	27.3	33.3	29.2	30.8	-	25.0	100.0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	72.2	80.0	60.9	73.7	80.0	76.9	66.7	66.7	72.7	66.7	70.8	69.2	100.0	75.0	-
Base: Treballa per compte d'altri	357	70	73	74	60	53	18	9	78	83	74	59	44	12	7
Assalariat indefinit	77.3	74.3	72.6	70.3	80.0	90.6	77.8	100.0	78.2	73.5	75.7	81.4	79.5	91.7	57.1
Assalariat eventual o interí	21.3	24.3	27.4	27.0	18.3	7.5	22.2	-	20.5	22.9	23.0	18.6	20.5	8.3	42.9
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	.8	1.4	-	1.4	1.7	-	-	-	1.3	2.4	-	-	-	-	-
No contesta	.6	-	-	1.4	-	1.9	-	-	-	1.2	1.4	-	-	-	-
Base: No treballa	141	28	31	33	20	15	5	9	32	35	32	30	7	2	3
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	46.1	50.0	41.9	42.4	55.0	26.7	60.0	66.7	40.6	60.0	43.8	36.7	71.4	50.0	-
Aturat i ha treballat abans	23.4	10.7	29.0	33.3	25.0	33.3	-	-	18.8	20.0	21.9	30.0	14.3	50.0	66.7
Aturat i busca la primera feina	.7	3.6	-	-	-	-	-	-	-	-	3.1	-	-	-	-
Estudiant	9.9	10.7	3.2	9.1	10.0	20.0	-	22.2	9.4	8.6	15.6	3.3	14.3	-	33.3
Mestressa de casa	17.0	21.4	16.1	15.2	10.0	20.0	40.0	11.1	21.9	11.4	15.6	26.7	-	-	-
Està de baixa	2.8	3.6	9.7	-	-	-	-	-	9.4	-	-	3.3	-	-	-
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?															
Base: Treballa	454	85	96	93	75	66	24	15	100	107	98	72	53	16	8
Públic (administració o empresa pública)	26.0	20.0	25.0	26.9	29.3	31.8	20.8	26.7	24.0	20.6	27.6	31.9	34.0	6.3	37.5
Sector privat	73.8	80.0	74.0	73.1	70.7	68.2	79.2	73.3	76.0	78.5	72.4	68.1	66.0	93.8	62.5
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	.2	-	1.0	-	-	-	-	-	-	.9	-	-	-	-	-

DIA DE LA SETMANA

FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Alt Camp	.8	-	.8	1.6	-	1.2	-	4.2	-	.7	2.3	-	1.7	-	-
Alt Empordà	1.0	-	.8	1.6	1.0	2.4	-	-	1.5	.7	.8	1.9	-	-	-
Alt Penedès	1.3	-	3.1	.8	-	3.7	-	-	3.0	.7	.8	1.0	-	5.6	-
Alt Urgell	.2	-	-	-	-	1.2	-	-	-	.7	-	-	-	-	-
Anoia	1.7	1.8	1.6	.8	3.1	2.4	-	-	2.3	.7	1.5	2.9	-	5.6	-
Bages	2.2	-	3.1	2.4	4.2	-	3.3	4.2	2.3	1.4	3.8	1.0	-	5.6	8.3
Baix Camp	1.3	-	2.4	2.4	2.1	-	-	-	1.5	2.1	.8	-	1.7	5.6	-
Baix Empordà	1.5	-	2.4	3.1	1.0	-	3.3	-	1.5	2.1	1.5	1.9	-	-	-
Baix Llobregat	10.2	11.4	8.7	11.0	7.3	9.8	10.0	20.8	13.6	7.6	5.3	14.6	15.0	-	8.3
Baix Penedès	1.0	-	2.4	.8	2.1	-	-	-	.8	1.4	-	1.9	1.7	-	-
Barcelonès	5.7	3.5	11.8	5.5	3.1	4.9	-	4.2	6.1	5.6	4.6	6.8	6.7	5.6	-
Berguedà	.7	-	-	2.4	-	-	3.3	-	.8	-	-	1.9	1.7	-	-
Cerdanya	.5	-	1.6	-	1.0	-	-	-	-	.7	-	1.0	1.7	-	-
Conca de Barberà	.2	-	-	-	-	-	3.3	-	-	-	-	1.0	-	-	-
Garraf	1.2	.9	-	1.6	-	2.4	6.7	-	2.3	2.1	-	1.0	-	-	-
Garrigues	.2	-	-	-	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	8.3
Garrotxa	.7	-	2.4	.8	-	-	-	-	-	.7	-	1.9	-	5.6	-
Gironès	3.5	4.4	.8	5.5	3.1	3.7	6.7	-	5.3	2.1	3.1	3.9	3.3	-	8.3
Maresme	6.8	10.5	7.1	3.9	9.4	4.9	3.3	4.2	8.3	5.6	9.2	4.9	5.0	-	16.7
Montsià	.2	.9	-	-	-	-	-	-	-	.7	-	-	-	-	-
Noguera	.5	.9	.8	-	-	-	-	4.2	.8	1.4	-	-	-	-	-
Osona	3.5	3.5	4.7	2.4	4.2	3.7	3.3	-	3.0	3.5	4.6	1.0	6.7	5.6	-
Pallars Jussà	.2	.9	-	-	-	-	-	-	-	-	.8	-	-	-	-
Pla de l'Estany	.2	-	.8	-	-	-	-	-	-	.7	-	-	-	-	-
Pla d'Urgell	.2	-	.8	-	-	-	-	-	.8	-	-	-	-	-	-
Priorat	.2	-	-	.8	-	-	-	-	.8	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	.2	-	-	-	1.0	-	-	-	.8	-	-	-	-	-	-
Segrià	3.2	.9	3.1	.8	7.3	4.9	3.3	4.2	2.3	2.1	3.8	4.9	3.3	5.6	-
Selva	.5	-	.8	.8	-	1.2	-	-	.8	.7	.8	-	-	-	-
Solsonès	.3	-	-	-	1.0	1.2	-	-	-	.7	-	-	1.7	-	-
Tarragonès	4.2	5.3	3.1	1.6	6.3	4.9	3.3	8.3	3.0	6.3	5.3	3.9	-	5.6	-
Urgell	.3	-	-	-	1.0	1.2	-	-	-	-	.8	-	1.7	-	-
Vallès Occidental	9.0	9.6	8.7	6.3	7.3	14.6	6.7	12.5	6.1	6.3	12.2	8.7	10.0	22.2	16.7
Vallès Oriental	6.5	11.4	5.5	6.3	3.1	8.5	3.3	-	7.6	9.7	4.6	2.9	5.0	11.1	8.3
Barcelona ciutat	30.2	34.2	22.8	36.2	30.2	22.0	40.0	33.3	25.0	32.6	33.6	30.1	33.3	16.7	25.0
No contesta	.3	-	-	.8	1.0	-	-	-	-	.7	-	1.0	-	-	-

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
REGIÓ DE RESIDÈNCIA															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	40.7	47.4	44.9	35.4	30.2	48.8	30.0	41.7	47.0	37.5	36.6	39.8	41.7	44.4	50.0
Comarques gironines	7.3	4.4	7.9	11.8	5.2	7.3	10.0	-	9.1	6.9	6.1	9.7	3.3	5.6	8.3
Camp de Tarragona	7.7	5.3	8.7	7.1	10.4	6.1	6.7	12.5	6.1	10.4	8.4	6.8	5.0	11.1	-
Terres de l'Ebre	.3	.9	-	-	1.0	-	-	-	.8	.7	-	-	-	-	-
Àmbit de Ponent	4.3	1.8	4.7	.8	8.3	7.3	3.3	8.3	3.8	3.5	4.6	4.9	5.0	5.6	8.3
Comarques centrals	8.3	5.3	9.4	7.9	12.5	7.3	10.0	4.2	8.3	6.3	9.9	6.8	10.0	16.7	8.3
Alt Pirineu i Aran	.8	.9	1.6	-	1.0	1.2	-	-	-	1.4	.8	1.0	1.7	-	-
Barcelona ciutat	30.2	34.2	22.8	36.2	30.2	22.0	40.0	33.3	25.0	32.6	33.6	30.1	33.3	16.7	25.0
No contesta	.3	-	-	.8	1.0	-	-	-	-	.7	-	1.0	-	-	-
P33. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?															
Base: Viu a Barcelona ciutat	181	39	29	46	29	18	12	8	33	47	44	31	20	3	3
Ciutat Vella	2.8	2.6	6.9	-	3.4	5.6	-	-	3.0	2.1	2.3	-	5.0	-	33.3
Eixample	25.4	20.5	34.5	19.6	27.6	27.8	33.3	25.0	18.2	29.8	18.2	22.6	35.0	66.7	66.7
Sants-Montjuïc	9.4	12.8	3.4	8.7	10.3	16.7	8.3	-	9.1	14.9	6.8	3.2	10.0	33.3	-
Les Corts	4.4	-	13.8	4.3	-	-	8.3	12.5	9.1	-	2.3	6.5	10.0	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	11.0	10.3	6.9	8.7	6.9	22.2	16.7	25.0	21.2	8.5	9.1	12.9	5.0	-	-
Gràcia	7.7	12.8	10.3	2.2	13.8	-	8.3	-	6.1	6.4	9.1	12.9	5.0	-	-
Horta	7.2	10.3	-	8.7	3.4	16.7	-	12.5	12.1	8.5	11.4	-	-	-	-
Nou Barris	7.7	7.7	6.9	8.7	10.3	-	8.3	12.5	3.0	4.3	15.9	12.9	-	-	-
Sant Andreu	6.1	12.8	3.4	8.7	3.4	-	-	-	9.1	6.4	6.8	3.2	5.0	-	-
Sant Martí	14.4	5.1	10.3	26.1	17.2	11.1	16.7	-	6.1	14.9	15.9	19.4	20.0	-	-
No contesta	3.9	5.1	3.4	4.3	3.4	-	-	12.5	3.0	4.3	2.3	6.5	5.0	-	-
DIA DE LA SETMANA															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Dilluns	19.0	100.0	-	-	-	-	-	-	19.7	25.7	22.9	10.7	13.3	5.6	8.3
Dimarts	21.2	-	100.0	-	-	-	-	-	17.4	21.5	17.6	20.4	35.0	22.2	33.3
Dimecres	21.2	-	-	100.0	-	-	-	-	21.2	21.5	16.8	27.2	18.3	16.7	33.3
Dijous	16.0	-	-	-	100.0	-	-	-	20.5	13.2	13.0	15.5	18.3	27.8	8.3
Divendres	13.7	-	-	-	-	100.0	-	-	14.4	13.2	18.3	13.6	5.0	11.1	8.3
Dissabte	5.0	-	-	-	-	-	100.0	-	4.5	2.1	8.4	5.8	5.0	5.6	-
Diumenge	4.0	-	-	-	-	-	-	100.0	2.3	2.8	3.1	6.8	5.0	11.1	8.3

