

Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2015

**Realitzat mitjançant un encàrrec de gestió entre la
Direcció General d'Atenció Ciutadana i el
Centre d'Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya**

Continguts

1. Fitxa tècnica	3
2. Freqüències	
2.1. Coneixement del servei	8
2.2. Satisfacció amb el servei	12
2.3. Freqüència d'ús del servei	15
2.4. Tipus de tràmit i resolució	17
2.5. Procés d'atenció telefònica	19
2.6. Recomanació i millora del servei	21
2.7. Serveis d'atenció i informació	23
2.8. Dades de classificació	26
3. Encreuaments per sexe i edat	
3.1. Percentatges verticals	30
3.2. Percentatges verticals amb marca Jhi ²	40
3.3. Percentatges horitzontals	50
3.4. Valors absoluts	60
4. Qüestionari	70

1. FITXA TÈCNICA

☐ Provisional per a l'emissió de vistiplau

☒ Definitiva per a la incorporació al REO

Títol de l'estudi d'opinióⁱ:	Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2015
Motivacions / objectius:	Avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, d'atenció ciutadana, sobre el servei que han rebut i analitzar l'evolució dels resultats en relació a consultes anteriors.

Pla anual:	Sí
-------------------	----

A) Dades tècniques: Les característiques metodològiques són les següents:

A.1) Enquestes quantitativesⁱⁱ:

☐ Personal ☒ Telefònica CATI ☐ Internet / on-line

Escolliu opció:

Observacions:

A.1.1) Durada del qüestionari:	Fins a 5 minuts			
A.1.2) Grandària mostra:	De 501 a 1500 entrevistes	n=600 1era onada: 300 + 2ona onada 300	Ponderació: No	Error = ± 4,00
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Altres. Especifiquen:	Catalunya, Espanya i la resta del món.		
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiquen:	Usuaris que hagin trucat al telèfon 012 durant els mesos d'agost i setembre per la primera onada i octubre i novembre de 2015 per a la segona onada i han acceptat deixar les seves dades perquè se'ls truqui posteriorment.		
A.1.5) Tipus de mostreig	Quotes	Enquesta nominal mitjançant un mostreig aleatori simple a partir del llistat complet de persones que hagin trucat al 012 durant el període de referència.		

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

☐ Reunions de grups

Escolliu opció:

Observacions:

A.2.1) Núm. grups		
A.2.2) Àmbit geogràfic:		
A.2.2) Univers a entrevistar:		

A.3) Altres metodologies no incloses en els apartats anteriors

☐ Especifiqueu:

Dades administratives:

B.1) Promotor de l'estudi:

Unitat/Direcció:	Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió
Departament/Altres:	Departament de la Presidència

B.2) Executor de l'estudi:

	B.2.1) Dades provisionals	B.2.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal: Telefònic: ODEC. Centro de Cálculo y Aplicaciones Informáticas, SA Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		ODEC. Centro de Cálculo y Aplicaciones Informáticas, SA
Anàlisis i informe de resultats adicional	ODEC. Centro de Cálculo y Aplicaciones Informáticas, SA	ODEC. Centro de Cálculo y Aplicaciones Informáticas, SA
Altres (especifiqueu):		

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:		.
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal: Telefònic: 4.950 € (IVA no inclòs) Internet / on-line: Reunions de grups: Altres metodologies		. 3.270 € (IVA no inclòs) . . .
Anàlisis i informe de resultats adicional		.
Altres (especifiqueu):		.

C) Calendari:

	previsió d'execució dels treballs:		calendari final d'execució:	
Treball de camp 1era onada	28/09/2015	01/10/2015	28/09/2015	01/10/2015
Treball de camp 2ona onada	16/11/2015	20/11/2015	01/12/2015	15/12/2015
Lliurament de resultats:			Desembre 2015	
Presentació resultats:				
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	

ⁱ Tenen la condició d'estudis d'opinió segons l'article 2 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió (LCEO): a) les enquestes electorals que pregunten sobre la intenció de vot o sobre la valoració dels líders i dels partits polítics, i també els estudis postelectorals. (Són exclusives del CEO segons l'art 3 b) LCEO) i b) Els treballs que tenen per objecte l'anàlisi de les actituds i les opinions de la societat de Catalunya, l'avaluació i el seguiment de polítiques o serveis de la Generalitat, i altres treballs que siguin rellevants per a l'acció del Govern.

ⁱⁱ **Enquestes quantitatives:** Són aquelles en les que l'opinió de les persones enquestades es recull mitjançant un qüestionari estructurat a una mostra representativa del total de la població que es vol estudiar (art. 12 a) del Decret 14/2010, de 9 de febrer, d'organització i funcionament del Centre d'Estudis d'Opinió i del Registre d'Estudis d'Opinió (RCEO)).

ⁱⁱⁱ **Enquestes qualitatives:** Són aquelles en les que l'opinió de les persones enquestades es recull mitjançant converses amb un moderador o moderadora a una selecció de persones que no ha de ser necessàriament representativa del conjunt de la població (art. 12 b) RCEO).

2. FREQUÈNCIES

2.1. Coneixement del servei

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
Mes de la trucada al 012. Any 2015			
Juliol	150	25,0	25,0
Setembre	150	25,0	50,0
Octubre	150	25,0	75,0
Novembre	150	25,0	100,0
Província.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Barcelona	460	76,7	76,7
Girona	53	8,8	85,5
Lleida	20	3,3	88,8
Tarragona	53	8,8	97,7
No consta	14	2,3	100,0
Comarca.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Alt Camp	2	0,3	0,3
Alt Empordà	9	1,5	1,8
Alt Penedès	13	2,2	4,0
Anoia	2	0,3	4,3
Bages	10	1,7	6,0
Baix Camp	15	2,5	8,5
Baix Ebre	3	0,5	9,0
Baix Empordà	10	1,7	10,7
Baix Llobregat	51	8,5	19,2
Baix Penedès	6	1,0	20,2
Barcelonès	197	32,8	53,0
Berguedà	3	0,5	53,5
Cerdanya	1	0,2	53,7
Garraf	8	1,3	55,0
Garrigues	2	0,3	55,3
Garrotxa	2	0,3	55,7
Gironès	13	2,2	57,8
Maresme	48	8,0	65,8
Montsià	3	0,5	66,3
Noguera	1	0,2	66,5
Osona	3	0,5	67,0
Pla d'Urgell	2	0,3	67,3
Pla de l'Estany	3	0,5	67,8
Ribera d'Ebre	1	0,2	68,0
Ripollès	2	0,3	68,3
Segarra	1	0,2	68,5
Segrià	11	1,8	70,3
Selva	13	2,2	72,5
Solsonès	2	0,3	72,8
Tarragonès	23	3,8	76,7
Val d'Aran	1	0,2	76,8
Vallès Occidental	89	14,8	91,7
Vallès Oriental	36	6,0	97,7
No consta	14	2,3	100,0
Districte.			
Base: Barcelona ciutat	159	26,5	0,0
Ciutat Vella	6	3,8	3,8
Eixample	27	17,0	20,8
Sants-Montjuïc	14	8,8	29,6
Les Corts	7	4,4	34,0
Sarrià-Sant Gervasi	18	11,3	45,3
Gràcia	15	9,4	54,7
Horta-Guinardó	10	6,3	61,0
Nou Barris	17	10,7	71,7
Sant Andreu	14	8,8	80,5
Sant Martí	23	14,5	95,0
No consta	8	5,0	100,0
C1. Em podria dir si és...			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Home	219	36,5	36,5
Dona	381	63,5	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
C2. Em podria dir la seva edat?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Fins a 25 anys	39	6,5	6,5
De 25 a 34	133	22,2	28,7
De 35 a 44	190	31,7	60,3
De 45 a 54	133	22,2	82,5
De 55 a 64	71	11,8	94,3
65 o més anys	34	5,7	100,0
1. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Català	354	59,0	59,0
Castellà	222	37,0	96,0
Indiferent/Ns/Nc	24	4,0	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?			
Base: Total entrevistats	600	100,00	0,00
Menys de tres mesos	47	7,83	7,83
Entre tres i 6 mesos	9	1,50	9,33
Entre 6 i 12 mesos	32	5,33	14,67
Entre 1 i 2 anys	69	11,50	26,17
Més de 2 anys	456	76,00	102,17
No ho sap	16	2,67	104,83
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?			
Base: Total entrevistats	600	100,0	
Per la televisió	225	37,5	
Familiar o amic	109	18,2	
Internet	78	13,0	
A la premsa	31	5,2	
Oficines de treball	27	4,5	
Feina/estudis	25	4,2	
Per la ràdio	22	3,7	
Organisme oficials	20	3,3	
Algun altre servei telefònic	17	2,8	
Per una multa	16	2,7	
Ajuntament	14	2,3	
Fulletons informatius	9	1,5	
Personal qualificat	8	1,3	
Guia telefònica	5	0,8	
Altres respostes	13	2,2	
No ho sap	41	6,8	

2.2. Satisfacció amb el servei

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
4. A continuació, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	2	0,3	0,3
[1]	1	0,2	0,5
[2]	2	0,3	0,8
[3]	1	0,2	1,0
[4]	3	0,5	1,5
[5]	13	2,2	3,7
[6]	20	3,3	7,0
[7]	53	8,8	15,8
[8]	175	29,2	45,0
[9]	118	19,7	64,7
[10] Totalment satisfet/a	212	35,3	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,60		
Desviació típica	1,49		

6a. En una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012 en relació amb els següents aspectes dels servei. Rapidesa.

Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	7	1,2	1,2
[1]	0	0,0	1,2
[2]	2	0,3	1,5
[3]	7	1,2	2,7
[4]	9	1,5	4,2
[5]	18	3,0	7,2
[6]	36	6,0	13,2
[7]	76	12,7	25,8
[8]	131	21,8	47,7
[9]	117	19,5	67,2
[10] Totalment satisfet/a	196	32,7	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,28		
Desviació típica	1,86		

6b. Amabilitat.

Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	0	0,0	0,0
[1]	2	0,3	0,3
[2]	1	0,2	0,5
[3]	1	0,2	0,7
[4]	1	0,2	0,8
[5]	4	0,7	1,5
[6]	13	2,2	3,7
[7]	34	5,7	9,3
[8]	108	18,0	27,3
[9]	138	23,0	50,3
[10] Totalment satisfet/a	297	49,5	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	9,05		
Desviació típica	1,27		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	5	0,8	0,8
[1]	0	0,0	0,8
[2]	2	0,3	1,2
[3]	1	0,2	1,3
[4]	6	1,0	2,3
[5]	16	2,7	5,0
[6]	22	3,7	8,7
[7]	65	10,8	19,5
[8]	162	27,0	46,5
[9]	106	17,7	64,2
[10] Totalment satisfet/a	209	34,8	99,0
No ho sap	6	1,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,48		
Desviació típica	1,65		
6d. La facilitat per poder contactar amb el personal operador.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	6	1,0	1,0
[1]	0	0,0	1,0
[2]	4	0,7	1,7
[3]	4	0,7	2,3
[4]	14	2,3	4,7
[5]	20	3,3	8,0
[6]	43	7,2	15,2
[7]	76	12,7	27,8
[8]	127	21,2	49,0
[9]	106	17,7	66,7
[10] Totalment satisfet/a	199	33,2	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,22		
Desviació típica	1,90		

2.3. Freqüència d'ús del servei

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
7. A continuació parlarem una mica sobre l'ús del servei. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí, diu 24 hores per 7 dies	75	12,5	12,5
Sí, diu altres franges	59	9,8	22,3
No, no el coneix	466	77,7	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Només una vegada	331	55,2	55,2
2 o 3 vegades	175	29,2	84,3
4 o 5 vegades	43	7,2	91,5
Més de 5 vegades	48	8,0	99,5
No ho sap	3	0,5	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
9. Em podria dir si ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per temes diferents?			
Base: Ha trucat més d'una vegada	266	44,3	0,0
Pel mateix tema	110	41,4	41,4
Per un tema diferent	156	58,6	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
9.2. Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?			
Base: Més d'una vegada per un mateix tema	110	18,3	0,0
Faltava informació, informació diferent	24	21,8	21,8
Sol·licitar/fer seguiment	23	20,9	42,7
Van sorgir nous dubtes	23	20,9	63,6
Multes	11	10,0	73,6
Cèdula d'habilitat	8	7,3	80,9
Telèfon erroni, no contesta	7	6,4	87,3
Informació no prou completa	4	3,6	90,9
Altres	8	7,3	98,2
No ho sap	2	1,8	100,0

2.4. Tipus de tràmit i resolució

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
10. Li van resoldre la seva consulta?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	560	93,3	93,3
No	39	6,5	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
10.1. Recorda exactament què és el que va demanar?			
Base: No li van resoldre la consulta	39	6,5	0,0
Demanar informació	17	43,6	43,6
Ajuda social	11	28,2	71,8
Permisos	4	10,3	82,1
Altres	6	15,4	97,4
No ho sap	1	2,6	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
10.2. Em pot dir el motiu pel qual no li van resoldre la seva consulta?			
Base: No li van resoldre la consulta	39	6,5	
No tenien prou informació	23	59,0	
Li van donar la informació errònia	4	10,3	
El van derivar a un altre telèfon, organisme	4	10,3	
Altres	8	20,5	
No ho sap	1	2,6	
No contesta	0	0,0	

2.5. Procés d'atenció telefònica

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
11. Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple línies ocupades, es va tallar la comunicació, etc?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	112	18,7	18,7
No	488	81,3	100,0
12. Quin tipus d'incidència?			
Base: Va haver-hi alguna	112	18,7	
Línies ocupades/en espera	95	84,8	
Es va tallar la trucada	16	14,3	
Altres	2	1,8	
No ho sap	0	0,0	
No contesta	0	0,0	

2.6. Recomanació i millora del servei

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
13. Creu que tornarà a utilitzar el 012?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	580	96,7	96,7
No	15	2,5	99,2
No ho sap	5	0,8	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
14. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	570	95,0	95,0
No	26	4,3	99,3
No ho sap	4	0,7	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
15. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	111	18,5	
Que sigui més barat/gratuït	45	7,5	
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	37	6,2	
Més línies/menys col·lapse	21	3,5	
Més coneixement de la temàtica/més formació	16	2,7	
Menys transfers/més coordinació	14	2,3	
Menys informatitzat/Més personalitzat	13	2,2	
Aspectes actitudinals/idioma	11	1,8	
Donar a conèixer el servei i les seves competències	6	1,0	
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	5	0,8	
Ampliar horari	2	0,3	
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	247	41,2	
Altres	4	0,7	
No ho sap/ No contesta	96	16,0	

2.7. Serveis d'atenció i informació

Total	Freqüències 600	Percentatges 100	% Acumulat 100
16. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	201	33,5	33,5
No	299	49,8	83,3
No ho sap	100	16,7	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
16.2. A través de quin canal o canals?			
Base: Hagués pogut altre canal	201	33,5	
El portal gencat.cat	75	37,3	
Internet (sense especificar)	45	22,4	
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	33	16,4	
Presencialment a l'Administració	19	9,5	
Xarxes socials	8	4,0	
L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)	1	0,5	
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	0	0,0	
Altres	8	4,0	
No sap	20	10,0	
No contesta	0	0,0	
16.3. I podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?			
Base: Hagués pogut altre canal	201	33,5	
Més ràpid/pràctic/còmode	145	72,1	
No tenia accés a internet	18	9,0	
Per falta d'informació al portal/web	14	7,0	
Pensava que tindrien més informació	7	3,5	
Li van recomanar	5	2,5	
Altres	12	6,0	
No ho sap/No contesta	4	2,0	
17. Coneix l'aplicació de missatgeria instantània telegram que ofereix el 012?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	69	11,5	11,5
No	529	88,2	99,7
No ho sap	2	0,3	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
18. Quina és la probabilitat de que vostè la utilitzi?			
Base: Coneix el Telegram	600	100,0	0,0
Segur que sí	90	15,0	15,0
Probablement sí	252	42,0	57,0
Probablement no	128	21,3	78,3
Segur que no	114	19,0	97,3
No ho sap	16	2,7	100,0
5a. I, en una escala de 0 a 10, digui'm la importància que tenen per vostè cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012, essent 0 gens important i 10 molt important. Rapidesa.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens important	0	0,0	0,0
[1]	0	0,0	0,0
[2]	1	0,2	0,2
[3]	1	0,2	0,3
[4]	0	0,0	0,3
[5]	10	1,7	2,0
[6]	18	3,0	5,0
[7]	51	8,5	13,5
[8]	113	18,8	32,3
[9]	109	18,2	50,5
[10] Molt important	297	49,5	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,96		
Desviació típica	1,30		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
5b. Amabilitat.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens important	0	0,0	0,0
[1]	1	0,2	0,2
[2]	0	0,0	0,2
[3]	1	0,2	0,3
[4]	1	0,2	0,5
[5]	3	0,5	1,0
[6]	14	2,3	3,3
[7]	34	5,7	9,0
[8]	91	15,2	24,2
[9]	127	21,2	45,3
[10] Molt important	328	54,7	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	9,16		
Desviació típica	1,18		
5c. El coneixement sobre el tipus de consulta.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens important	1	0,2	0,2
[1]	1	0,2	0,3
[2]	1	0,2	0,5
[3]	0	0,0	0,5
[4]	1	0,2	0,7
[5]	2	0,3	1,0
[6]	9	1,5	2,5
[7]	37	6,2	8,7
[8]	103	17,2	25,8
[9]	102	17,0	42,8
[10] Molt important	343	57,2	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	9,17		
Desviació típica	1,23		
5d. La facilitat de poder contactar amb el personal operador.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens important	1	0,2	0,2
[1]	1	0,2	0,3
[2]	0	0,0	0,3
[3]	2	0,3	0,7
[4]	4	0,7	1,3
[5]	5	0,8	2,2
[6]	12	2,0	4,2
[7]	35	5,8	10,0
[8]	112	18,7	28,7
[9]	113	18,8	47,5
[10] Molt important	315	52,5	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	9,05		
Desviació típica	1,34		

2.8. Dades de classificació

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
C3. I a on va néixer?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Catalunya	432	72,0	72,0
Altres comunitats autònomes	76	12,7	84,7
Unió Europea	11	1,8	86,5
Resta del món	81	13,5	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
C4. Em podria dir en quina llengua parla habitualment?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Català	280	46,7	46,7
Castellà	257	42,8	89,5
Ambdues per igual	55	9,2	98,7
Altres	8	1,3	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
No sap llegir ni escriure	0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	3	0,5	0,5
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	20	3,3	3,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	112	18,7	22,5
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	90	15,0	37,5
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	51	8,5	46,0
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	69	11,5	57,5
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	69	11,5	69,0
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	144	24,0	93,0
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	36	6,0	99,0
Doctorat	6	1,0	100,0
Altres	0	0,0	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	41	6,8	
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	90	15,0	
Membre de cooperativa	0	0,0	
Assalariat/ada indefinit/ida	211	35,2	
Assalariat/ada eventual o interí/ina	66	11,0	
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	1	0,2	
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	49	8,2	
Aturat/ada i ha treballat abans	56	9,3	
Pensionista (abans no ha treballat)	11	1,8	
Aturat /ada i busca la primera feina	23	3,8	
Estudiant	18	3,0	
Treball domèstic no remunerat	26	4,3	
No sap/No contesta	8	1,3	