	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	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
FRANJA HORÀRIA															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
De 8 a 11 hores	22.0	22.8	18.1	22.0	28.1	23.2	20.0	12.5	100.0	-	-	-	-	-	-
De 11 a 13 hores	24.0	32.5	24.4	24.4	19.8	23.2	10.0	16.7	-	100.0	-	-	-	-	-
De 13 a 16 hores	21.8	26.3	18.1	17.3	17.7	29.3	36.7	16.7	-	-	100.0	-	-	-	-
De 16 a 19 hores	17.2	9.6	16.5	22.0	16.7	17.1	20.0	29.2	-	-	-	100.0	-	-	-
De 19 a 22 hores	10.0	7.0	16.5	8.7	11.5	3.7	10.0	12.5	-	-	-	-	100.0	-	-
De 22 a 1 hores	3.0	.9	3.1	2.4	5.2	2.4	3.3	8.3	-	-	-	-	-	100.0	-
De 1 a 8 hores	2.0	.9	3.1	3.1	1.0	1.2	-	4.2	-	-	-	-	-	-	100.0
CODI PROVÍNCIA															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Barcelona	79.0	86.8	77.2	80.3	71.9	76.8	80.0	79.2	80.3	76.4	80.2	76.7	83.3	77.8	83.3
Girona	8.0	4.4	9.4	11.8	7.3	7.3	10.0	-	9.1	7.6	6.1	11.7	5.0	5.6	8.3
Lleida	5.0	2.6	4.7	.8	9.4	9.8	3.3	8.3	3.8	4.9	5.3	4.9	6.7	5.6	8.3
Tarragona	8.0	6.1	8.7	7.1	11.5	6.1	6.7	12.5	6.8	11.1	8.4	6.8	5.0	11.1	-
NIVELL D'ESTUDIS															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Baix	26.0	28.1	33.9	23.6	18.8	22.0	20.0	37.5	27.3	27.8	22.1	26.2	23.3	50.0	8.3
Mitjà	36.8	34.2	34.6	41.7	39.6	36.6	40.0	20.8	37.9	33.3	35.9	41.7	35.0	27.8	58.3
Alt	36.2	36.8	30.7	33.9	40.6	40.2	36.7	41.7	34.8	36.8	41.2	31.1	41.7	22.2	25.0
No contesta	1.0	.9	.8	.8	1.0	1.2	3.3	-	-	2.1	.8	1.0	-	-	8.3
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012															
Base: Total	600	114	127	127	96	82	30	24	132	144	131	103	60	18	12
Maig	16.7	16.7	16.5	16.5	15.6	18.3	16.7	16.7	16.7	16.7	16.8	16.5	16.7	16.7	16.7
Juny	16.7	15.8	16.5	16.5	18.8	15.9	16.7	16.7	16.7	16.7	16.8	16.5	16.7	16.7	16.7
Juliol	16.7	19.3	16.5	9.4	18.8	19.5	20.0	20.8	18.2	18.8	9.9	20.4	16.7	16.7	16.7
Agost	16.7	16.7	15.0	22.0	15.6	15.9	13.3	8.3	15.2	16.7	19.1	15.5	16.7	16.7	16.7
Setembre	16.7	15.8	16.5	17.3	15.6	15.9	20.0	20.8	17.4	13.9	21.4	15.5	13.3	16.7	16.7
Octubre	16.7	15.8	18.9	18.1	15.6	14.6	13.3	16.7	15.9	17.4	16.0	15.5	20.0	16.7	16.7



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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Menys de tres mesos	7.2	7.7	4.9	9.1	13.0	-	7.7	10.0	-	-
Entre 3 i 6 mesos	3.2	2.2	3.3	4.5	2.2	-	7.7	4.0	-	-
Entre 6 i 12 mesos	1.7	3.3	.8	-	4.3	-	-	-	-	-
Entre 1 i 2 anys	13.7	11.6	17.2	9.1	4.3	-	11.5	20.0	-	-
Més de 2 anys	73.3	74.0	73.0	77.3	73.9	100.0	73.1	66.0	80.0	100.0
No sap	1.0	1.1	.8	-	2.2	-	-	-	20.0	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Familiar o amic	21.0	27.1	21.3	9.1	13.0	-	15.4	20.0	-	50.0
Internet	3.8	1.7	4.9	4.5	8.7	-	-	4.0	-	-
Per la televisió	36.0	26.0	37.7	50.0	45.7	50.0	42.3	40.0	40.0	-
Per la ràdio	4.3	5.0	3.3	2.3	6.5	-	11.5	4.0	-	-
A la premsa	11.5	14.4	12.3	6.8	4.3	50.0	3.8	6.0	40.0	50.0
Revista de la Generalitat	3.7	4.4	2.0	2.3	4.3	-	3.8	10.0	-	-
Pàgines grogues	1.7	1.7	1.6	6.8	-	-	-	-	-	-
Algun altre servei telefònic	3.3	3.9	2.9	2.3	4.3	-	3.8	4.0	-	-
A la feina	2.2	2.8	1.6	6.8	-	-	3.8	-	-	-
Altres respostes	3.8	3.9	2.9	6.8	8.7	-	3.8	2.0	-	-
No sap	8.7	9.4	9.4	2.3	4.3	-	11.5	10.0	20.0	-
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Molt satisfet	33.3	24.9	35.7	43.2	30.4	50.0	42.3	44.0	20.0	-
Bastant satisfet	58.2	64.6	55.3	54.5	65.2	50.0	50.0	48.0	60.0	100.0
Regular / Normal	6.3	8.8	7.0	-	-	-	3.8	6.0	20.0	-
Poc satisfet	1.8	1.7	1.6	-	4.3	-	3.8	2.0	-	-
Gens satisfet	.3	-	.4	2.3	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	TOTAL	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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
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	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	-
2	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	-
4	.7	.6	.4	-	-	-	3.8	2.0	-	-
5	2.7	3.9	2.0	-	4.3	-	3.8	-	20.0	-
6	4.3	3.9	5.3	2.3	6.5	50.0	-	2.0	-	-
7	12.7	13.8	11.1	15.9	13.0	50.0	3.8	12.0	40.0	50.0
8	36.3	38.7	34.8	45.5	26.1	-	38.5	40.0	-	50.0
9	23.7	24.3	27.0	13.6	17.4	-	30.8	20.0	-	-
10	19.2	14.9	18.0	22.7	32.6	-	19.2	24.0	40.0	-
No sap	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	-

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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Rapidesa	28.5	30.4	26.6	31.8	37.0	50.0	23.1	22.0	20.0	50.0
Amabilitat	12.2	11.0	12.3	13.6	10.9	-	3.8	22.0	-	-
Atenció (personal, al client)	15.0	12.2	18.9	9.1	10.9	-	23.1	14.0	-	-
Tenir molta i bé la informació	10.7	12.2	11.1	11.4	6.5	-	7.7	10.0	-	-
Bona informació	9.2	13.3	6.1	13.6	4.3	-	3.8	10.0	40.0	-
Resoldre, donar solucions	10.0	9.4	11.5	6.8	8.7	-	11.5	10.0	-	-
Eficàcia / Eficiència	4.3	3.3	4.1	4.5	8.7	-	3.8	2.0	20.0	50.0
Professionalitat	2.7	3.3	1.6	2.3	4.3	50.0	3.8	-	20.0	-
Llenguatge clar i concís	1.7	1.1	1.2	-	2.2	-	7.7	4.0	-	-
Interès per resoldre la consulta	2.8	1.1	2.5	4.5	6.5	-	7.7	4.0	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.5	2.2	1.6	2.3	-	-	-	-	-	-
Altres	1.2	.6	1.6	-	-	-	3.8	2.0	-	-
No sap	.3	-	.8	-	-	-	-	-	-	-
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?										
Base: Ha esmentat un primer aspecte	598	181	242	44	46	2	26	50	5	2
Rapidesa	17.6	16.0	20.2	15.9	19.6	-	23.1	8.0	20.0	-
Amabilitat	11.7	12.2	13.2	9.1	13.0	50.0	3.8	6.0	-	50.0
Atenció (personal, al client)	11.9	13.8	9.9	11.4	8.7	-	7.7	20.0	20.0	-
Tenir molta i bé la informació	5.9	5.5	6.2	4.5	4.3	50.0	3.8	8.0	-	-
Bona informació	10.0	11.6	8.7	18.2	4.3	-	19.2	6.0	-	-
Resoldre, donar solucions	7.0	7.2	6.6	2.3	4.3	-	7.7	12.0	20.0	50.0
Eficàcia / Eficiència	9.0	10.5	8.3	9.1	13.0	-	3.8	8.0	-	-
Professionalitat	1.8	1.7	2.1	2.3	2.2	-	-	2.0	-	-
Llenguatge clar i concís	1.5	.6	2.9	-	-	-	-	2.0	-	-
Interès per resoldre la consulta	1.2	1.1	1.7	2.3	-	-	-	-	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.3	2.2	1.2	2.3	-	-	-	-	-	-
Altres	.5	1.1	.4	-	-	-	-	-	-	-
Cap més	20.6	16.6	18.6	22.7	30.4	-	30.8	28.0	40.0	-

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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Rapidesa	46.0	46.4	46.7	47.7	56.5	50.0	46.2	30.0	40.0	50.0
Amabilitat	23.8	23.2	25.4	22.7	23.9	50.0	7.7	28.0	-	50.0
Atenció (personal, al client)	26.8	26.0	28.7	20.5	19.6	-	30.8	34.0	20.0	-
Tenir molta i bé la informació	16.5	17.7	17.2	15.9	10.9	50.0	11.5	18.0	-	-
Bona informació	19.2	24.9	14.8	31.8	8.7	-	23.1	16.0	40.0	-
Resoldre, donar solucions	17.0	16.6	18.0	9.1	13.0	-	19.2	22.0	20.0	50.0
Eficàcia / Eficiència	13.3	13.8	12.3	13.6	21.7	-	7.7	10.0	20.0	50.0
Professionalitat	4.5	5.0	3.7	4.5	6.5	50.0	3.8	2.0	20.0	-
Llenguatge clar i concís	3.2	1.7	4.1	-	2.2	-	7.7	6.0	-	-
Interès per resoldre la consulta	4.0	2.2	4.1	6.8	6.5	-	7.7	4.0	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	2.8	4.4	2.9	4.5	-	-	-	-	-	-
Altres	1.7	1.7	2.0	-	-	-	3.8	2.0	-	-
No sap	.3	-	.8	-	-	-	-	-	-	-

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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
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	.3	-	.8	-	-	-	-	-	-	-
2	.3	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-
3	.3	-	.8	-	-	-	-	-	-	-
4	1.0	1.1	-	4.5	2.2	50.0	-	-	-	-
5	4.8	5.0	4.5	-	4.3	-	3.8	8.0	40.0	-
6	8.2	8.8	9.0	6.8	4.3	-	7.7	6.0	20.0	-
7	12.8	15.5	11.1	13.6	15.2	-	15.4	10.0	-	-
8	29.5	29.8	30.3	31.8	21.7	50.0	23.1	30.0	20.0	100.0
9	18.2	16.0	21.3	15.9	21.7	-	11.5	16.0	-	-
10	24.0	21.5	22.1	27.3	30.4	-	34.6	30.0	20.0	-
No sap	.5	1.1	-	-	-	-	3.8	-	-	-
AMABILITAT										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
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	.3	-	.4	-	-	-	-	2.0	-	-
4	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	-
5	1.0	.6	1.6	-	-	-	-	2.0	-	-
6	3.2	3.3	2.0	2.3	4.3	-	7.7	4.0	20.0	-
7	6.3	8.3	6.6	2.3	6.5	-	7.7	2.0	-	-
8	28.3	30.9	25.8	38.6	26.1	100.0	26.9	22.0	40.0	-
9	26.0	28.2	26.6	18.2	23.9	-	23.1	26.0	20.0	50.0
10	34.5	28.7	36.5	38.6	39.1	-	30.8	42.0	20.0	50.0
No sap	.2	-	-	-	-	-	3.8	-	-	-

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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
PROFESSIONALITAT										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
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	.3	-	.8	-	-	-	-	-	-	-
3	.3	-	.8	-	-	-	-	-	-	-
4	.3	-	.8	-	-	-	-	-	-	-
5	2.0	2.2	2.9	-	-	50.0	-	-	-	-
6	5.0	6.6	4.5	6.8	2.2	50.0	7.7	-	-	-
7	13.8	13.8	12.7	15.9	21.7	-	7.7	10.0	60.0	-
8	26.3	28.2	25.8	29.5	10.9	-	34.6	32.0	-	50.0
9	23.5	26.0	21.7	20.5	32.6	-	15.4	24.0	20.0	-
10	26.7	21.0	29.1	27.3	30.4	-	26.9	32.0	20.0	50.0
No sap	1.7	2.2	.8	-	2.2	-	7.7	2.0	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
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	.5	-	.8	-	-	-	-	2.0	-	-
1	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	-
2	.3	.6	-	-	-	-	3.8	-	-	-
3	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	-
4	1.3	1.7	1.2	-	-	50.0	3.8	-	-	-
5	3.0	2.8	2.9	2.3	2.2	-	-	4.0	40.0	-
6	4.5	5.5	4.1	4.5	6.5	-	3.8	2.0	-	-
7	15.7	16.0	14.3	22.7	19.6	50.0	3.8	14.0	20.0	50.0
8	25.8	32.0	24.6	22.7	17.4	-	23.1	26.0	-	-
9	21.7	21.0	24.2	9.1	26.1	-	23.1	18.0	20.0	50.0
10	26.5	20.4	27.0	38.6	28.3	-	30.8	34.0	20.0	-
No sap	.3	-	-	-	-	-	7.7	-	-	-

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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
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	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	-
3	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	-
4	.2	-	-	-	-	-	3.8	-	-	-
5	1.2	1.1	2.0	-	-	-	-	-	-	-
6	2.3	2.2	3.3	-	-	-	4.0	-	-	-
7	10.8	11.0	9.0	15.9	10.9	50.0	11.5	8.0	40.0	50.0
8	29.0	32.6	25.0	25.0	34.8	50.0	26.9	34.0	40.0	-
9	24.3	26.0	27.5	25.0	13.0	-	23.1	18.0	-	-
10	31.5	26.5	32.4	34.1	41.3	-	30.8	36.0	20.0	50.0
No sap	.3	.6	-	-	-	-	3.8	-	-	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
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	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	-
2	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	-
4	.3	-	.4	-	-	-	-	-	20.0	-
5	2.8	1.7	4.1	2.3	-	-	3.8	4.0	-	-
6	4.5	7.2	3.3	2.3	4.3	-	3.8	4.0	-	-
7	11.2	14.4	10.7	6.8	15.2	-	7.7	4.0	20.0	-
8	29.7	29.8	28.3	34.1	28.3	50.0	30.8	34.0	20.0	-
9	22.8	21.0	24.2	20.5	19.6	50.0	26.9	22.0	20.0	100.0
10	28.0	25.4	28.3	34.1	32.6	-	23.1	32.0	20.0	-
No sap	.3	.6	-	-	-	-	3.8	-	-	-

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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Rapidesa	22.3	21.0	24.6	22.7	10.9	-	30.8	22.0	20.0	50.0
Amabilitat	19.8	21.0	16.0	20.5	21.7	-	19.2	34.0	20.0	-
Professionalitat	15.0	15.5	15.6	9.1	21.7	50.0	3.8	16.0	-	-
Adequació de la resposta	19.3	23.2	19.7	18.2	10.9	50.0	19.2	10.0	20.0	50.0
Llenguatge clar i concís	4.5	3.3	4.5	6.8	4.3	-	7.7	6.0	-	-
Interès per resoldre la consulta	18.8	16.0	19.3	22.7	30.4	-	19.2	12.0	40.0	-
Tot és important	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?										
Base: Ha esmentat un primer aspecte	599	181	243	44	46	2	26	50	5	2
Rapidesa	27.0	28.7	26.3	22.7	39.1	50.0	19.2	20.0	20.0	50.0
Amabilitat	23.4	21.0	23.5	29.5	23.9	-	19.2	28.0	20.0	50.0
Professionalitat	12.9	13.3	11.9	11.4	15.2	50.0	3.8	18.0	20.0	-
Adequació de la resposta	15.2	17.7	14.4	22.7	8.7	-	19.2	10.0	-	-
Llenguatge clar i concís	8.5	8.3	8.2	6.8	8.7	-	15.4	10.0	-	-
Interès per resoldre la consulta	12.0	10.5	14.8	6.8	2.2	-	23.1	12.0	20.0	-
Altres respostes	.2	.6	-	-	-	-	-	-	-	-
Cap més	.8	-	.8	-	2.2	-	-	2.0	20.0	-
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Rapidesa	49.3	49.7	50.8	45.5	50.0	50.0	50.0	42.0	40.0	100.0
Amabilitat	43.2	42.0	39.3	50.0	45.7	-	38.5	62.0	40.0	50.0
Professionalitat	27.8	28.7	27.5	20.5	37.0	100.0	7.7	34.0	20.0	-
Adequació de la resposta	34.5	40.9	34.0	40.9	19.6	50.0	38.5	20.0	20.0	50.0
Llenguatge clar i concís	13.0	11.6	12.7	13.6	13.0	-	23.1	16.0	-	-
Interès per resoldre la consulta	30.8	26.5	34.0	29.5	32.6	-	42.3	24.0	60.0	-
Tot és important	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	-
Altres	.2	.6	-	-	-	-	-	-	-	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	TOTAL	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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	30.0	24.3	29.9	45.5	34.8	50.0	34.6	34.0	-	-
Sí, però s'equivoca	7.5	12.7	7.0	-	4.3	-	-	6.0	-	-
No	62.5	63.0	63.1	54.5	60.9	50.0	65.4	60.0	100.0	100.0
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Més d'un cop al dia	.5	.6	-	2.3	2.2	-	-	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	.3	.6	-	-	2.2	-	-	-	-	-
Algunes vegades a la setmana	5.5	6.6	5.7	-	2.2	-	-	10.0	20.0	-
Algunes vegades al mes	24.3	28.2	24.6	18.2	15.2	-	19.2	26.0	40.0	-
Menor freqüència	69.2	64.1	69.3	79.5	78.3	100.0	80.8	64.0	40.0	100.0
No sap	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	-
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Al matí	31.0	35.4	31.6	34.1	23.9	-	23.1	24.0	-	50.0
A la tarda	12.2	11.0	10.7	11.4	13.0	-	15.4	22.0	-	50.0
A la nit	2.2	1.1	2.0	4.5	-	-	-	8.0	-	-
Indiferent	53.8	51.4	54.9	50.0	63.0	100.0	61.5	44.0	100.0	-
No sap	.8	1.1	.8	-	-	-	-	2.0	-	-
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Només (o gairebé) els dies laborables	51.3	52.5	53.7	45.5	43.5	50.0	42.3	56.0	-	100.0
Només els caps de setmana	2.5	5.0	1.6	2.3	2.2	-	-	-	-	-
Indistintament	45.5	42.0	44.7	50.0	52.2	50.0	57.7	42.0	100.0	-
No sap	.7	.6	-	2.3	2.2	-	-	2.0	-	-

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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Només un vegada	57.7	53.0	61.5	63.6	54.3	50.0	69.2	50.0	20.0	100.0
2 o 3 vegades	34.0	39.8	30.7	27.3	39.1	-	30.8	36.0	20.0	-
4 o 5 vegades	4.3	2.8	4.5	4.5	6.5	-	-	4.0	60.0	-
Més de 5 vegades	3.3	4.4	2.9	2.3	-	50.0	-	6.0	-	-
No sap	.7	-	.4	2.3	-	-	-	4.0	-	-
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Per motius de feina	19.2	17.7	23.0	18.2	13.0	-	30.8	8.0	20.0	-
Per motius personals	79.5	81.2	75.4	79.5	87.0	100.0	65.4	92.0	80.0	100.0
No sap	1.3	1.1	1.6	2.3	-	-	3.8	-	-	-
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	88.8	89.5	87.3	88.6	97.8	100.0	84.6	88.0	80.0	100.0
No	8.8	9.4	9.8	11.4	-	-	11.5	6.0	20.0	-
A mitges	2.0	1.1	2.0	-	2.2	-	3.8	6.0	-	-
No sap	.3	-	.8	-	-	-	-	-	-	-
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	19	29	5	1	0	4	6	1	0
Em van dir que no tenien la informació	23.1	26.3	24.1	40.0	-	-	-	16.7	-	-
Em van adreçar a un número equivocat	18.5	5.3	27.6	40.0	-	-	25.0	-	-	-
Em van donar una informació errònia	15.4	26.3	6.9	-	-	-	50.0	16.7	-	-
Estic esperant la resposta	4.6	-	3.4	20.0	-	-	-	16.7	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	12.3	10.5	20.7	-	-	-	-	-	-	-
Inseguretat de la resposta	6.2	-	3.4	-	100.0	-	-	33.3	-	-
No ho sabien	10.8	15.8	6.9	-	-	-	-	16.7	100.0	-
Problemes tècnics	6.2	5.3	6.9	-	-	-	25.0	-	-	-
No sap	3.1	10.5	-	-	-	-	-	-	-	-

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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	16.5	17.1	18.4	13.6	10.9	-	15.4	14.0	20.0	-
No	82.3	81.8	80.7	84.1	87.0	100.0	84.6	86.0	60.0	100.0
No sap	1.2	1.1	.8	2.3	2.2	-	-	-	20.0	-
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	25.7	23.2	25.0	25.0	34.8	100.0	15.4	26.0	80.0	50.0
No	67.8	72.4	68.4	68.2	58.7	-	73.1	66.0	-	-
No sap	6.5	4.4	6.6	6.8	6.5	-	11.5	8.0	20.0	50.0
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	98.0	98.3	98.4	100.0	95.7	100.0	92.3	98.0	100.0	100.0
No	1.7	1.7	1.2	-	2.2	-	7.7	2.0	-	-
No sap	.3	-	.4	-	2.2	-	-	-	-	-
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	98.8	99.4	98.8	100.0	100.0	100.0	96.2	96.0	100.0	100.0
No	1.0	.6	1.2	-	-	-	-	4.0	-	-
No sap	.2	-	-	-	-	-	3.8	-	-	-
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	95.5	96.1	95.1	97.7	97.8	50.0	92.3	96.0	80.0	100.0
No	3.7	2.8	4.5	2.3	2.2	50.0	3.8	4.0	-	-
No sap	.8	1.1	.4	-	-	-	3.8	-	20.0	-
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	87.2	89.0	85.2	88.6	95.7	50.0	92.3	82.0	80.0	50.0
No	12.5	11.0	13.9	11.4	4.3	50.0	7.7	18.0	20.0	50.0
No sap	.3	-	.8	-	-	-	-	-	-	-

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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	42.8	61.3	38.1	27.3	34.8	-	34.6	28.0	40.0	-
No	56.8	38.7	61.5	72.7	65.2	100.0	65.4	72.0	40.0	100.0
No sap	.2	-	-	-	-	-	-	-	20.0	-
No contesta	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	-
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	111	93	12	16	0	9	14	2	0
010	44.0	64.9	33.3	8.3	6.3	-	-	50.0	50.0	-
11822/Telefònica	24.9	14.4	33.3	16.7	37.5	-	44.4	21.4	100.0	-
11811	3.1	1.8	4.3	-	12.5	-	-	-	-	-
11888	20.6	15.3	24.7	41.7	31.3	-	11.1	14.3	-	-
11818	5.4	5.4	5.4	-	-	-	11.1	14.3	-	-
Atenció sanitària	.4	-	-	-	6.3	-	-	-	-	-
Números 900	.4	-	-	-	6.3	-	-	-	-	-
Altres	8.2	3.6	8.6	33.3	12.5	-	33.3	-	-	-
No sap	1.9	1.8	3.2	-	-	-	-	-	-	-
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	98.2	98.3	99.2	97.7	100.0	100.0	96.2	94.0	100.0	50.0
No	.3	-	.4	-	-	-	-	2.0	-	-
No sap	1.5	1.7	.4	2.3	-	-	3.8	4.0	-	50.0
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	96.0	97.2	96.3	90.9	100.0	100.0	92.3	94.0	100.0	50.0
No	2.3	1.7	2.0	4.5	-	-	3.8	4.0	-	50.0
No sap	1.7	1.1	1.6	4.5	-	-	3.8	2.0	-	-