3. ENCREUAMENTS PER SEXE I EDAT

3.1. Percentatges verticals

% Verticals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Mes de la trucada al 012. Any 2015									
Juliol	25,0	25,6	24,7	23,1	26,3	25,8	26,3	22,5	17,6
Setembre	25,0	25,6	24,7	25,6	24,8	22,1	18,8	31,0	52,9
Octubre	25,0	24,2	25,5	46,2	24,1	30,0	24,1	12,7	5,9
Novembre	25,0	24,7	25,2	5,1	24,8	22,1	30,8	33,8	23,5
Província.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Barcelona	76,7	74,9	77,7	87,2	72,9	75,3	78,2	76,1	82,4
Girona	8,8	10,0	8,1	5,1	10,5	7,4	9,0	11,3	8,8
Lleida	3,3	3,2	3,4	2,6	5,3	2,1	3,0	4,2	2,9
Tarragona	8,8	8,2	9,2	5,1	9,8	11,1	7,5	7,0	5,9
No consta	2,3	3,7	1,6	0,0	1,5	4,2	2,3	1,4	0,0
Comarca.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Alt Camp	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,5	0,8	0,0	0,0
Alt Empordà	1,5	2,7	0,8	0,0	1,5	1,1	3,8	0,0	0,0
Alt Penedès	2,2	2,7	1,8	5,1	2,3	2,1	0,8	1,4	5,9
Anoia	0,3	0,5	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	1,4	0,0
Bages	1,7	2,7	1,0	5,1	0,8	1,6	3,0	0,0	0,0
Baix Camp	2,5	3,2	2,1	0,0	3,8	2,6	1,5	2,8	2,9
Baix Ebre	0,5	0,9	0,3	0,0	0,0	0,5	1,5	0,0	0,0
Baix Empordà	1,7	2,3	1,3	0,0	1,5	1,6	2,3	1,4	2,9
Baix Llobregat	8,5	9,6	7,9	5,1	6,8	8,4	10,5	11,3	5,9
Baix Penedès	1,0	0,5	1,3	0,0	1,5	2,1	0,0	0,0	0,0
Barcelonès	32,8	28,3	35,4	38,5	34,6	30,5	30,8	31,0	44,1
Berguedà	0,5	0,9	0,3	2,6	0,8	0,0	0,0	0,0	2,9
Cerdanya	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	1,3	1,4	1,3	5,1	1,5	1,1	0,0	2,8	0,0
Garrigues	0,3	0,0	0,5	0,0	0,8	0,0	0,8	0,0	0,0
Garrotxa	0,3	0,5	0,3	0,0	0,8	0,0	0,8	0,0	0,0
Gironès	2,2	2,3	2,1	2,6	3,0	1,6	0,8	4,2	2,9
Maresme	8,0	9,6	7,1	2,6	6,8	7,4	13,5	4,2	8,8
Montsià	0,5	0,5	0,5	0,0	0,8	0,5	0,8	0,0	0,0
Noguera	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Osona	0,5	0,5	0,5	0,0	1,5	0,0	0,8	0,0	0,0
Pla d'Urgell	0,3	0,5	0,3	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0
Pla de l'Estany	0,5	0,0	0,8	2,6	0,8	0,5	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0
Ripollès	0,3	0,5	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	1,4	0,0
Segarra	0,2	0,0	0,3	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Segrià	1,8	2,7	1,3	0,0	3,8	1,1	0,8	2,8	2,9
Selva	2,2	1,8	2,4	0,0	2,3	2,6	0,8	4,2	2,9
Solsonès	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,8	1,4	0,0
Tarragonès	3,8	3,2	4,2	5,1	3,8	4,7	3,0	2,8	2,9
Val d'Aran	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Vallès Occidental	14,8	13,2	15,7	12,8	15,0	14,7	13,5	21,1	8,8
Vallès Oriental	6,0	5,5	6,3	10,3	3,0	8,9	5,3	2,8	5,9
No consta	2,3	3,7	1,6	0,0	1,5	4,2	2,3	1,4	0,0
Districte.									
Base: Barcelona ciutat	159	52	107	13	34	46	33	19	14
Ciutat Vella	3,8	7,7	1,9	7,7	2,9	4,3	3,0	5,3	0,0
Eixample	17,0	17,3	16,8	0,0	14,7	13,0	21,2	21,1	35,7
Sants-Montjuïc	8,8	9,6	8,4	7,7	5,9	15,2	12,1	0,0	0,0
Les Corts	4,4	3,8	4,7	0,0	0,0	4,3	9,1	5,3	7,1
Sarrià-Sant Gervasi	11,3	13,5	10,3	7,7	5,9	13,0	18,2	5,3	14,3
Gràcia	9,4	13,5	7,5	0,0	20,6	6,5	0,0	10,5	21,4
Horta-Guinardó	6,3	5,8	6,5	15,4	0,0	13,0	0,0	5,3	7,1
Nou Barris	10,7	7,7	12,1	38,5	11,8	8,7	9,1	5,3	0,0
Sant Andreu	8,8	3,8	11,2	0,0	14,7	8,7	6,1	15,8	0,0
Sant Martí	14,5	11,5	15,9	15,4	14,7	10,9	15,2	21,1	14,3
No consta	5,0	5,8	4,7	7,7	8,8	2,2	6,1	5,3	0,0
C1. Em podria dir si és...									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Home	36,5	100,0	0,0	30,8	30,8	36,8	38,3	40,8	47,1
Dona	63,5	0,0	100,0	69,2	69,2	63,2	61,7	59,2	52,9

% Verticals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
C2. Em podria dir la seva edat?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Fins a 25 anys	6,5	5,5	7,1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 25 a 34	22,2	18,7	24,1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 35 a 44	31,7	32,0	31,5	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
De 45 a 54	22,2	23,3	21,5	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
De 55 a 64	11,8	13,2	11,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
65 o més anys	5,7	7,3	4,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
1. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Català	59,0	66,2	54,9	66,7	53,4	55,3	58,6	66,2	79,4
Castellà	37,0	30,1	40,9	33,3	41,4	41,1	36,1	32,4	14,7
Indiferent/Ns/Nc	4,0	3,7	4,2	0,0	5,3	3,7	5,3	1,4	5,9
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Menys de tres mesos	7,83	11,42	5,77	10,26	10,53	6,32	7,52	2,82	14,71
Entre tres i 6 mesos	1,50	0,46	2,10	5,13	3,01	1,58	0,00	0,00	0,00
Entre 6 i 12 mesos	5,33	4,57	5,77	2,56	8,27	5,26	3,76	7,04	0,00
Entre 1 i 2 anys	11,50	10,50	12,07	10,26	15,79	10,00	9,77	14,08	5,88
Més de 2 anys	76,00	76,26	75,85	71,79	67,67	80,00	78,95	80,28	70,59
No ho sap	2,67	1,37	3,41	0,00	2,26	2,11	3,01	2,82	8,82
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Per la televisió	37,5	40,6	35,7	35,9	34,6	42,6	33,1	38,0	38,2
Familiar o amic	18,2	14,2	20,5	23,1	21,1	16,3	20,3	12,7	14,7
Internet	13,0	14,2	12,3	17,9	18,0	13,2	10,5	5,6	11,8
A la premsa	5,2	5,9	4,7	2,6	5,3	1,6	9,8	7,0	5,9
Oficines de treball	4,5	3,2	5,2	0,0	3,0	5,8	6,8	1,4	5,9
Feina/estudis	4,2	4,1	4,2	7,7	3,8	5,8	3,8	1,4	0,0
Per la ràdio	3,7	4,1	3,4	2,6	2,3	3,2	3,8	5,6	8,8
Organisme oficials	3,3	0,9	4,7	2,6	6,0	2,6	0,8	7,0	0,0
Algun altre servei telefònic	2,8	3,2	2,6	0,0	3,0	1,6	3,0	5,6	5,9
Per una multa	2,7	3,2	2,4	7,7	1,5	1,1	3,0	1,4	11,8
Ajuntament	2,3	2,3	2,4	2,6	2,3	2,1	2,3	4,2	0,0
Fulletons informatius	1,5	0,9	1,8	2,6	0,8	0,5	1,5	4,2	2,9
Personal qualificat	1,3	0,5	1,8	0,0	0,0	3,2	0,8	1,4	0,0
Guia telefònica	0,8	1,4	0,5	0,0	0,8	0,5	1,5	1,4	0,0
Altres respostes	2,2	2,3	2,1	2,6	3,0	1,1	1,5	2,8	5,9
No ho sap	6,8	9,1	5,5	2,6	3,8	7,4	9,0	12,7	0,0
4. A continuació, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens satisfet/a	0,3	0,0	0,5	0,0	0,8	0,5	0,0	0,0	0,0
[1]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
[2]	0,3	0,0	0,5	0,0	0,8	0,5	0,0	0,0	0,0
[3]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
[4]	0,5	0,5	0,5	2,6	0,0	0,5	0,8	0,0	0,0
[5]	2,2	1,8	2,4	0,0	3,0	1,6	2,3	4,2	0,0
[6]	3,3	4,1	2,9	5,1	2,3	3,7	2,3	2,8	8,8
[7]	8,8	8,7	8,9	15,4	12,0	8,9	6,0	8,5	0,0
[8]	29,2	29,7	28,9	38,5	28,6	28,4	30,8	23,9	29,4
[9]	19,7	17,8	20,7	20,5	21,8	20,0	15,0	21,1	23,5
[10] Totalment satisfet/a	35,3	37,4	34,1	17,9	30,8	34,7	42,9	39,4	38,2
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,60	8,68	8,55	8,21	8,47	8,53	8,80	8,73	8,82
Desviació típica	1,49	1,31	1,58	1,30	1,57	1,64	1,31	1,36	1,22