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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Cada dia	61.5	61.3	63.1	75.0	45.7	50.0	69.2	52.0	80.0	50.0
Algunes vegades a la setmana	10.7	11.6	11.1	2.3	13.0	-	7.7	10.0	20.0	50.0
Algunes vegades al mes	4.5	3.3	3.7	6.8	8.7	-	3.8	8.0	-	-
Menor freqüència	2.3	1.1	2.9	4.5	-	-	3.8	4.0	-	-
Mai / quasi mai	21.0	22.7	19.3	11.4	32.6	50.0	15.4	26.0	-	-
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?										
Base: Es connecta cada dia	369	111	154	33	21	1	18	26	4	1
Menys d'1 hora	14.1	12.6	13.0	15.2	19.0	-	33.3	11.5	-	-
1 a 2 hores	31.2	36.9	31.8	27.3	28.6	100.0	11.1	19.2	50.0	-
2 a 3 hores	20.9	19.8	19.5	27.3	19.0	-	16.7	26.9	50.0	-
3 a 5 hores	12.2	10.8	13.0	15.2	9.5	-	22.2	7.7	-	-
5 a 8 hores	9.8	5.4	9.7	12.1	19.0	-	5.6	19.2	-	100.0
8 hores	6.8	9.0	6.5	3.0	-	-	11.1	7.7	-	-
Més de 8 hores	5.1	5.4	6.5	-	4.8	-	-	7.7	-	-
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	21	27	1	6	0	2	5	1	1
Menys d'1 hora	10.9	4.8	7.4	-	33.3	-	50.0	20.0	-	-
1 hora	26.6	28.6	29.6	100.0	16.7	-	50.0	-	-	-
Entre 2 i 3 hores	21.9	23.8	22.2	-	16.7	-	-	40.0	-	-
Entre 3 i 5 hores	26.6	42.9	14.8	-	33.3	-	-	40.0	-	-
Més de 5	7.8	-	14.8	-	-	-	-	-	-	100.0
No sap	4.7	-	7.4	-	-	-	-	-	100.0	-
No contesta	1.6	-	3.7	-	-	-	-	-	-	-
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									NC
	TOTAL	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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sí	70.5	64.1	77.0	70.5	60.9	100.0	73.1	66.0	80.0	100.0
No	29.5	35.9	23.0	29.5	39.1	-	26.9	34.0	20.0	-
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Gencat.cat / Gencat	67.8	61.3	73.0	72.7	60.9	100.0	80.8	56.0	100.0	100.0
Altres	.2	.6	-	-	-	-	-	-	-	-
No sap	32.0	38.1	27.0	27.3	39.1	-	19.2	44.0	-	-
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	70	66	12	18	0	5	22	0	0
Sí	57.0	50.0	59.1	66.7	61.1	-	80.0	59.1	-	-
No	42.5	50.0	40.9	33.3	33.3	-	20.0	40.9	-	-
No sap	.5	-	-	-	5.6	-	-	-	-	-
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?										
Base: Coneix Gencat.cat	517	146	217	40	39	2	25	41	5	2
Sí	75.4	79.5	75.6	77.5	64.1	50.0	72.0	70.7	100.0	50.0
No	24.4	20.5	24.0	22.5	35.9	50.0	28.0	29.3	-	50.0
No contesta	.2	-	.5	-	-	-	-	-	-	-

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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P22-3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	116	164	31	25	1	18	29	5	1
Estudis	25.6	29.3	25.0	9.7	28.0	100.0	33.3	24.1	20.0	-
Ocupació	11.5	8.6	12.8	12.9	16.0	-	11.1	10.3	20.0	-
Habitatge	5.6	6.9	6.7	3.2	-	-	5.6	3.4	-	-
Certificats, tràmits	3.3	4.3	4.3	3.2	-	-	-	-	-	-
Cursos	2.3	2.6	3.7	-	-	-	-	-	-	-
Pensions, ajudes, subvencions	11.8	4.3	14.6	9.7	24.0	-	16.7	13.8	20.0	-
Multes	.3	-	-	-	-	-	-	3.4	-	-
Agenda cultural	5.6	4.3	6.1	9.7	-	-	16.7	3.4	-	-
Normativa i legislació	6.2	7.8	4.3	9.7	12.0	-	-	3.4	-	100.0
Temes mèdics	4.1	6.0	2.4	3.2	8.0	100.0	-	3.4	-	-
Mapes, plànols municipals	1.8	.9	2.4	-	8.0	-	-	-	-	-
Servei meteorològic	.8	-	1.2	-	-	-	-	3.4	-	-
Turisme	3.3	1.7	3.7	6.5	-	-	-	6.9	20.0	-
Transports	2.3	2.6	3.0	-	-	-	5.6	-	-	-
Consultes per feina / estudis	1.8	3.4	.6	3.2	-	-	5.6	-	-	-
Informació sobre la Generalitat	11.3	9.5	9.1	16.1	4.0	-	22.2	24.1	20.0	-
Informació Direcció General	.8	-	.6	6.5	-	-	-	-	-	-
Trànsit										
Activitats nens / jovent	.5	-	1.2	-	-	-	-	-	-	-
Mitjans comunicació (TV, TDT)	.3	.9	-	-	-	-	-	-	-	-
Informació	2.8	2.6	3.7	-	-	-	-	6.9	-	-
Altres	5.6	6.9	4.9	6.5	4.0	-	-	10.3	-	-
No sap	4.4	4.3	4.9	9.7	-	-	-	3.4	-	-
No contesta	.3	-	-	-	-	-	5.6	-	-	-
P22-4. COM LA VA CONÈIXER?										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	116	164	31	25	1	18	29	5	1
Trucant al 012	2.3	2.6	2.4	6.5	-	-	-	-	-	-
Familiar o amic	18.7	17.2	21.3	9.7	24.0	-	11.1	13.8	60.0	-
Cercadors d'Internet	14.4	12.1	17.7	9.7	12.0	-	11.1	13.8	20.0	-
Per la televisió	16.9	18.1	16.5	25.8	16.0	100.0	5.6	13.8	-	-
Per la ràdio	1.5	.9	.6	-	8.0	-	5.6	3.4	-	-
Per la premsa	6.7	7.8	7.9	3.2	-	-	11.1	3.4	-	-
Per la revista de la Generalitat	3.1	2.6	4.3	-	4.0	-	-	3.4	-	-
A la feina	24.4	29.3	19.5	16.1	20.0	-	50.0	34.5	-	-
Altres	5.6	3.4	4.9	16.1	4.0	-	5.6	10.3	-	-
No sap	6.2	6.0	4.9	12.9	12.0	-	-	3.4	20.0	-
No contesta	.3	-	-	-	-	-	-	-	-	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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P22-5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	116	164	31	25	1	18	29	5	1
Menys d'un mes	62.3	71.6	57.9	54.8	64.0	100.0	55.6	58.6	60.0	100.0
D'un a dos mesos	17.2	8.6	18.9	25.8	28.0	-	22.2	20.7	20.0	-
Tres o quatre mesos	9.2	12.9	7.9	3.2	4.0	-	5.6	13.8	20.0	-
Més de quatre mesos	10.5	6.9	14.0	12.9	4.0	-	16.7	6.9	-	-
No sap	.8	-	1.2	3.2	-	-	-	-	-	-
P22-5-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?										
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	116	164	31	25	1	18	29	5	1
Sí	37.2	37.1	37.2	38.7	28.0	-	55.6	27.6	60.0	100.0
No	19.5	23.3	17.1	12.9	24.0	100.0	16.7	24.1	-	-
No l'havia visitat abans	20.0	17.2	22.0	25.8	20.0	-	11.1	17.2	40.0	-
No sap	23.3	22.4	23.8	22.6	28.0	-	16.7	31.0	-	-
P22-5-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?										
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	145	43	61	12	7	0	10	8	3	1
Accessibilitat	9.7	7.0	13.1	16.7	-	-	-	12.5	-	-
Claredat	13.1	11.6	13.1	16.7	14.3	-	20.0	-	33.3	-
Més informació, més serveis	30.3	41.9	27.9	8.3	-	-	30.0	37.5	66.7	-
Disseny, imatge	13.1	11.6	14.8	16.7	14.3	-	10.0	12.5	-	-
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	15.9	9.3	21.3	8.3	42.9	-	10.0	12.5	-	-
Rapidesa	11.7	16.3	6.6	8.3	28.6	-	10.0	25.0	-	-
No sap	6.2	2.3	3.3	25.0	-	-	20.0	-	-	100.0

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA									NC
	TOTAL	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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
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	116	164	31	25	1	18	29	5	1
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	.8	1.7	-	-	-	-	5.6	-	-	-
2	.8	1.7	-	-	-	-	-	-	20.0	-
3	.3	.9	-	-	-	-	-	-	-	-
4	1.8	1.7	1.2	6.5	-	-	-	3.4	-	-
5	3.1	3.4	3.7	-	-	-	-	6.9	-	-
6	12.8	8.6	14.6	12.9	12.0	-	16.7	17.2	20.0	-
7	28.5	31.9	26.2	19.4	56.0	-	16.7	24.1	20.0	-
8	31.0	32.8	28.7	41.9	20.0	100.0	44.4	27.6	20.0	-
9	10.8	12.9	12.2	9.7	4.0	-	5.6	6.9	-	-
10	6.2	1.7	8.5	9.7	8.0	-	5.6	3.4	20.0	-
No sap	3.8	2.6	4.9	-	-	-	5.6	10.3	-	-
No contesta	.3	-	-	-	-	-	-	-	-	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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Trucar per telèfon	59.0	57.5	59.4	54.5	65.2	50.0	65.4	62.0	40.0	-
Accedir per internet	28.3	27.6	28.7	40.9	15.2	50.0	26.9	26.0	40.0	100.0
Anar a una oficina d'atenció personal	12.2	14.4	11.9	4.5	17.4	-	7.7	12.0	-	-
No sap	.5	.6	-	-	2.2	-	-	-	20.0	-

		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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
SEXE DE L'ENTREVISTAT											
Base: Total		600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Home		34.0	34.3	32.8	27.3	34.8	50.0	34.6	42.0	40.0	50.0
Dona		66.0	65.7	67.2	72.7	65.2	50.0	65.4	58.0	60.0	50.0
EDAT DE L'ENTREVISTAT											
Base: Total		600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Fins a 25 anys		8.2	6.6	10.2	9.1	6.5	-	3.8	2.0	40.0	50.0
De 25 a 34		29.8	24.3	33.2	31.8	32.6	-	30.8	32.0	20.0	-
De 35 a 44		25.0	19.9	28.3	34.1	17.4	-	26.9	26.0	40.0	-
De 45 a 54		20.0	22.7	17.6	15.9	17.4	50.0	26.9	24.0	-	50.0
De 55 a 64		10.0	14.4	6.6	6.8	19.6	50.0	11.5	4.0	-	-
65 i més		7.0	12.2	4.1	2.3	6.5	-	-	12.0	-	-
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?											
Base: Total		600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Catalunya		81.0	77.3	82.4	77.3	80.4	50.0	80.8	90.0	100.0	100.0
Resta d'Espanya		12.0	13.8	10.2	18.2	15.2	50.0	11.5	6.0	-	-
Estranger		6.7	8.3	7.0	4.5	4.3	-	7.7	4.0	-	-
No contesta		.3	.6	.4	-	-	-	-	-	-	-
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?											
Base: Total		600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Català		53.8	49.2	47.1	59.1	63.0	100.0	76.9	74.0	60.0	100.0
Castellà		40.3	40.9	48.8	36.4	32.6	-	11.5	26.0	40.0	-
Ambdues per igual		4.8	7.7	3.3	4.5	4.3	-	11.5	-	-	-
Altres		.5	1.1	.4	-	-	-	-	-	-	-
No contesta		.5	1.1	.4	-	-	-	-	-	-	-
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?											
Base: Total		600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Català		41.8	35.4	39.8	54.5	47.8	50.0	65.4	44.0	40.0	100.0
Castellà		18.0	16.6	22.1	13.6	17.4	-	7.7	14.0	20.0	-
Ambdues per igual		17.8	18.2	19.7	13.6	10.9	-	19.2	16.0	40.0	-
No treballa / no estudia		21.3	28.2	18.0	18.2	21.7	50.0	7.7	24.0	-	-
Altres		.5	.6	-	-	2.2	-	-	2.0	-	-
No contesta		.5	1.1	.4	-	-	-	-	-	-	-

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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P27-3. I AMB ELS AMICS?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Català	43.7	34.8	36.5	56.8	52.2	100.0	80.8	70.0	40.0	50.0
Castellà	30.0	31.5	36.1	18.2	26.1	-	7.7	24.0	20.0	-
Ambdues per igual	25.7	32.0	27.0	25.0	21.7	-	11.5	6.0	40.0	50.0
Altres	.2	.6	-	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	.5	1.1	.4	-	-	-	-	-	-	-
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Catalunya	48.8	42.5	43.0	61.4	63.0	50.0	73.1	56.0	100.0	100.0
Resta d'Espanya	42.8	47.0	48.0	29.5	32.6	50.0	23.1	40.0	-	-
Estranger	7.3	8.8	8.2	6.8	4.3	-	3.8	4.0	-	-
No sap	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	.8	1.7	.4	2.3	-	-	-	-	-	-
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Catalunya	48.0	40.9	43.0	54.5	60.9	50.0	69.2	62.0	100.0	100.0
Resta d'Espanya	44.2	48.1	48.8	40.9	34.8	50.0	26.9	34.0	-	-
Estranger	7.0	9.4	7.8	2.3	4.3	-	3.8	4.0	-	-
No contesta	.8	1.7	.4	2.3	-	-	-	-	-	-
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Sense estudis	.2	.6	-	-	-	-	-	-	-	-
Estudis primaris no acabats	4.5	5.0	3.7	4.5	6.5	-	-	8.0	-	-
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	21.3	15.5	22.5	25.0	21.7	50.0	34.6	26.0	20.0	-
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	36.8	32.0	40.2	43.2	39.1	50.0	26.9	32.0	80.0	-
Universitari grau mig	11.3	14.4	9.4	9.1	13.0	-	15.4	8.0	-	50.0
Universitari grau superior	24.8	31.5	23.8	13.6	19.6	-	23.1	26.0	-	-
No contesta	1.0	1.1	.4	4.5	-	-	-	-	-	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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Treballa per compte propi	16.2	13.8	16.4	27.3	10.9	-	23.1	12.0	40.0	50.0
Treballa per compte d'altri	59.5	54.7	62.3	52.3	65.2	50.0	65.4	64.0	60.0	-
No treballa	23.5	30.9	20.9	15.9	23.9	50.0	11.5	24.0	-	-
No contesta	.8	.6	.4	4.5	-	-	-	-	-	50.0
P31-1. VOSTÈ ÉS...										
Base: Treballa per compte propi	97	25	40	12	5	0	6	6	2	1
Empressari o professional amb assalariats	27.8	36.0	25.0	33.3	-	-	50.0	16.7	-	-
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	72.2	64.0	75.0	66.7	100.0	-	50.0	83.3	100.0	100.0
Base: Treballa per compte d'altri	357	99	152	23	30	1	17	32	3	0
Assalariat indefinit	77.3	80.8	77.0	69.6	63.3	100.0	94.1	78.1	66.7	-
Assalariat eventual o interí	21.3	18.2	21.7	26.1	33.3	-	5.9	21.9	33.3	-
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	.8	1.0	.7	-	3.3	-	-	-	-	-
No contesta	.6	-	.7	4.3	-	-	-	-	-	-
Base: No treballa	141	56	51	7	11	1	3	12	0	0
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	46.1	60.7	31.4	57.1	36.4	100.0	-	50.0	-	-
Aturat i ha treballat abans	23.4	19.6	25.5	28.6	27.3	-	33.3	25.0	-	-
Aturat i busca la primera feina	.7	-	2.0	-	-	-	-	-	-	-
Estudiant	9.9	8.9	13.7	-	9.1	-	33.3	-	-	-
Mestressa de casa	17.0	7.1	23.5	14.3	27.3	-	33.3	25.0	-	-
Està de baixa	2.8	3.6	3.9	-	-	-	-	-	-	-
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?										
Base: Treballa	454	124	192	35	35	1	23	38	5	1
Públic (administració o empresa pública)	26.0	26.6	25.0	20.0	22.9	-	39.1	31.6	20.0	-
Sector privat	73.8	73.4	74.5	80.0	77.1	100.0	60.9	68.4	80.0	100.0
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	.2	-	.5	-	-	-	-	-	-	-

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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Alt Camp	.8	-	-	-	10.9	-	-	-	-	-
Alt Empordà	1.0	-	-	13.6	-	-	-	-	-	-
Alt Penedès	1.3	-	3.3	-	-	-	-	-	-	-
Alt Urgell	.2	-	-	-	-	-	-	20.0	-	-
Anoia	1.7	-	-	-	-	-	20.0	-	-	-
Bages	2.2	-	-	-	-	-	26.0	-	-	-
Baix Camp	1.3	-	-	-	17.4	-	-	-	-	-
Baix Empordà	1.5	-	-	20.5	-	-	-	-	-	-
Baix Llobregat	10.2	-	25.0	-	-	-	-	-	-	-
Baix Penedès	1.0	-	-	-	13.0	-	-	-	-	-
Barcelonès	5.7	-	13.9	-	-	-	-	-	-	-
Berguedà	.7	-	-	-	-	-	8.0	-	-	-
Cerdanya	.5	-	-	-	-	-	-	60.0	-	-
Conca de Barberà	.2	-	-	-	2.2	-	-	-	-	-
Garraf	1.2	-	2.9	-	-	-	-	-	-	-
Garrigues	.2	-	-	-	-	3.8	-	-	-	-
Garrotxa	.7	-	-	9.1	-	-	-	-	-	-
Gironès	3.5	-	-	47.7	-	-	-	-	-	-
Maresme	6.8	-	16.8	-	-	-	-	-	-	-
Montsià	.2	-	-	-	50.0	-	-	-	-	-
Noguera	.5	-	-	-	-	11.5	-	-	-	-
Osona	3.5	-	-	-	-	-	42.0	-	-	-
Pallars Jussà	.2	-	-	-	-	-	-	20.0	-	-
Pla de l'Estany	.2	-	-	2.3	-	-	-	-	-	-
Pla d'Urgell	.2	-	-	-	-	3.8	-	-	-	-
Priorat	.2	-	-	-	2.2	-	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	.2	-	-	-	-	50.0	-	-	-	-
Segrià	3.2	-	-	-	-	73.1	-	-	-	-
Selva	.5	-	-	6.8	-	-	-	-	-	-
Solsonès	.3	-	-	-	-	-	4.0	-	-	-
Tarragonès	4.2	-	-	-	54.3	-	-	-	-	-
Urgell	.3	-	-	-	-	7.7	-	-	-	-
Vallès Occidental	9.0	-	22.1	-	-	-	-	-	-	-
Vallès Oriental	6.5	-	16.0	-	-	-	-	-	-	-
Barcelona ciutat	30.2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	.3	-	-	-	-	-	-	-	-	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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	40.7	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Comarques gironines	7.3	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Camp de Tarragona	7.7	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Terres de l'Ebre	.3	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Àmbit de Ponent	4.3	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Comarques centrals	8.3	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Alt Pirineu i Aran	.8	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Barcelona ciutat	30.2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	.3	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
P33. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?										
Base: Viu a Barcelona ciutat	181	181	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciutat Vella	2.8	2.8	-	-	-	-	-	-	-	-
Eixample	25.4	25.4	-	-	-	-	-	-	-	-
Sants-Montjuïc	9.4	9.4	-	-	-	-	-	-	-	-
Les Corts	4.4	4.4	-	-	-	-	-	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	11.0	11.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Gràcia	7.7	7.7	-	-	-	-	-	-	-	-
Horta	7.2	7.2	-	-	-	-	-	-	-	-
Nou Barris	7.7	7.7	-	-	-	-	-	-	-	-
Sant Andreu	6.1	6.1	-	-	-	-	-	-	-	-
Sant Martí	14.4	14.4	-	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	3.9	3.9	-	-	-	-	-	-	-	-
DIA DE LA SETMANA										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Dilluns	19.0	21.5	22.1	11.4	13.0	50.0	7.7	12.0	20.0	-
Dimarts	21.2	16.0	23.4	22.7	23.9	-	23.1	24.0	40.0	-
Dimecres	21.2	25.4	18.4	34.1	19.6	-	3.8	20.0	-	50.0
Dijous	16.0	16.0	11.9	11.4	21.7	50.0	30.8	24.0	20.0	50.0
Divendres	13.7	9.9	16.4	13.6	10.9	-	23.1	12.0	20.0	-
Dissabte	5.0	6.6	3.7	6.8	4.3	-	3.8	6.0	-	-
Diumenge	4.0	4.4	4.1	-	6.5	-	7.7	2.0	-	-

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	181	244	44	46	2	26	50	5	2
FRANJA HORÀRIA										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
De 8 a 11 hores	22.0	18.2	25.4	27.3	17.4	50.0	19.2	22.0	-	-
De 11 a 13 hores	24.0	26.0	22.1	22.7	32.6	50.0	19.2	18.0	40.0	50.0
De 13 a 16 hores	21.8	24.3	19.7	18.2	23.9	-	23.1	26.0	20.0	-
De 16 a 19 hores	17.2	17.1	16.8	22.7	15.2	-	19.2	14.0	20.0	50.0
De 19 a 22 hores	10.0	11.0	10.2	4.5	6.5	-	11.5	12.0	20.0	-
De 22 a 1 hores	3.0	1.7	3.3	2.3	4.3	-	3.8	6.0	-	-
De 1 a 8 hores	2.0	1.7	2.5	2.3	-	-	3.8	2.0	-	-
CODI PROVÍNCIA										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Barcelona	79.0	100.0	100.0	-	-	-	-	96.0	-	50.0
Girona	8.0	-	-	100.0	-	-	-	-	60.0	50.0
Lleida	5.0	-	-	-	-	-	100.0	4.0	40.0	-
Tarragona	8.0	-	-	-	100.0	100.0	-	-	-	-
NIVELL D'ESTUDIS										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Baix	26.0	21.0	26.2	29.5	28.3	50.0	34.6	34.0	20.0	-
Mitjà	36.8	32.0	40.2	43.2	39.1	50.0	26.9	32.0	80.0	-
Alt	36.2	45.9	33.2	22.7	32.6	-	38.5	34.0	-	50.0
No contesta	1.0	1.1	.4	4.5	-	-	-	-	-	50.0
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012										
Base: Total	600	181	244	44	46	2	26	50	5	2
Maig	16.7	17.7	17.6	18.2	13.0	50.0	15.4	12.0	-	-
Juny	16.7	13.8	18.0	15.9	19.6	-	23.1	16.0	20.0	-
Juliol	16.7	17.1	16.8	15.9	19.6	50.0	11.5	12.0	40.0	-
Agost	16.7	16.6	16.4	15.9	10.9	-	26.9	22.0	-	-
Setembre	16.7	18.2	14.3	20.5	19.6	-	11.5	22.0	-	-
Octubre	16.7	16.6	16.8	13.6	17.4	-	11.5	16.0	40.0	100.0