% Verticals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
6a. En una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el següents aspectes dels servei. Rapidesa.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens satisfet/a	1,2	0,9	1,3	0,0	2,3	1,6	0,0	0,0	2,9
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,3	0,9	0,0	0,0	0,8	0,5	0,0	0,0	0,0
[3]	1,2	0,5	1,6	2,6	2,3	0,5	0,8	1,4	0,0
[4]	1,5	2,3	1,0	2,6	0,0	1,1	3,0	2,8	0,0
[5]	3,0	1,8	3,7	2,6	1,5	3,2	2,3	5,6	5,9
[6]	6,0	6,8	5,5	2,6	7,5	6,8	5,3	5,6	2,9
[7]	12,7	14,2	11,8	30,8	15,0	10,5	12,0	8,5	5,9
[8]	21,8	20,1	22,8	15,4	17,3	24,7	24,8	16,9	29,4
[9]	19,5	19,6	19,4	25,6	16,5	18,9	18,8	23,9	20,6
[10] Totalment satisfet/a	32,7	32,9	32,5	17,9	36,1	32,1	33,1	35,2	32,4
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,28	8,28	8,28	7,95	8,20	8,27	8,40	8,39	8,32
Desviació típica	1,86	1,85	1,87	1,65	2,12	1,89	1,60	1,78	2,03
6b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens satisfet/a	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,3	0,5	0,3	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0
[2]	0,2	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
[3]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
[4]	0,2	0,0	0,3	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	0,7	0,5	0,8	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[6]	2,2	1,8	2,4	7,7	0,8	2,6	2,3	1,4	0,0
[7]	5,7	5,0	6,0	17,9	6,0	5,3	2,3	7,0	2,9
[8]	18,0	18,7	17,6	2,6	17,3	21,6	21,8	14,1	11,8
[9]	23,0	25,1	21,8	28,2	24,1	19,5	20,3	28,2	32,4
[10] Totalment satisfet/a	49,5	47,9	50,4	41,0	48,1	48,9	53,4	49,3	52,9
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,05	9,05	9,06	8,67	9,05	8,94	9,20	9,17	9,35
Desviació típica	1,27	1,28	1,26	1,56	1,21	1,51	1,01	1,01	0,81
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens satisfet/a	0,8	0,0	1,3	2,6	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,3	0,0	0,5	0,0	0,8	0,5	0,0	0,0	0,0
[3]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	1,0	1,4	0,8	2,6	1,5	0,5	0,0	1,4	2,9
[5]	2,7	1,4	3,4	7,7	3,0	0,0	3,0	4,2	5,9
[6]	3,7	5,5	2,6	2,6	3,0	4,7	4,5	2,8	0,0
[7]	10,8	11,4	10,5	10,3	12,0	11,6	12,0	8,5	2,9
[8]	27,0	27,4	26,8	30,8	23,3	28,4	27,1	26,8	29,4
[9]	17,7	16,4	18,4	17,9	18,8	18,9	12,8	18,3	23,5
[10] Totalment satisfet/a	34,8	35,2	34,6	25,6	36,1	32,1	39,1	36,6	35,3
No ho sap	1,0	1,4	0,8	0,0	0,8	1,1	1,5	1,4	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,48	8,56	8,44	8,00	8,50	8,40	8,62	8,60	8,62
Desviació típica	1,65	1,41	1,77	2,06	1,62	1,81	1,39	1,47	1,54

% Verticals	Total	SEXE			EDAT				
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
6d. La facilitat per poder contactar amb el personal operador.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens satisfet/a	1,0	0,0	1,6	0,0	3,0	1,1	0,0	0,0	0,0
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,7	0,5	0,8	0,0	0,0	1,1	0,8	1,4	0,0
[3]	0,7	0,5	0,8	0,0	1,5	0,0	1,5	0,0	0,0
[4]	2,3	2,7	2,1	2,6	3,8	2,6	1,5	1,4	0,0
[5]	3,3	3,7	3,1	2,6	3,0	2,6	3,0	7,0	2,9
[6]	7,2	8,2	6,6	12,8	6,8	9,5	4,5	5,6	2,9
[7]	12,7	14,6	11,5	12,8	13,5	10,0	11,3	19,7	14,7
[8]	21,2	20,1	21,8	28,2	18,8	25,3	18,8	15,5	20,6
[9]	17,7	16,4	18,4	25,6	14,3	14,7	23,3	15,5	20,6
[10] Totalment satisfet/a	33,2	33,3	33,1	15,4	34,6	33,2	35,3	33,8	38,2
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,22	8,25	8,21	8,00	8,01	8,19	8,47	8,17	8,68
Desviació típica	1,90	1,72	1,99	1,49	2,28	1,91	1,70	1,82	1,36
7. A continuació parlarem una mica sobre l'ús del servei. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Sí, diu 24 hores per 7 dies	12,5	12,3	12,6	10,3	15,0	12,6	11,3	12,7	8,8
Sí, diu altres franges	9,8	7,3	11,3	10,3	8,3	13,2	6,8	9,9	8,8
No, no el coneix	77,7	80,4	76,1	79,5	76,7	74,2	82,0	77,5	82,4
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Només una vegada	55,2	56,6	54,3	53,8	48,9	56,3	56,4	56,3	67,6
2 o 3 vegades	29,2	27,9	29,9	33,3	34,6	25,8	30,8	26,8	20,6
4 o 5 vegades	7,2	6,8	7,3	10,3	10,5	7,4	4,5	7,0	0,0
Més de 5 vegades	8,0	7,8	8,1	2,6	6,0	10,0	7,5	8,5	11,8
No ho sap	0,5	0,9	0,3	0,0	0,0	0,5	0,8	1,4	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9. Em podria dir si ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per temes diferents?									
Base: Ha trucat més d'una vegada	266	93	173	18	68	82	57	30	11
Pel mateix tema	41,4	38,7	42,8	50,0	41,2	43,9	33,3	46,7	36,4
Per un tema diferent	58,6	61,3	57,2	50,0	58,8	56,1	66,7	53,3	63,6
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9.2. Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?									
Base: Més d'una vegada per un mateix tema	110	36	74	9	28	36	19	14	4
Faltava informació, informació diferent	21,8	25,0	20,3	33,3	17,9	22,2	26,3	21,4	0,0
Sol·licitar/fer seguiment	20,9	0,0	31,1	0,0	17,9	22,2	21,1	35,7	25,0
Van sorgir nous dubtes	20,9	33,3	14,9	22,2	21,4	22,2	21,1	14,3	25,0
Multes	10,0	13,9	8,1	22,2	7,1	5,6	21,1	0,0	25,0
Cèdula d'habitabilitat	7,3	11,1	5,4	0,0	7,1	5,6	10,5	14,3	0,0
Telèfon erroni, no contesta	6,4	5,6	6,8	11,1	3,6	8,3	0,0	7,1	25,0
Informació no prou completa	3,6	2,8	4,1	11,1	3,6	2,8	0,0	7,1	0,0
Altres	7,3	5,6	8,1	0,0	17,9	8,3	0,0	0,0	0,0
No ho sap	1,8	2,8	1,4	0,0	3,6	2,8	0,0	0,0	0,0
10. Li van resoldre la seva consulta?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Sí	93,3	95,9	91,9	92,3	93,2	94,7	92,5	93,0	91,2
No	6,5	4,1	7,9	5,1	6,8	5,3	7,5	7,0	8,8
No ho sap	0,2	0,0	0,3	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

[illegible]

17. Coneix l'aplicació de missatgeria instantània telegram que ofereix el 012?

% Verticals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
18. Quina és la probabilitat de que vostè la utilitzi?									
Base: Coneix el Telegram	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Segur que sí	15,0	11,4	17,1	0,0	14,3	13,7	24,1	14,1	8,8
Probablement sí	42,0	35,6	45,7	59,0	48,9	44,2	38,3	32,4	17,6
Probablement no	21,3	26,9	18,1	15,4	25,6	23,7	19,5	18,3	11,8
Segur que no	19,0	21,9	17,3	23,1	9,8	16,8	15,0	29,6	55,9
No ho sap	2,7	4,1	1,8	2,6	1,5	1,6	3,0	5,6	5,9
5a. I, en una escala de 0 a 10, digui'm la importància que tenen per vostè cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012, essent 0 gens important i 10 molt important. Rapidesa.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens important	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
[3]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	1,7	1,8	1,6	2,6	1,5	1,6	1,5	2,8	0,0
[6]	3,0	4,1	2,4	7,7	3,0	2,6	3,0	2,8	0,0
[7]	8,5	10,0	7,6	5,1	9,8	10,0	4,5	12,7	5,9
[8]	18,8	22,4	16,8	17,9	18,0	21,6	13,5	21,1	23,5
[9]	18,2	14,6	20,2	25,6	21,1	15,3	17,3	9,9	35,3
[10] Molt important	49,5	47,0	50,9	41,0	45,9	48,4	60,2	50,7	35,3
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,96	8,85	9,02	8,79	8,89	8,89	9,23	8,85	9,00
Desviació típica	1,30	1,32	1,29	1,38	1,35	1,36	1,18	1,39	0,92
5b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens important	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,2	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
[2]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0
[4]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	0,5	0,0	0,8	2,6	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0
[6]	2,3	4,1	1,3	0,0	3,8	2,6	2,3	0,0	2,9
[7]	5,7	5,9	5,5	7,7	3,8	8,4	3,8	7,0	0,0
[8]	15,2	16,9	14,2	12,8	12,8	16,8	16,5	16,9	8,8
[9]	21,2	21,5	21,0	30,8	26,3	17,9	22,6	12,7	20,6
[10] Molt important	54,7	51,1	56,7	46,2	52,6	52,6	54,9	62,0	67,6
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,16	9,06	9,22	9,08	9,17	9,03	9,24	9,23	9,50
Desviació típica	1,18	1,26	1,14	1,16	1,14	1,34	1,01	1,24	0,90
5c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens important	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
[1]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0
[2]	0,2	0,5	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,9
[5]	0,3	0,5	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	1,4	0,0
[6]	1,5	2,3	1,0	0,0	2,3	1,6	0,8	1,4	2,9
[7]	6,2	5,0	6,8	10,3	7,5	6,3	3,8	5,6	5,9
[8]	17,2	21,0	15,0	15,4	12,8	19,5	16,5	23,9	11,8
[9]	17,0	16,9	17,1	17,9	19,5	17,4	12,0	15,5	26,5
[10] Molt important	57,2	53,9	59,1	53,8	57,1	55,3	66,2	50,7	50,0
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,17	9,11	9,20	9,00	9,20	9,18	9,33	8,94	9,03
Desviació típica	1,23	1,20	1,25	1,56	1,14	1,06	1,25	1,50	1,38

[illegible]

% Verticals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?									
Base: Total entrevistades	600	219	381	39	133	190	133	71	34
No sap llegir ni escriure	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	0,5	0,9	0,3	2,6	0,0	0,5	0,0	0,0	2,9
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	3,3	5,0	2,4	0,0	3,0	2,6	3,0	4,2	11,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	18,7	16,4	19,9	30,8	18,0	12,6	18,8	29,6	17,6
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	15,0	14,6	15,2	20,5	12,8	11,6	18,8	21,1	8,8
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	8,5	9,1	8,1	5,1	9,8	8,4	9,0	7,0	8,8
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	11,5	9,6	12,6	15,4	10,5	14,2	9,8	9,9	5,9
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	11,5	9,1	12,9	5,1	10,5	14,7	10,5	5,6	20,6
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	24,0	26,0	22,8	17,9	24,8	25,8	24,8	22,5	17,6
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	6,0	8,2	4,7	2,6	10,5	6,8	4,5	0,0	5,9
Doctorat	1,0	0,9	1,0	0,0	0,0	2,6	0,8	0,0	0,0
Altres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?									
Base: Total entrevistades	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	6,8	11,9	3,9	0,0	4,5	6,8	11,3	9,9	0,0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	15,0	20,1	12,1	5,1	19,5	19,5	12,0	12,7	0,0
Membre de cooperativa	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Assalariat/ada indefinit/ida	35,2	32,9	36,5	20,5	33,1	44,2	44,4	22,5	0,0
Assalariat/ada eventual o interí/ina	11,0	10,5	11,3	25,6	17,3	11,1	7,5	1,4	2,9
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	8,2	10,0	7,1	0,0	0,0	2,1	2,3	19,7	82,4
Aturat/ada i ha treballat abans	9,3	6,4	11,0	10,3	14,3	5,3	10,5	12,7	0,0
Pensionista (abans no ha treballat)	1,8	1,4	2,1	0,0	0,0	1,6	0,8	5,6	8,8
Aturat /ada i busca la primera feina	3,8	3,2	4,2	2,6	3,0	5,3	3,8	4,2	0,0
Estudiant	3,0	2,3	3,4	35,9	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Treball domèstic no remunerat	4,3	0,0	6,8	0,0	3,8	2,1	6,0	9,9	5,9
No sap/No contesta	1,3	1,4	1,3	0,0	1,5	1,6	1,5	1,4	0,0

3.2. Percentatges verticals amb marca Jhi²

% Verticals amb Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Mes de la trucada al 012. Any 2015									
Juliol	25,0	25,6	24,7	23,1	26,3	25,8	26,3	22,5	17,6
Setembre	25,0	25,6	24,7	25,6	24,8	22,1	18,8	31,0	>52,9
Octubre	25,0	24,2	25,5	>46,2	24,1	30,0	24,1	<12,7	<5,9
Novembre	25,0	24,7	25,2	<5,1	24,8	22,1	30,8	33,8	23,5
Província.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Barcelona	76,7	74,9	77,7	87,2	72,9	75,3	78,2	76,1	82,4
Girona	8,8	10,0	8,1	5,1	10,5	7,4	9,0	11,3	8,8
Lleida	3,3	3,2	3,4	2,6	5,3	2,1	3,0	4,2	2,9
Tarragona	8,8	8,2	9,2	5,1	9,8	11,1	7,5	7,0	5,9
No consta	2,3	3,7	1,6	0,0	1,5	4,2	2,3	1,4	0,0
Comarca.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Alt Camp	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,5	0,8	0,0	0,0
Alt Empordà	1,5	2,7	0,8	0,0	1,5	1,1	>3,8	0,0	0,0
Alt Penedès	2,2	2,7	1,8	5,1	2,3	2,1	0,8	1,4	5,9
Anoia	0,3	0,5	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	1,4	0,0
Bages	1,7	2,7	1,0	5,1	0,8	1,6	3,0	0,0	0,0
Baix Camp	2,5	3,2	2,1	0,0	3,8	2,6	1,5	2,8	2,9
Baix Ebre	0,5	0,9	0,3	0,0	0,0	0,5	1,5	0,0	0,0
Baix Empordà	1,7	2,3	1,3	0,0	1,5	1,6	2,3	1,4	2,9
Baix Llobregat	8,5	9,6	7,9	5,1	6,8	8,4	10,5	11,3	5,9
Baix Penedès	1,0	0,5	1,3	0,0	1,5	2,1	0,0	0,0	0,0
Barcelonès	32,8	28,3	35,4	38,5	34,6	30,5	30,8	31,0	44,1
Berguedà	0,5	0,9	0,3	2,6	0,8	0,0	0,0	0,0	>2,9
Cerdanya	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	1,3	1,4	1,3	>5,1	1,5	1,1	0,0	2,8	0,0
Garrigues	0,3	0,0	0,5	0,0	0,8	0,0	0,8	0,0	0,0
Garrotxa	0,3	0,5	0,3	0,0	0,8	0,0	0,8	0,0	0,0
Gironès	2,2	2,3	2,1	2,6	3,0	1,6	0,8	4,2	2,9
Maresme	8,0	9,6	7,1	2,6	6,8	7,4	>13,5	4,2	8,8
Montsià	0,5	0,5	0,5	0,0	0,8	0,5	0,8	0,0	0,0
Noguera	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Osona	0,5	0,5	0,5	0,0	1,5	0,0	0,8	0,0	0,0
Pla d'Urgell	0,3	0,5	0,3	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0
Pla de l'Estany	0,5	0,0	0,8	2,6	0,8	0,5	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,4	0,0
Ripollès	0,3	0,5	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	1,4	0,0
Segarra	0,2	0,0	0,3	>2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Segrià	1,8	2,7	1,3	0,0	3,8	1,1	0,8	2,8	2,9
Selva	2,2	1,8	2,4	0,0	2,3	2,6	0,8	4,2	2,9
Solsonès	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,8	1,4	0,0
Tarragonès	3,8	3,2	4,2	5,1	3,8	4,7	3,0	2,8	2,9
Val d'Aran	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Vallès Occidental	14,8	13,2	15,7	12,8	15,0	14,7	13,5	21,1	8,8
Vallès Oriental	6,0	5,5	6,3	10,3	3,0	8,9	5,3	2,8	5,9
No consta	2,3	3,7	1,6	0,0	1,5	4,2	2,3	1,4	0,0
Districte.									
Base: Barcelona ciutat	159	52	107	13	34	46	33	19	14
Ciutat Vella	3,8	7,7	1,9	7,7	2,9	4,3	3,0	5,3	0,0
Eixample	17,0	17,3	16,8	0,0	14,7	13,0	21,2	21,1	35,7
Sants-Montjuïc	8,8	9,6	8,4	7,7	5,9	15,2	12,1	0,0	0,0
Les Corts	4,4	3,8	4,7	0,0	0,0	4,3	9,1	5,3	7,1
Sarrià-Sant Gervasi	11,3	13,5	10,3	7,7	5,9	13,0	18,2	5,3	14,3
Gràcia	9,4	13,5	7,5	0,0	>20,6	6,5	0,0	10,5	21,4
Horta-Guinardó	6,3	5,8	6,5	15,4	0,0	13,0	0,0	5,3	7,1
Nou Barris	10,7	7,7	12,1	>38,5	11,8	8,7	9,1	5,3	0,0
Sant Andreu	8,8	3,8	11,2	0,0	14,7	8,7	6,1	15,8	0,0
Sant Martí	14,5	11,5	15,9	15,4	14,7	10,9	15,2	21,1	14,3
No consta	5,0	5,8	4,7	7,7	8,8	2,2	6,1	5,3	0,0
C1. Em podria dir si és...									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Home	36,5	>100,0	<0,0	30,8	30,8	36,8	38,3	40,8	47,1
Dona	63,5	<0,0	>100,0	69,2	69,2	63,2	61,7	59,2	52,9