Mes de trucada al 012

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Menys de tres mesos	7.2	4.0	2.0	5.0	8.0	10.0	14.0
Entre 3 i 6 mesos	3.2	4.0	3.0	2.0	4.0	3.0	3.0
Entre 6 i 12 mesos	1.7	2.0	-	1.0	1.0	4.0	2.0
Entre 1 i 2 anys	13.7	12.0	13.0	11.0	8.0	21.0	17.0
Més de 2 anys	73.3	77.0	78.0	80.0	79.0	62.0	64.0
No sap	1.0	1.0	4.0	1.0	-	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Familiar o amic	21.0	21.0	17.0	31.0	18.0	23.0	16.0
Internet	3.8	7.0	3.0	1.0	6.0	2.0	4.0
Per la televisió	36.0	36.0	35.0	34.0	31.0	39.0	41.0
Per la ràdio	4.3	4.0	3.0	9.0	4.0	3.0	3.0
A la premsa	11.5	9.0	10.0	12.0	14.0	14.0	10.0
Revista de la Generalitat	3.7	4.0	1.0	4.0	3.0	3.0	7.0
Pàgines grogues	1.7	4.0	4.0	-	1.0	1.0	-
Algun altre servei telefònic	3.3	5.0	2.0	1.0	3.0	7.0	2.0
A la feina	2.2	1.0	5.0	3.0	3.0	1.0	-
Altres respostes	3.8	2.0	4.0	1.0	4.0	-	12.0
No sap	8.7	7.0	16.0	4.0	13.0	7.0	5.0
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Molt satisfet	33.3	36.0	34.0	27.0	31.0	36.0	36.0
Bastant satisfet	58.2	59.0	56.0	66.0	62.0	48.0	58.0
Regular / Normal	6.3	4.0	8.0	4.0	5.0	12.0	5.0
Poc satisfet	1.8	-	2.0	3.0	1.0	4.0	1.0
Gens satisfet	.3	1.0	-	-	1.0	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
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	100	100	100	100	100	100
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	.2	1.0	-	-	-	-	-
2	.2	-	1.0	-	-	-	-
4	.7	-	-	1.0	-	2.0	1.0
5	2.7	2.0	4.0	3.0	4.0	2.0	1.0
6	4.3	4.0	3.0	5.0	4.0	7.0	3.0
7	12.7	16.0	10.0	15.0	15.0	12.0	8.0
8	36.3	27.0	40.0	36.0	37.0	41.0	37.0
9	23.7	30.0	22.0	23.0	23.0	18.0	26.0
10	19.2	20.0	20.0	17.0	17.0	17.0	24.0
No sap	.2	-	-	-	-	1.0	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
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	100	100	100	100	100	100
Rapidesa	28.5	31.0	27.0	28.0	27.0	27.0	31.0
Amabilitat	12.2	7.0	6.0	12.0	21.0	15.0	12.0
Atenció (personal, al client)	15.0	15.0	18.0	15.0	12.0	14.0	16.0
Tenir molta i bé la informació	10.7	9.0	10.0	13.0	9.0	9.0	14.0
Bona informació	9.2	13.0	7.0	7.0	6.0	12.0	10.0
Resoldre, donar solucions	10.0	10.0	11.0	6.0	16.0	9.0	8.0
Eficàcia / Eficiència	4.3	3.0	4.0	10.0	3.0	4.0	2.0
Professionalitat	2.7	3.0	5.0	3.0	2.0	1.0	2.0
Llenguatge clar i concís	1.7	2.0	3.0	2.0	-	3.0	-
Interès per resoldre la consulta	2.8	2.0	4.0	2.0	2.0	4.0	3.0
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.5	3.0	2.0	1.0	1.0	2.0	-
Altres	1.2	2.0	1.0	1.0	1.0	-	2.0
No sap	.3	-	2.0	-	-	-	-
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?							
Base: Ha esmentat un primer aspecte	598	100	98	100	100	100	100
Rapidesa	17.6	21.0	19.4	22.0	14.0	15.0	14.0
Amabilitat	11.7	14.0	13.3	10.0	11.0	13.0	9.0
Atenció (personal, al client)	11.9	9.0	13.3	10.0	11.0	14.0	14.0
Tenir molta i bé la informació	5.9	2.0	4.1	6.0	7.0	6.0	10.0
Bona informació	10.0	11.0	11.2	12.0	8.0	10.0	8.0
Resoldre, donar solucions	7.0	3.0	3.1	11.0	4.0	9.0	12.0
Eficàcia / Eficiència	9.0	10.0	9.2	7.0	13.0	9.0	6.0
Professionalitat	1.8	2.0	-	2.0	4.0	1.0	2.0
Llenguatge clar i concís	1.5	2.0	-	-	3.0	2.0	2.0
Interès per resoldre la consulta	1.2	-	2.0	3.0	-	-	2.0
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.3	3.0	1.0	3.0	-	1.0	-
Altres	.5	-	2.0	1.0	-	-	-
Cap més	20.6	23.0	21.4	13.0	25.0	20.0	21.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Rapidesa	46.0	52.0	46.0	50.0	41.0	42.0	45.0
Amabilitat	23.8	21.0	19.0	22.0	32.0	28.0	21.0
Atenció (personal, al client)	26.8	24.0	31.0	25.0	23.0	28.0	30.0
Tenir molta i bé la informació	16.5	11.0	14.0	19.0	16.0	15.0	24.0
Bona informació	19.2	24.0	18.0	19.0	14.0	22.0	18.0
Resoldre, donar solucions	17.0	13.0	14.0	17.0	20.0	18.0	20.0
Eficàcia / Eficiència	13.3	13.0	13.0	17.0	16.0	13.0	8.0
Professionalitat	4.5	5.0	5.0	5.0	6.0	2.0	4.0
Llenguatge clar i concís	3.2	4.0	3.0	2.0	3.0	5.0	2.0
Interès per resoldre la consulta	4.0	2.0	6.0	5.0	2.0	4.0	5.0
Preu de trucada (barat, gratuït)	2.8	6.0	3.0	4.0	1.0	3.0	-
Altres	1.7	2.0	3.0	2.0	1.0	-	2.0
No sap	.3	-	2.0	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
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	100	100	100	100	100	100
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	.3	-	2.0	-	-	-	-
2	.3	-	-	-	1.0	-	1.0
3	.3	-	-	1.0	1.0	-	-
4	1.0	-	-	3.0	1.0	1.0	1.0
5	4.8	4.0	2.0	7.0	6.0	8.0	2.0
6	8.2	7.0	11.0	9.0	9.0	8.0	5.0
7	12.8	20.0	12.0	9.0	11.0	12.0	13.0
8	29.5	30.0	28.0	29.0	33.0	30.0	27.0
9	18.2	14.0	23.0	19.0	16.0	20.0	17.0
10	24.0	25.0	22.0	22.0	21.0	20.0	34.0
No sap	.5	-	-	1.0	1.0	1.0	-
AMABILITAT							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
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	.3	-	2.0	-	-	-	-
4	.2	-	-	-	1.0	-	-
5	1.0	1.0	1.0	3.0	-	1.0	-
6	3.2	1.0	4.0	7.0	4.0	2.0	1.0
7	6.3	7.0	7.0	8.0	3.0	8.0	5.0
8	28.3	27.0	29.0	24.0	37.0	33.0	20.0
9	26.0	26.0	22.0	26.0	21.0	28.0	33.0
10	34.5	38.0	35.0	32.0	33.0	28.0	41.0
No sap	.2	-	-	-	1.0	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
PROFESSIONALITAT							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
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	.3	-	1.0	1.0	-	-	-
3	.3	-	1.0	-	-	1.0	-
4	.3	-	-	1.0	-	-	1.0
5	2.0	2.0	3.0	2.0	2.0	3.0	-
6	5.0	3.0	1.0	11.0	5.0	6.0	4.0
7	13.8	15.0	17.0	16.0	10.0	13.0	12.0
8	26.3	28.0	30.0	18.0	34.0	27.0	21.0
9	23.5	19.0	23.0	23.0	18.0	27.0	31.0
10	26.7	31.0	23.0	26.0	29.0	20.0	31.0
No sap	1.7	2.0	1.0	2.0	2.0	3.0	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
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	.5	1.0	1.0	-	-	1.0	-
1	.2	-	-	1.0	-	-	-
2	.3	-	-	1.0	-	-	1.0
3	.2	-	-	1.0	-	-	-
4	1.3	-	1.0	3.0	1.0	2.0	1.0
5	3.0	1.0	4.0	7.0	2.0	1.0	3.0
6	4.5	-	2.0	10.0	4.0	8.0	3.0
7	15.7	17.0	16.0	12.0	23.0	13.0	13.0
8	25.8	30.0	28.0	22.0	28.0	29.0	18.0
9	21.7	20.0	22.0	17.0	20.0	24.0	27.0
10	26.5	31.0	25.0	26.0	21.0	22.0	34.0
No sap	.3	-	1.0	-	1.0	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
LLENGUATJE CLAR I CONCÍS							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
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	.2	-	1.0	-	-	-	-
3	.2	-	-	1.0	-	-	-
4	.2	-	-	1.0	-	-	-
5	1.2	-	2.0	1.0	2.0	2.0	-
6	2.3	1.0	2.0	3.0	4.0	-	4.0
7	10.8	8.0	14.0	9.0	12.0	16.0	6.0
8	29.0	31.0	25.0	32.0	36.0	30.0	20.0
9	24.3	24.0	25.0	25.0	13.0	25.0	34.0
10	31.5	36.0	31.0	28.0	32.0	26.0	36.0
No sap	.3	-	-	-	1.0	1.0	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
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	.2	-	-	1.0	-	-	-
2	.2	-	1.0	-	-	-	-
4	.3	-	-	1.0	-	-	1.0
5	2.8	1.0	4.0	6.0	2.0	3.0	1.0
6	4.5	3.0	3.0	9.0	4.0	6.0	2.0
7	11.2	9.0	14.0	11.0	10.0	11.0	12.0
8	29.7	34.0	33.0	23.0	37.0	31.0	20.0
9	22.8	22.0	19.0	19.0	20.0	24.0	33.0
10	28.0	31.0	26.0	29.0	26.0	25.0	31.0
No sap	.3	-	-	1.0	1.0	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P7-A. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Rapidesa	22.3	21.0	23.0	12.0	34.0	22.0	22.0
Amabilitat	19.8	21.0	9.0	12.0	24.0	22.0	31.0
Professionalitat	15.0	19.0	12.0	25.0	10.0	13.0	11.0
Adecuació de la resposta	19.3	17.0	24.0	26.0	15.0	23.0	11.0
Llenguatge clar i concís	4.5	4.0	9.0	2.0	6.0	2.0	4.0
Interès per resoldre la consulta	18.8	18.0	22.0	23.0	11.0	18.0	21.0
Tot és important	.2	-	1.0	-	-	-	-
P7B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?							
Base: Ha esmentat un primer aspecte	599	100	99	100	100	100	100
Rapidesa	27.0	27.0	26.3	35.0	21.0	23.0	30.0
Amabilitat	23.4	20.0	25.3	18.0	20.0	30.0	27.0
Professionalitat	12.9	15.0	11.1	15.0	14.0	12.0	10.0
Adecuació de la resposta	15.2	8.0	11.1	10.0	25.0	16.0	21.0
Llenguatge clar i concís	8.5	12.0	11.1	5.0	7.0	10.0	6.0
Interès per resoldre la consulta	12.0	16.0	12.1	17.0	13.0	8.0	6.0
Altres respostes	.2	-	1.0	-	-	-	-
Cap més	.8	2.0	2.0	-	-	1.0	-
P7. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Rapidesa	49.3	48.0	49.0	47.0	55.0	45.0	52.0
Amabilitat	43.2	41.0	34.0	30.0	44.0	52.0	58.0
Professionalitat	27.8	34.0	23.0	40.0	24.0	25.0	21.0
Adecuació de la resposta	34.5	25.0	35.0	36.0	40.0	39.0	32.0
Llenguatge clar i concís	13.0	16.0	20.0	7.0	13.0	12.0	10.0
Interès per resoldre la consulta	30.8	34.0	34.0	40.0	24.0	26.0	27.0
Tot és important	.2	-	1.0	-	-	-	-
Altres	.2	-	1.0	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P8. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	30.0	35.0	36.0	28.0	38.0	23.0	20.0
Sí, però s'equivoca	7.5	5.0	9.0	6.0	6.0	10.0	9.0
No	62.5	60.0	55.0	66.0	56.0	67.0	71.0
P9. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012:							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Més d'un cop al dia	.5	-	-	1.0	-	-	2.0
Diàriament o pràcticament diària	.3	1.0	-	-	-	1.0	-
Algunes vegades a la setmana	5.5	8.0	6.0	9.0	2.0	3.0	5.0
Algunes vegades al mes	24.3	28.0	24.0	26.0	28.0	23.0	17.0
Menor freqüència	69.2	63.0	70.0	63.0	70.0	73.0	76.0
No sap	.2	-	-	1.0	-	-	-
P10. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Al matí	31.0	43.0	30.0	30.0	16.0	41.0	26.0
A la tarda	12.2	16.0	16.0	9.0	10.0	8.0	14.0
A la nit	2.2	1.0	3.0	1.0	2.0	5.0	1.0
Indiferent	53.8	40.0	49.0	60.0	71.0	44.0	59.0
No sap	.8	-	2.0	-	1.0	2.0	-
P11. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Només (o gairebé) els dies laborables	51.3	58.0	52.0	45.0	36.0	64.0	53.0
Només els caps de setmana	2.5	3.0	2.0	2.0	3.0	3.0	2.0
Indistintament	45.5	38.0	46.0	53.0	60.0	32.0	44.0
No sap	.7	1.0	-	-	1.0	1.0	1.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P12. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Només un vegada	57.7	54.0	54.0	46.0	62.0	61.0	69.0
2 o 3 vegades	34.0	38.0	38.0	39.0	31.0	31.0	27.0
4 o 5 vegades	4.3	4.0	3.0	7.0	5.0	5.0	2.0
Més de 5 vegades	3.3	3.0	4.0	8.0	2.0	1.0	2.0
No sap	.7	1.0	1.0	-	-	2.0	-
P13. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Per motius de feina	19.2	28.0	26.0	23.0	9.0	18.0	11.0
Per motius personals	79.5	70.0	71.0	76.0	90.0	81.0	89.0
No sap	1.3	2.0	3.0	1.0	1.0	1.0	-
P14. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	88.8	90.0	90.0	85.0	91.0	84.0	93.0
No	8.8	9.0	7.0	14.0	7.0	9.0	7.0
A mitges	2.0	1.0	2.0	1.0	2.0	6.0	-
No sap	.3	-	1.0	-	-	1.0	-
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	10	9	15	9	15	7
Em van dir que no tenien la informació	23.1	50.0	11.1	20.0	11.1	26.7	14.3
Em van adreçar a un número equivocat	18.5	20.0	22.2	13.3	11.1	13.3	42.9
Em van donar una informació errònia	15.4	10.0	11.1	13.3	-	33.3	14.3
Estic esperant la resposta	4.6	-	-	-	33.3	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	12.3	-	11.1	13.3	33.3	6.7	14.3
Inseguretat de la resposta	6.2	10.0	22.2	-	-	6.7	-
No ho sabien	10.8	-	11.1	26.7	-	13.3	-
Problemes tècnics	6.2	10.0	11.1	6.7	11.1	-	-
No sap	3.1	-	-	6.7	-	-	14.3