% Verticals amb Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
C2. Em podria dir la seva edat?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Fins a 25 anys	6,5	5,5	7,1	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	0,0
De 25 a 34	22,2	18,7	24,1	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 35 a 44	31,7	32,0	31,5	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 45 a 54	22,2	23,3	21,5	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0
De 55 a 64	11,8	13,2	11,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0
65 o més anys	5,7	7,3	4,7	0,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0
1. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Català	59,0	66,2	54,9	66,7	53,4	55,3	58,6	66,2	79,4
Castellà	37,0	30,1	40,9	33,3	41,4	41,1	36,1	32,4	<14,7
Indiferent/Ns/Nc	4,0	3,7	4,2	0,0	5,3	3,7	5,3	1,4	5,9
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Menys de tres mesos	7,83	11,42	5,77	10,26	10,53	6,32	7,52	2,82	14,71
Entre tres i 6 mesos	1,50	0,46	2,10	5,13	3,01	1,58	0,00	0,00	0,00
Entre 6 i 12 mesos	5,33	4,57	5,77	2,56	8,27	5,26	3,76	7,04	0,00
Entre 1 i 2 anys	11,50	10,50	12,07	10,26	15,79	10,00	9,77	14,08	5,88
Més de 2 anys	76,00	76,26	75,85	71,79	67,67	80,00	78,95	80,28	70,59
No ho sap	2,67	1,37	3,41	0,00	2,26	2,11	3,01	2,82	>8,82
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Per la televisió	37,5	40,6	35,7	35,9	34,6	42,6	33,1	38,0	38,2
Familiar o amic	18,2	14,2	20,5	23,1	21,1	16,3	20,3	12,7	14,7
Internet	13,0	14,2	12,3	17,9	18,0	13,2	10,5	5,6	11,8
A la premsa	5,2	5,9	4,7	2,6	5,3	<1,6	>9,8	7,0	5,9
Oficines de treball	4,5	3,2	5,2	0,0	3,0	5,8	6,8	1,4	5,9
Feina/estudis	4,2	4,1	4,2	7,7	3,8	5,8	3,8	1,4	0,0
Per la ràdio	3,7	4,1	3,4	2,6	2,3	3,2	3,8	5,6	8,8
Organisme oficials	3,3	<0,9	4,7	2,6	6,0	2,6	0,8	7,0	0,0
Algun altre servei telefònic	2,8	3,2	2,6	0,0	3,0	1,6	3,0	5,6	5,9
Per una multa	2,7	3,2	2,4	7,7	1,5	1,1	3,0	1,4	>11,8
Ajuntament	2,3	2,3	2,4	2,6	2,3	2,1	2,3	4,2	0,0
Fulletons informatius	1,5	0,9	1,8	2,6	0,8	0,5	1,5	4,2	2,9
Personal qualificat	1,3	0,5	1,8	0,0	0,0	>3,2	0,8	1,4	0,0
Guia telefònica	0,8	1,4	0,5	0,0	0,8	0,5	1,5	1,4	0,0
Altres respostes	2,2	2,3	2,1	2,6	3,0	1,1	1,5	2,8	5,9
No ho sap	6,8	9,1	5,5	2,6	3,8	7,4	9,0	12,7	0,0
4. A continuació, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens satisfet/a	0,3	0,0	0,5	0,0	0,8	0,5	0,0	0,0	0,0
[1]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
[2]	0,3	0,0	0,5	0,0	0,8	0,5	0,0	0,0	0,0
[3]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
[4]	0,5	0,5	0,5	2,6	0,0	0,5	0,8	0,0	0,0
[5]	2,2	1,8	2,4	0,0	3,0	1,6	2,3	4,2	0,0
[6]	3,3	4,1	2,9	5,1	2,3	3,7	2,3	2,8	8,8
[7]	8,8	8,7	8,9	15,4	12,0	8,9	6,0	8,5	0,0
[8]	29,2	29,7	28,9	38,5	28,6	28,4	30,8	23,9	29,4
[9]	19,7	17,8	20,7	20,5	21,8	20,0	15,0	21,1	23,5
[10] Totalment satisfet/a	35,3	37,4	34,1	17,9	30,8	34,7	42,9	39,4	38,2
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,60	8,68	8,55	8,21	8,47	8,53	8,80	8,73	8,82
Desviació típica	1,49	1,31	1,58	1,30	1,57	1,64	1,31	1,36	1,22

% Verticals amb Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
6a. En una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el següents aspectes dels servei. Rapidesa.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens satisfet/a	1,2	0,9	1,3	0,0	2,3	1,6	0,0	0,0	2,9
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,3	0,9	0,0	0,0	0,8	0,5	0,0	0,0	0,0
[3]	1,2	0,5	1,6	2,6	2,3	0,5	0,8	1,4	0,0
[4]	1,5	2,3	1,0	2,6	0,0	1,1	3,0	2,8	0,0
[5]	3,0	1,8	3,7	2,6	1,5	3,2	2,3	5,6	5,9
[6]	6,0	6,8	5,5	2,6	7,5	6,8	5,3	5,6	2,9
[7]	12,7	14,2	11,8	>30,8	15,0	10,5	12,0	8,5	5,9
[8]	21,8	20,1	22,8	15,4	17,3	24,7	24,8	16,9	29,4
[9]	19,5	19,6	19,4	25,6	16,5	18,9	18,8	23,9	20,6
[10] Totalment satisfet/a	32,7	32,9	32,5	17,9	36,1	32,1	33,1	35,2	32,4
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,28	8,28	8,28	7,95	8,20	8,27	8,40	8,39	8,32
Desviació típica	1,86	1,85	1,87	1,65	2,12	1,89	1,60	1,78	2,03
6b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens satisfet/a	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,3	0,5	0,3	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0
[2]	0,2	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
[3]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
[4]	0,2	0,0	0,3	>2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	0,7	0,5	0,8	0,0	>3,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[6]	2,2	1,8	2,4	>7,7	0,8	2,6	2,3	1,4	0,0
[7]	5,7	5,0	6,0	>17,9	6,0	5,3	2,3	7,0	2,9
[8]	18,0	18,7	17,6	<2,6	17,3	21,6	21,8	14,1	11,8
[9]	23,0	25,1	21,8	28,2	24,1	19,5	20,3	28,2	32,4
[10] Totalment satisfet/a	49,5	47,9	50,4	41,0	48,1	48,9	53,4	49,3	52,9
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,05	9,05	9,06	8,67	9,05	8,94	9,20	9,17	9,35
Desviació típica	1,27	1,28	1,26	1,56	1,21	1,51	1,01	1,01	0,81
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens satisfet/a	0,8	0,0	1,3	2,6	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,3	0,0	0,5	0,0	0,8	0,5	0,0	0,0	0,0
[3]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	1,0	1,4	0,8	2,6	1,5	0,5	0,0	1,4	2,9
[5]	2,7	1,4	3,4	7,7	3,0	<0,0	3,0	4,2	5,9
[6]	3,7	5,5	2,6	2,6	3,0	4,7	4,5	2,8	0,0
[7]	10,8	11,4	10,5	10,3	12,0	11,6	12,0	8,5	2,9
[8]	27,0	27,4	26,8	30,8	23,3	28,4	27,1	26,8	29,4
[9]	17,7	16,4	18,4	17,9	18,8	18,9	12,8	18,3	23,5
[10] Totalment satisfet/a	34,8	35,2	34,6	25,6	36,1	32,1	39,1	36,6	35,3
No ho sap	1,0	1,4	0,8	0,0	0,8	1,1	1,5	1,4	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,48	8,56	8,44	8,00	8,50	8,40	8,62	8,60	8,62
Desviació típica	1,65	1,41	1,77	2,06	1,62	1,81	1,39	1,47	1,54

% Verticals amb Jhi²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
6d. La facilitat per poder contactar amb el personal operador.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens satisfet/a	1,0	0,0	1,6	0,0	>3,0	1,1	0,0	0,0	0,0
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,7	0,5	0,8	0,0	0,0	1,1	0,8	1,4	0,0
[3]	0,7	0,5	0,8	0,0	1,5	0,0	1,5	0,0	0,0
[4]	2,3	2,7	2,1	2,6	3,8	2,6	1,5	1,4	0,0
[5]	3,3	3,7	3,1	2,6	3,0	2,6	3,0	7,0	2,9
[6]	7,2	8,2	6,6	12,8	6,8	9,5	4,5	5,6	2,9
[7]	12,7	14,6	11,5	12,8	13,5	10,0	11,3	19,7	14,7
[8]	21,2	20,1	21,8	28,2	18,8	25,3	18,8	15,5	20,6
[9]	17,7	16,4	18,4	25,6	14,3	14,7	23,3	15,5	20,6
[10] Totalment satisfet/a	33,2	33,3	33,1	15,4	34,6	33,2	35,3	33,8	38,2
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,22	8,25	8,21	8,00	8,01	8,19	8,47	8,17	8,68
Desviació típica	1,90	1,72	1,99	1,49	2,28	1,91	1,70	1,82	1,36
7. A continuació parlarem una mica sobre l'ús del servei. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Sí, diu 24 hores per 7 dies	12,5	12,3	12,6	10,3	15,0	12,6	11,3	12,7	8,8
Sí, diu altres franges	9,8	7,3	11,3	10,3	8,3	13,2	6,8	9,9	8,8
No, no el coneix	77,7	80,4	76,1	79,5	76,7	74,2	82,0	77,5	82,4
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Només una vegada	55,2	56,6	54,3	53,8	48,9	56,3	56,4	56,3	67,6
2 o 3 vegades	29,2	27,9	29,9	33,3	34,6	25,8	30,8	26,8	20,6
4 o 5 vegades	7,2	6,8	7,3	10,3	10,5	7,4	4,5	7,0	0,0
Més de 5 vegades	8,0	7,8	8,1	2,6	6,0	10,0	7,5	8,5	11,8
No ho sap	0,5	0,9	0,3	0,0	0,0	0,5	0,8	1,4	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9. Em podria dir si ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per temes diferents?									
Base: Ha trucat més d'una vegada	266	93	173	18	68	82	57	30	11
Pel mateix tema	41,4	38,7	42,8	50,0	41,2	43,9	33,3	46,7	36,4
Per un tema diferent	58,6	61,3	57,2	50,0	58,8	56,1	66,7	53,3	63,6
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9.2. Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?									
Base: Més d'una vegada per un mateix tema	110	36	74	9	28	36	19	14	4
Faltava informació, informació diferent	21,8	25,0	20,3	33,3	17,9	22,2	26,3	21,4	0,0
Sol·licitar/fer seguiment	20,9	<0,0	31,1	0,0	17,9	22,2	21,1	35,7	25,0
Van sorgir nous dubtes	20,9	33,3	14,9	22,2	21,4	22,2	21,1	14,3	25,0
Multes	10,0	13,9	8,1	22,2	7,1	5,6	21,1	0,0	25,0
Cèdula d'habitabilitat	7,3	11,1	5,4	0,0	7,1	5,6	10,5	14,3	0,0
Telèfon erroni, no contesta	6,4	5,6	6,8	11,1	3,6	8,3	0,0	7,1	25,0
Informació no prou completa	3,6	2,8	4,1	11,1	3,6	2,8	0,0	7,1	0,0
Altres	7,3	5,6	8,1	0,0	>17,9	8,3	0,0	0,0	0,0
No ho sap	1,8	2,8	1,4	0,0	3,6	2,8	0,0	0,0	0,0
10. Li van resoldre la seva consulta?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Sí	93,3	95,9	91,9	92,3	93,2	94,7	92,5	93,0	91,2
No	6,5	4,1	7,9	5,1	6,8	5,3	7,5	7,0	8,8
No ho sap	0,2	0,0	0,3	>2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