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
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	100	100	100	100	100	100
Sí	16.5	15.0	11.0	15.0	17.0	21.0	20.0
No	82.3	85.0	88.0	83.0	82.0	76.0	80.0
No sap	1.2	-	1.0	2.0	1.0	3.0	-
P15-2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	25.7	30.0	28.0	24.0	24.0	23.0	25.0
No	67.8	63.0	66.0	66.0	73.0	71.0	68.0
No sap	6.5	7.0	6.0	10.0	3.0	6.0	7.0
P15-3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	98.0	100.0	98.0	96.0	99.0	96.0	99.0
No	1.7	-	2.0	3.0	1.0	3.0	1.0
No sap	.3	-	-	1.0	-	1.0	-
P15-4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	98.8	99.0	98.0	100.0	99.0	97.0	100.0
No	1.0	1.0	2.0	-	-	3.0	-
No sap	.2	-	-	-	1.0	-	-
P15-5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	95.5	94.0	95.0	94.0	95.0	96.0	99.0
No	3.7	5.0	3.0	5.0	4.0	4.0	1.0
No sap	.8	1.0	2.0	1.0	1.0	-	-
P15-6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RAPIDAMENT?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	87.2	88.0	89.0	82.0	87.0	84.0	93.0
No	12.5	12.0	10.0	17.0	13.0	16.0	7.0
No sap	.3	-	1.0	1.0	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P16. VOSTÈ UTILITZA ALGUN O ALGUNS ALTRES SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	42.8	47.0	38.0	48.0	43.0	46.0	35.0
No	56.8	53.0	61.0	51.0	57.0	54.0	65.0
No sap	.2	-	1.0	-	-	-	-
No contesta	.2	-	-	1.0	-	-	-
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'atenció telefònica	257	47	38	48	43	46	35
010	44.0	31.9	47.4	37.5	44.2	41.3	68.6
11822/Telefònica	24.9	29.8	23.7	37.5	18.6	19.6	17.1
11811	3.1	4.3	5.3	2.1	-	6.5	-
11888	20.6	25.5	26.3	14.6	20.9	17.4	20.0
11818	5.4	2.1	7.9	2.1	11.6	8.7	-
Atenció sanitària	.4	2.1	-	-	-	-	-
Números 900	.4	-	2.6	-	-	-	-
Altres	8.2	10.6	5.3	10.4	9.3	10.9	-
No sap	1.9	-	-	6.3	2.3	2.2	-
P18. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	98.2	97.0	99.0	100.0	97.0	97.0	99.0
No	.3	1.0	-	-	-	1.0	-
No sap	1.5	2.0	1.0	-	3.0	2.0	1.0
P19. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	96.0	95.0	97.0	98.0	96.0	92.0	98.0
No	2.3	2.0	1.0	-	2.0	8.0	1.0
No sap	1.7	3.0	2.0	2.0	2.0	-	1.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Cada dia	61.5	60.0	67.0	58.0	62.0	57.0	65.0
Algunes vegades a la setmana	10.7	12.0	9.0	8.0	11.0	11.0	13.0
Algunes vegades al mes	4.5	3.0	6.0	7.0	2.0	7.0	2.0
Menor freqüència	2.3	3.0	2.0	2.0	3.0	4.0	-
Mai / quasi mai	21.0	22.0	16.0	25.0	22.0	21.0	20.0
P20-1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?							
Base: Es connecta cada dia	369	60	67	58	62	57	65
Menys d'1 hora	14.1	10.0	26.9	12.1	16.1	8.8	9.2
1 a 2 hores	31.2	25.0	29.9	25.9	30.6	40.4	35.4
2 a 3 hores	20.9	23.3	17.9	25.9	19.4	19.3	20.0
3 a 5 hores	12.2	13.3	14.9	12.1	8.1	10.5	13.8
5 a 8 hores	9.8	21.7	7.5	6.9	6.5	5.3	10.8
8 hores	6.8	1.7	1.5	6.9	17.7	7.0	6.2
Més de 8 hores	5.1	5.0	1.5	10.3	1.6	8.8	4.6
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	12	9	8	11	11	13
Menys d'1 hora	10.9	-	11.1	-	36.4	18.2	-
1 hora	26.6	41.7	33.3	12.5	18.2	18.2	30.8
Entre 2 i 3 hores	21.9	8.3	44.4	37.5	-	18.2	30.8
Entre 3 i 5 hores	26.6	41.7	-	25.0	45.5	18.2	23.1
Més de 5	7.8	8.3	-	-	-	18.2	15.4
No sap	4.7	-	11.1	12.5	-	9.1	-
No contesta	1.6	-	-	12.5	-	-	-
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	100	100	100	100	100	100
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sí	70.5	73.0	71.0	70.0	69.0	65.0	75.0
No	29.5	27.0	29.0	30.0	31.0	35.0	25.0
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Gencat.cat / Gencat	67.8	62.0	70.0	69.0	75.0	64.0	67.0
Altres	.2	-	1.0	-	-	-	-
No sap	32.0	38.0	29.0	31.0	25.0	36.0	33.0
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	38	30	31	25	36	33
Sí	57.0	50.0	76.7	48.4	52.0	50.0	66.7
No	42.5	47.4	23.3	51.6	48.0	50.0	33.3
No sap	.5	2.6	-	-	-	-	-
P22-2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?							
Base: Coneix Gencat.cat	517	81	93	84	88	82	89
Sí	75.4	75.3	72.0	81.0	77.3	75.6	71.9
No	24.4	24.7	28.0	17.9	22.7	24.4	28.1
No contesta	.2	-	-	1.2	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P22-3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?							
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	61	67	68	68	62	64
Estudis	25.6	23.0	34.3	22.1	27.9	25.8	20.3
Ocupació	11.5	9.8	11.9	13.2	14.7	6.5	12.5
Habitatge	5.6	3.3	4.5	5.9	8.8	6.5	4.7
Certificats, tràmits	3.3	-	3.0	5.9	5.9	-	4.7
Cursos	2.3	1.6	1.5	2.9	1.5	3.2	3.1
Pensions, ajudes, subvencions	11.8	13.1	10.4	10.3	11.8	17.7	7.8
Multes	.3	1.6	-	-	-	-	-
Agenda cultural	5.6	4.9	7.5	7.4	5.9	8.1	-
Normativa i legislació	6.2	8.2	4.5	4.4	5.9	8.1	6.3
Temes mèdics	4.1	6.6	3.0	4.4	4.4	1.6	4.7
Mapes, plànols municipals	1.8	3.3	3.0	2.9	-	-	1.6
Servei meteorològic	.8	3.3	1.5	-	-	-	-
Turisme	3.3	1.6	3.0	4.4	1.5	1.6	7.8
Transports	2.3	6.6	1.5	2.9	1.5	-	1.6
Consultes per feina / estudis	1.8	1.6	-	1.5	-	6.5	1.6
Informació sobre la Generalitat	11.3	8.2	10.4	17.6	13.2	6.5	10.9
Informació Direcció General Trànsit	.8	-	-	-	1.5	3.2	-
Activitats nens / jovent	.5	-	-	-	-	1.6	1.6
Mitjans comunicació (TV, TDT)	.3	-	-	1.5	-	-	-
Informació	2.8	3.3	1.5	4.4	1.5	3.2	3.1
Altres	5.6	13.1	4.5	5.9	4.4	1.6	4.7
No sap	4.4	1.6	6.0	1.5	4.4	-	12.5
No contesta	.3	-	1.5	-	-	-	-
P22-4. COM LA VA CONÈIXER?							
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	61	67	68	68	62	64
Trucant al 012	2.3	3.3	3.0	2.9	-	3.2	1.6
Familiar o amic	18.7	18.0	14.9	11.8	13.2	32.3	23.4
Cercadors d'Internet	14.4	8.2	16.4	17.6	8.8	14.5	20.3
Per la televisió	16.9	24.6	20.9	16.2	10.3	22.6	7.8
Per la ràdio	1.5	-	1.5	2.9	-	3.2	1.6
Per la premsa	6.7	3.3	6.0	10.3	7.4	6.5	6.3
Per la revista de la Generalitat	3.1	6.6	3.0	1.5	1.5	1.6	4.7
A la feina	24.4	26.2	23.9	25.0	38.2	8.1	23.4
Altres	5.6	3.3	6.0	4.4	10.3	6.5	3.1
No sap	6.2	6.6	4.5	7.4	10.3	1.6	6.3
No contesta	.3	-	-	-	-	-	1.6

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P22-5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?							
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	61	67	68	68	62	64
Menys d'un mes	62.3	73.8	56.7	61.8	54.4	59.7	68.8
D'un a dos mesos	17.2	9.8	19.4	17.6	22.1	14.5	18.8
Tres o quatre mesos	9.2	13.1	3.0	10.3	11.8	12.9	4.7
Més de quatre mesos	10.5	3.3	20.9	8.8	11.8	11.3	6.3
No sap	.8	-	-	1.5	-	1.6	1.6
P22-5-1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?							
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	390	61	67	68	68	62	64
Sí	37.2	39.3	25.4	39.7	33.8	40.3	45.3
No	19.5	19.7	17.9	13.2	27.9	16.1	21.9
No l'havia visitat abans	20.0	19.7	28.4	22.1	19.1	16.1	14.1
No sap	23.3	21.3	28.4	25.0	19.1	27.4	18.8
P22-5-2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?							
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	145	24	17	27	23	25	29
Accessibilitat	9.7	4.2	5.9	3.7	13.0	20.0	10.3
Claredat	13.1	8.3	5.9	7.4	4.3	20.0	27.6
Més informació, més serveis	30.3	29.2	29.4	18.5	39.1	36.0	31.0
Disseny, imatge	13.1	20.8	5.9	18.5	26.1	-	6.9
Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)	15.9	20.8	17.6	25.9	4.3	8.0	17.2
Rapidesa	11.7	4.2	17.6	22.2	13.0	12.0	3.4
No sap	6.2	12.5	17.6	3.7	-	4.0	3.4