[illegible]

% Verticals amb Jhi²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
15. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	18,5	19,2	18,1	>38,5	17,3	17,4	20,3	14,1	8,8
Que sigui més barat/gratuït	7,5	5,5	8,7	7,7	7,5	6,8	8,3	9,9	2,9
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	6,2	3,2	7,9	12,8	6,0	4,2	6,0	7,0	8,8
Més línies/menys col·lapse	3,5	1,8	4,5	5,1	4,5	3,2	0,8	7,0	2,9
Més coneixement de la temàtica/més formació	2,7	1,8	3,1	0,0	3,8	3,7	3,0	0,0	0,0
Menys transfers/més coordinació	2,3	3,2	1,8	2,6	4,5	1,1	2,3	1,4	2,9
Menys informatitzat/Més personalitzat	2,2	2,3	2,1	0,0	3,8	1,6	1,5	2,8	2,9
Aspectes actitudinals/idioma	1,8	1,4	2,1	>7,7	2,3	1,6	0,8	1,4	0,0
Donar a conèixer el servei i les seves competències	1,0	0,9	1,0	0,0	1,5	1,6	0,0	1,4	0,0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	0,8	0,5	1,0	2,6	0,8	1,1	0,0	1,4	0,0
Ampliar horari	0,3	0,5	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	>2,9
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	41,2	39,3	42,3	28,2	38,3	46,8	45,1	35,2	32,4
Altres	0,7	1,4	0,3	0,0	0,0	1,1	0,0	>2,8	0,0
No ho sap/ No contesta	16,0	>21,9	12,6	10,3	15,8	12,1	15,8	21,1	>35,3
16. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Sí	33,5	32,9	33,9	41,0	33,1	38,4	30,1	32,4	14,7
No	49,8	48,4	50,7	48,7	57,1	44,7	50,4	42,3	64,7
No ho sap	16,7	18,7	15,5	10,3	9,8	16,8	19,5	25,4	20,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
16.2. A través de quin canal o canals?									
Base: Hagués pogut altre canal	201	72	129	16	44	73	40	23	5
El portal gencat.cat	37,3	29,2	41,9	25,0	43,2	39,7	45,0	21,7	0,0
Internet (sense especificar)	22,4	20,8	23,3	31,3	20,5	28,8	15,0	17,4	0,0
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	16,4	18,1	15,5	18,8	13,6	11,0	27,5	21,7	0,0
Presencialment a l'Administració	9,5	6,9	10,9	6,3	9,1	12,3	2,5	13,0	20,0
Xarxes socials	4,0	5,6	3,1	6,3	6,8	4,1	2,5	0,0	0,0
L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)	0,5	0,0	0,8	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	4,0	5,6	3,1	0,0	6,8	4,1	2,5	0,0	20,0
No sap	10,0	15,3	7,0	18,8	2,3	5,5	7,5	>26,1	>60,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
16.3. I podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?									
Base: Hagués pogut altre canal	201	72	129	16	44	73	40	23	5
Més ràpid/pràctic/còmode	72,1	70,8	72,9	62,5	72,7	72,6	72,5	73,9	80,0
No tenia accés a internet	9,0	11,1	7,8	12,5	9,1	12,3	5,0	4,3	0,0
Per falta d'informació al portal/web	7,0	8,3	6,2	6,3	11,4	5,5	7,5	4,3	0,0
Pensava que tindrien més informació	3,5	4,2	3,1	0,0	4,5	4,1	2,5	4,3	0,0
Li van recomanar	2,5	4,2	1,6	6,3	0,0	1,4	2,5	4,3	>20,0
Altres	6,0	1,4	8,5	6,3	4,5	4,1	10,0	8,7	0,0
No ho sap/No contesta	2,0	1,4	2,3	6,3	2,3	2,7	0,0	0,0	0,0
17. Coneix l'aplicació de missatgeria instantània telegram que ofereix el 012?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Sí	11,5	12,3	11,0	20,5	13,5	10,5	12,8	7,0	2,9
No	88,2	87,7	88,5	79,5	86,5	89,5	86,5	91,5	97,1
No ho sap	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,8	1,4	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals amb Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
18. Quina és la probabilitat de que vostè la utilitzi?									
Base: Coneix el Telegram	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Segur que sí	15,0	11,4	17,1	<0,0	14,3	13,7	>24,1	14,1	8,8
Probablement sí	42,0	35,6	45,7	59,0	48,9	44,2	38,3	32,4	<17,6
Probablement no	21,3	26,9	18,1	15,4	25,6	23,7	19,5	18,3	11,8
Segur que no	19,0	21,9	17,3	23,1	<9,8	16,8	15,0	>29,6	>55,9
No ho sap	2,7	4,1	1,8	2,6	1,5	1,6	3,0	5,6	5,9
5a. I, en una escala de 0 a 10, digui'm la importància que tenen per vostè cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica co el 012, essent 0 gens important i 10 molt important. Rapidesa.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens important	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
[3]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	1,7	1,8	1,6	2,6	1,5	1,6	1,5	2,8	0,0
[6]	3,0	4,1	2,4	7,7	3,0	2,6	3,0	2,8	0,0
[7]	8,5	10,0	7,6	5,1	9,8	10,0	4,5	12,7	5,9
[8]	18,8	22,4	16,8	17,9	18,0	21,6	13,5	21,1	23,5
[9]	18,2	14,6	20,2	25,6	21,1	15,3	17,3	9,9	>35,3
[10] Molt important	49,5	47,0	50,9	41,0	45,9	48,4	60,2	50,7	35,3
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,96	8,85	9,02	8,79	8,89	8,89	9,23	8,85	9,00
Desviació típica	1,30	1,32	1,29	1,38	1,35	1,36	1,18	1,39	0,92
5b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens important	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,2	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
[2]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,4	0,0
[4]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	0,5	0,0	0,8	2,6	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0
[6]	2,3	4,1	1,3	0,0	3,8	2,6	2,3	0,0	2,9
[7]	5,7	5,9	5,5	7,7	3,8	8,4	3,8	7,0	0,0
[8]	15,2	16,9	14,2	12,8	12,8	16,8	16,5	16,9	8,8
[9]	21,2	21,5	21,0	30,8	26,3	17,9	22,6	12,7	20,6
[10] Molt important	54,7	51,1	56,7	46,2	52,6	52,6	54,9	62,0	67,6
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,16	9,06	9,22	9,08	9,17	9,03	9,24	9,23	9,50
Desviació típica	1,18	1,26	1,14	1,16	1,14	1,34	1,01	1,24	0,90
5c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens important	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
[1]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,4	0,0
[2]	0,2	0,5	0,0	>2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>2,9
[5]	0,3	0,5	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	1,4	0,0
[6]	1,5	2,3	1,0	0,0	2,3	1,6	0,8	1,4	2,9
[7]	6,2	5,0	6,8	10,3	7,5	6,3	3,8	5,6	5,9
[8]	17,2	21,0	15,0	15,4	12,8	19,5	16,5	23,9	11,8
[9]	17,0	16,9	17,1	17,9	19,5	17,4	12,0	15,5	26,5
[10] Molt important	57,2	53,9	59,1	53,8	57,1	55,3	66,2	50,7	50,0
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,17	9,11	9,20	9,00	9,20	9,18	9,33	8,94	9,03
Desviació típica	1,23	1,20	1,25	1,56	1,14	1,06	1,25	1,50	1,38

[illegible]