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
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	61	67	68	68	62	64
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	.8	-	-	-	1.5	-	3.1
2	.8	3.3	-	1.5	-	-	-
3	.3	-	-	1.5	-	-	-
4	1.8	-	-	1.5	-	4.8	4.7
5	3.1	1.6	4.5	1.5	5.9	1.6	3.1
6	12.8	13.1	13.4	14.7	13.2	12.9	9.4
7	28.5	41.0	23.9	23.5	26.5	30.6	26.6
8	31.0	24.6	32.8	32.4	35.3	22.6	37.5
9	10.8	8.2	9.0	14.7	5.9	17.7	9.4
10	6.2	4.9	11.9	7.4	2.9	4.8	4.7
No sap	3.8	3.3	4.5	1.5	8.8	4.8	-
No contesta	.3	-	-	-	-	-	1.6
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	100	100	100	100	100	100
Trucar per telèfon	59.0	60.0	59.0	52.0	58.0	68.0	57.0
Accedir per internet	28.3	29.0	23.0	35.0	29.0	19.0	35.0
Anar a una oficina d'atenció personal	12.2	11.0	17.0	12.0	12.0	13.0	8.0
No sap	.5	-	1.0	1.0	1.0	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
SEXE DE L'ENTREVISTAT							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Home	34.0	32.0	36.0	33.0	35.0	34.0	34.0
Dona	66.0	68.0	64.0	67.0	65.0	66.0	66.0
EDAT DE L'ENTREVISTAT							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Fins a 25 anys	8.2	8.0	9.0	9.0	6.0	8.0	9.0
De 25 a 34	29.8	32.0	27.0	24.0	39.0	28.0	29.0
De 35 a 44	25.0	20.0	30.0	25.0	21.0	30.0	24.0
De 45 a 54	20.0	21.0	19.0	23.0	19.0	15.0	23.0
De 55 a 64	10.0	11.0	9.0	12.0	8.0	11.0	9.0
65 i més	7.0	8.0	6.0	7.0	7.0	8.0	6.0
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Catalunya	81.0	83.0	83.0	76.0	79.0	85.0	80.0
Resta d'Espanya	12.0	11.0	11.0	16.0	11.0	10.0	13.0
Estranger	6.7	6.0	6.0	7.0	10.0	4.0	7.0
No contesta	.3	-	-	1.0	-	1.0	-
P27-1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Català	53.8	57.0	61.0	59.0	46.0	56.0	44.0
Castellà	40.3	40.0	35.0	37.0	46.0	35.0	49.0
Ambdues per igual	4.8	2.0	4.0	3.0	7.0	8.0	5.0
Altres	.5	1.0	-	-	1.0	-	1.0
No contesta	.5	-	-	1.0	-	1.0	1.0
P27-2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Català	41.8	44.0	42.0	50.0	40.0	39.0	36.0
Castellà	18.0	16.0	15.0	22.0	22.0	9.0	24.0
Ambdues per igual	17.8	20.0	25.0	7.0	19.0	18.0	18.0
No treballa / no estudia	21.3	19.0	18.0	20.0	18.0	32.0	21.0
Altres	.5	1.0	-	-	1.0	1.0	-
No contesta	.5	-	-	1.0	-	1.0	1.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P27-3. I AMB ELS AMICS?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Català	43.7	44.0	48.0	48.0	40.0	46.0	36.0
Castellà	30.0	28.0	22.0	26.0	35.0	27.0	42.0
Ambdues per igual	25.7	28.0	30.0	25.0	25.0	26.0	20.0
Altres	.2	-	-	-	-	-	1.0
No contesta	.5	-	-	1.0	-	1.0	1.0
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Catalunya	48.8	48.0	59.0	51.0	38.0	53.0	44.0
Resta d'Espanya	42.8	46.0	32.0	39.0	50.0	41.0	49.0
Estranger	7.3	5.0	8.0	9.0	11.0	5.0	6.0
No sap	.2	1.0	-	-	-	-	-
No contesta	.8	-	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
P29. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Catalunya	48.0	51.0	56.0	44.0	43.0	52.0	42.0
Resta d'Espanya	44.2	42.0	37.0	45.0	46.0	43.0	52.0
Estranger	7.0	7.0	6.0	10.0	10.0	4.0	5.0
No contesta	.8	-	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
P30. QUIN ÉS EL NIVELL MAXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Sense estudis	.2	-	-	-	-	-	1.0
Estudis primaris no acabats	4.5	7.0	1.0	5.0	3.0	7.0	4.0
ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental	21.3	20.0	23.0	25.0	27.0	16.0	17.0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Modul Professional 2 i 3, Batxiller superior antic	36.8	34.0	42.0	27.0	36.0	48.0	34.0
Universitari grau mig	11.3	10.0	9.0	9.0	7.0	12.0	21.0
Universitari grau superior	24.8	29.0	25.0	33.0	26.0	15.0	21.0
No contesta	1.0	-	-	1.0	1.0	2.0	2.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P31. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Treballa per compte propi	16.2	16.0	20.0	21.0	14.0	18.0	8.0
Treballa per compte d'altri	59.5	62.0	59.0	54.0	65.0	48.0	69.0
No treballa	23.5	22.0	21.0	24.0	20.0	33.0	21.0
No contesta	.8	-	-	1.0	1.0	1.0	2.0
P31-1. VOSTÈ ÉS...							
Base: Treballa per compte propi	97	16	20	21	14	18	8
Empressari o professional amb assalariats	27.8	31.3	35.0	14.3	28.6	33.3	25.0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	72.2	68.8	65.0	85.7	71.4	66.7	75.0
Base: Treballa per compte d'altri	357	62	59	54	65	48	69
Assalariat indefinit	77.3	74.2	72.9	79.6	80.0	66.7	87.0
Assalariat eventual o interí	21.3	22.6	27.1	18.5	20.0	29.2	13.0
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	.8	1.6	-	-	-	4.2	-
No contesta	.6	1.6	-	1.9	-	-	-
Base: No treballa	141	22	21	24	20	33	21
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	46.1	63.6	47.6	37.5	40.0	39.4	52.4
Aturat i ha treballat abans	23.4	13.6	19.0	25.0	25.0	30.3	23.8
Aturat i busca la primera feina	.7	-	-	-	5.0	-	-
Estudiant	9.9	13.6	14.3	16.7	10.0	6.1	-
Mestressa de casa	17.0	9.1	9.5	16.7	20.0	21.2	23.8
Està de baixa	2.8	-	9.5	4.2	-	3.0	-
P31-4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?							
Base: Treballa	454	78	79	75	79	66	77
Públic (administració o empresa pública)	26.0	30.8	24.1	29.3	24.1	25.8	22.1
Sector privat	73.8	69.2	75.9	70.7	75.9	74.2	76.6
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	.2	-	-	-	-	-	1.3

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
P32. COMARCA DE RESIDÈNCIA							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Alt Camp	.8	-	2.0	1.0	-	1.0	1.0
Alt Empordà	1.0	1.0	-	2.0	-	3.0	-
Alt Penedès	1.3	1.0	-	1.0	3.0	2.0	1.0
Alt Urgell	.2	-	-	1.0	-	-	-
Anoia	1.7	-	1.0	2.0	2.0	5.0	-
Bages	2.2	3.0	1.0	1.0	2.0	3.0	3.0
Baix Camp	1.3	1.0	1.0	1.0	1.0	3.0	1.0
Baix Empordà	1.5	3.0	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0
Baix Llobregat	10.2	13.0	11.0	13.0	6.0	7.0	11.0
Baix Penedès	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
Barcelonès	5.7	9.0	3.0	3.0	7.0	7.0	5.0
Berguedà	.7	2.0	-	-	1.0	1.0	-
Cerdanya	.5	-	1.0	1.0	-	-	1.0
Conca de Barberà	.2	1.0	-	-	-	-	-
Garraf	1.2	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0
Garrigues	.2	-	-	-	-	-	1.0
Garrotxa	.7	-	2.0	1.0	1.0	-	-
Gironès	3.5	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0
Maresme	6.8	7.0	12.0	6.0	9.0	3.0	4.0
Montsià	.2	1.0	-	-	-	-	-
Noguera	.5	-	1.0	-	2.0	-	-
Osona	3.5	1.0	6.0	3.0	5.0	2.0	4.0
Pallars Jussà	.2	-	-	-	-	-	1.0
Pla de l'Estany	.2	-	-	-	-	-	1.0
Pla d'Urgell	.2	-	-	-	-	1.0	-
Priorat	.2	-	-	-	-	1.0	-
Ribera d'Ebre	.2	-	-	1.0	-	-	-
Segrià	3.2	3.0	4.0	3.0	5.0	2.0	2.0
Selva	.5	-	-	-	1.0	1.0	1.0
Solsonès	.3	-	-	-	1.0	-	1.0
Tarragonès	4.2	3.0	5.0	6.0	3.0	3.0	5.0
Urgell	.3	1.0	1.0	-	-	-	-
Vallès Occidental	9.0	7.0	12.0	6.0	6.0	11.0	12.0
Vallès Oriental	6.5	5.0	5.0	11.0	8.0	4.0	6.0
Barcelona ciutat	30.2	32.0	25.0	31.0	30.0	33.0	30.0
No contesta	.3	-	-	-	-	-	2.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
REGIÓ DE RESIDÈNCIA							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	40.7	43.0	44.0	41.0	40.0	35.0	41.0
Comarques gironines	7.3	8.0	7.0	7.0	7.0	9.0	6.0
Camp de Tarragona	7.7	6.0	9.0	9.0	5.0	9.0	8.0
Terres de l'Ebre	.3	1.0	-	1.0	-	-	-
Àmbit de Ponent	4.3	4.0	6.0	3.0	7.0	3.0	3.0
Comarques centrals	8.3	6.0	8.0	6.0	11.0	11.0	8.0
Alt Pirineu i Aran	.8	-	1.0	2.0	-	-	2.0
Barcelona ciutat	30.2	32.0	25.0	31.0	30.0	33.0	30.0
No contesta	.3	-	-	-	-	-	2.0
P33. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL VIU VOSTÈ?							
Base: Viu a Barcelona ciutat	181	32	25	31	30	33	30
Ciutat Vella	2.8	3.1	-	-	6.7	3.0	3.3
Eixample	25.4	21.9	36.0	19.4	33.3	15.2	30.0
Sants-Montjuïc	9.4	9.4	12.0	6.5	6.7	12.1	10.0
Les Corts	4.4	3.1	-	3.2	3.3	6.1	10.0
Sarrià-Sant Gervasi	11.0	18.8	-	12.9	13.3	15.2	3.3
Gràcia	7.7	3.1	4.0	16.1	6.7	12.1	3.3
Horta	7.2	3.1	8.0	9.7	3.3	12.1	6.7
Nou Barris	7.7	3.1	8.0	12.9	6.7	3.0	13.3
Sant Andreu	6.1	15.6	4.0	6.5	6.7	3.0	-
Sant Martí	14.4	15.6	24.0	9.7	10.0	15.2	13.3
No contesta	3.9	3.1	4.0	3.2	3.3	3.0	6.7
DIA DE LA SETMANA							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Dilluns	19.0	19.0	18.0	22.0	19.0	18.0	18.0
Dimarts	21.2	21.0	21.0	21.0	19.0	21.0	24.0
Dimecres	21.2	21.0	21.0	12.0	28.0	22.0	23.0
Dijous	16.0	15.0	18.0	18.0	15.0	15.0	15.0
Divendres	13.7	15.0	13.0	16.0	13.0	13.0	12.0
Dissabte	5.0	5.0	5.0	6.0	4.0	6.0	4.0
Diumenge	4.0	4.0	4.0	5.0	2.0	5.0	4.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE
TOTAL	600	100	100	100	100	100	100
FRANJA HORÀRIA							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
De 8 a 11 hores	22.0	22.0	22.0	24.0	20.0	23.0	21.0
De 11 a 13 hores	24.0	24.0	24.0	27.0	24.0	20.0	25.0
De 13 a 16 hores	21.8	22.0	22.0	13.0	25.0	28.0	21.0
De 16 a 19 hores	17.2	17.0	17.0	21.0	16.0	16.0	16.0
De 19 a 22 hores	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	12.0
De 22 a 1 hores	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
De 1 a 8 hores	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
CODI PROVÍNCIA							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Barcelona	79.0	81.0	77.0	78.0	80.0	79.0	79.0
Girona	8.0	8.0	8.0	8.0	7.0	9.0	8.0
Lleida	5.0	4.0	6.0	4.0	8.0	3.0	5.0
Tarragona	8.0	7.0	9.0	10.0	5.0	9.0	8.0
NIVELL D'ESTUDIS							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Baix	26.0	27.0	24.0	30.0	30.0	23.0	22.0
Mitjà	36.8	34.0	42.0	27.0	36.0	48.0	34.0
Alt	36.2	39.0	34.0	42.0	33.0	27.0	42.0
No contesta	1.0	-	-	1.0	1.0	2.0	2.0
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012							
Base: Total	600	100	100	100	100	100	100
Maig	16.7	100.0	-	-	-	-	-
Juny	16.7	-	100.0	-	-	-	-
Juliol	16.7	-	-	100.0	-	-	-
Agost	16.7	-	-	-	100.0	-	-
Setembre	16.7	-	-	-	-	100.0	-
Octubre	16.7	-	-	-	-	-	100.0