% Verticals amb Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?									
Base: Total entrevistats	600	219	381	39	133	190	133	71	34
No sap llegir ni escriure	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	0,5	0,9	0,3	2,6	0,0	0,5	0,0	0,0	>2,9
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	3,3	5,0	2,4	0,0	3,0	2,6	3,0	4,2	>11,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	18,7	16,4	19,9	30,8	18,0	12,6	18,8	>29,6	17,6
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	15,0	14,6	15,2	20,5	12,8	11,6	18,8	21,1	8,8
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	8,5	9,1	8,1	5,1	9,8	8,4	9,0	7,0	8,8
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	11,5	9,6	12,6	15,4	10,5	14,2	9,8	9,9	5,9
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	11,5	9,1	12,9	5,1	10,5	14,7	10,5	5,6	20,6
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	24,0	26,0	22,8	17,9	24,8	25,8	24,8	22,5	17,6
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	6,0	8,2	4,7	2,6	>10,5	6,8	4,5	<0,0	5,9
Doctorat	1,0	0,9	1,0	0,0	0,0	>2,6	0,8	0,0	0,0
Altres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?									
Base: Total entrevistats	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	6,8	>11,9	<3,9	0,0	4,5	6,8	>11,3	9,9	0,0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	15,0	20,1	12,1	5,1	19,5	19,5	12,0	12,7	<0,0
Membre de cooperativa	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Assalariat/ada indefinit/ida	35,2	32,9	36,5	20,5	33,1	>44,2	44,4	22,5	<0,0
Assalariat/ada eventual o interí/ina	11,0	10,5	11,3	>25,6	>17,3	11,1	7,5	<1,4	2,9
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	8,2	10,0	7,1	0,0	<0,0	<2,1	<2,3	>19,7	>82,4
Aturat/ada i ha treballat abans	9,3	6,4	11,0	10,3	14,3	5,3	10,5	12,7	0,0
Pensionista (abans no ha treballat)	1,8	1,4	2,1	0,0	0,0	1,6	0,8	>5,6	>8,8
Aturat /ada i busca la primera feina	3,8	3,2	4,2	2,6	3,0	5,3	3,8	4,2	0,0
Estudiant	3,0	2,3	3,4	>35,9	3,0	<0,0	<0,0	0,0	0,0
Treball domèstic no remunerat	4,3	<0,0	>6,8	0,0	3,8	2,1	6,0	>9,9	5,9
No sap/No contesta	1,3	1,4	1,3	0,0	1,5	1,6	1,5	1,4	0,0

3.3. Percentatges horitzontals

% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Mes de la trucada al 012. Any 2015									
Juliol	150	37,3	62,7	6,0	23,3	32,7	23,3	10,7	4,0
Setembre	150	37,3	62,7	6,7	22,0	28,0	16,7	14,7	12,0
Octubre	150	35,3	64,7	12,0	21,3	38,0	21,3	6,0	1,3
Novembre	150	36,0	64,0	1,3	22,0	28,0	27,3	16,0	5,3
Província.									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Barcelona	460	35,7	64,3	7,4	21,1	31,1	22,6	11,7	6,1
Girona	53	41,5	58,5	3,8	26,4	26,4	22,6	15,1	5,7
Lleida	20	35,0	65,0	5,0	35,0	20,0	20,0	15,0	5,0
Tarragona	53	34,0	66,0	3,8	24,5	39,6	18,9	9,4	3,8
No consta	14	57,1	42,9	0,0	14,3	57,1	21,4	7,1	0,0
Comarca.									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Alt Camp	2	0,0	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
Alt Empordà	9	66,7	33,3	0,0	22,2	22,2	55,6	0,0	0,0
Alt Penedès	13	46,2	53,8	15,4	23,1	30,8	7,7	7,7	15,4
Anoia	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
Bages	10	60,0	40,0	20,0	10,0	30,0	40,0	0,0	0,0
Baix Camp	15	46,7	53,3	0,0	33,3	33,3	13,3	13,3	6,7
Baix Ebre	3	66,7	33,3	0,0	0,0	33,3	66,7	0,0	0,0
Baix Empordà	10	50,0	50,0	0,0	20,0	30,0	30,0	10,0	10,0
Baix Llobregat	51	41,2	58,8	3,9	17,6	31,4	27,5	15,7	3,9
Baix Penedès	6	16,7	83,3	0,0	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0
Barcelonès	197	31,5	68,5	7,6	23,4	29,4	20,8	11,2	7,6
Berguedà	3	66,7	33,3	33,3	33,3	0,0	0,0	0,0	33,3
Cerdanya	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	8	37,5	62,5	25,0	25,0	25,0	0,0	25,0	0,0
Garrigues	2	0,0	100,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0
Garrotxa	2	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0
Gironès	13	38,5	61,5	7,7	30,8	23,1	7,7	23,1	7,7
Maresme	48	43,8	56,3	2,1	18,8	29,2	37,5	6,3	6,3
Montsià	3	33,3	66,7	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0	0,0
Noguera	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Osona	3	33,3	66,7	0,0	66,7	0,0	33,3	0,0	0,0
Pla d'Urgell	2	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Pla de l'Estany	3	0,0	100,0	33,3	33,3	33,3	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Ripollès	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Segarra	1	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Segrià	11	54,5	45,5	0,0	45,5	18,2	9,1	18,2	9,1
Selva	13	30,8	69,2	0,0	23,1	38,5	7,7	23,1	7,7
Solsonès	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Tarragonès	23	30,4	69,6	8,7	21,7	39,1	17,4	8,7	4,3
Val d'Aran	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vallès Occidental	89	32,6	67,4	5,6	22,5	31,5	20,2	16,9	3,4
Vallès Oriental	36	33,3	66,7	11,1	11,1	47,2	19,4	5,6	5,6
No consta	14	57,1	42,9	0,0	14,3	57,1	21,4	7,1	0,0
Districte.									
Base: Barcelona ciutat	159	32,7	67,3	8,2	21,4	28,9	20,8	11,9	8,8
Ciutat Vella	6	66,7	33,3	16,7	16,7	33,3	16,7	16,7	0,0
Eixample	27	33,3	66,7	0,0	18,5	22,2	25,9	14,8	18,5
Sants-Montjuïc	14	35,7	64,3	7,1	14,3	50,0	28,6	0,0	0,0
Les Corts	7	28,6	71,4	0,0	0,0	28,6	42,9	14,3	14,3
Sarrià-Sant Gervasi	18	38,9	61,1	5,6	11,1	33,3	33,3	5,6	11,1
Gràcia	15	46,7	53,3	0,0	46,7	20,0	0,0	13,3	20,0
Horta-Guinardó	10	30,0	70,0	20,0	0,0	60,0	0,0	10,0	10,0
Nou Barris	17	23,5	76,5	29,4	23,5	23,5	17,6	5,9	0,0
Sant Andreu	14	14,3	85,7	0,0	35,7	28,6	14,3	21,4	0,0
Sant Martí	23	26,1	73,9	8,7	21,7	21,7	21,7	17,4	8,7
No consta	8	37,5	62,5	12,5	37,5	12,5	25,0	12,5	0,0
C1. Em podria dir si és...									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Home	219	100,0	0,0	5,5	18,7	32,0	23,3	13,2	7,3
Dona	381	0,0	100,0	7,1	24,1	31,5	21,5	11,0	4,7

% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
C2. Em podria dir la seva edat?									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Fins a 25 anys	39	30,8	69,2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 25 a 34	133	30,8	69,2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 35 a 44	190	36,8	63,2	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
De 45 a 54	133	38,3	61,7	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
De 55 a 64	71	40,8	59,2	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
65 o més anys	34	47,1	52,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
1. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Català	354	41,0	59,0	7,3	20,1	29,7	22,0	13,3	7,6
Castellà	222	29,7	70,3	5,9	24,8	35,1	21,6	10,4	2,3
Indiferent/Ns/Nc	24	33,3	66,7	0,0	29,2	29,2	29,2	4,2	8,3
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?									
Base: Total entrevistes	600	36,50	63,50	6,50	22,17	31,67	22,17	11,83	5,67
Menys de tres mesos	47	53,19	46,81	8,51	29,79	25,53	21,28	4,26	10,64
Entre tres i 6 mesos	9	11,11	88,89	22,22	44,44	33,33	0,00	0,00	0,00
Entre 6 i 12 mesos	32	31,25	68,75	3,13	34,38	31,25	15,63	15,63	0,00
Entre 1 i 2 anys	69	33,33	66,67	5,80	30,43	27,54	18,84	14,49	2,90
Més de 2 anys	456	36,62	63,38	6,14	19,74	33,33	23,03	12,50	5,26
No ho sap	16	18,75	81,25	0,00	18,75	25,00	25,00	12,50	18,75
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Per la televisió	225	39,6	60,4	6,2	20,4	36,0	19,6	12,0	5,8
Familiar o amic	109	28,4	71,6	8,3	25,7	28,4	24,8	8,3	4,6
Internet	78	39,7	60,3	9,0	30,8	32,1	17,9	5,1	5,1
A la premsa	31	41,9	58,1	3,2	22,6	9,7	41,9	16,1	6,5
Oficines de treball	27	25,9	74,1	0,0	14,8	40,7	33,3	3,7	7,4
Feina/estudis	25	36,0	64,0	12,0	20,0	44,0	20,0	4,0	0,0
Per la ràdio	22	40,9	59,1	4,5	13,6	27,3	22,7	18,2	13,6
Organisme oficials	20	10,0	90,0	5,0	40,0	25,0	5,0	25,0	0,0
Algun altre servei telefònic	17	41,2	58,8	0,0	23,5	17,6	23,5	23,5	11,8
Per una multa	16	43,8	56,3	18,8	12,5	12,5	25,0	6,3	25,0
Ajuntament	14	35,7	64,3	7,1	21,4	28,6	21,4	21,4	0,0
Fulletons informatius	9	22,2	77,8	11,1	11,1	11,1	22,2	33,3	11,1
Personal qualificat	8	12,5	87,5	0,0	0,0	75,0	12,5	12,5	0,0
Guia telefònica	5	60,0	40,0	0,0	20,0	20,0	40,0	20,0	0,0
Altres respostes	13	38,5	61,5	7,7	30,8	15,4	15,4	15,4	15,4
No ho sap	41	48,8	51,2	2,4	12,2	34,1	29,3	22,0	0,0
4. A continuació, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012.									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
[0] Gens satisfet/a	2	0,0	100,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
[1]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
[2]	2	0,0	100,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
[3]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
[4]	3	33,3	66,7	33,3	0,0	33,3	33,3	0,0	0,0
[5]	13	30,8	69,2	0,0	30,8	23,1	23,1	23,1	0,0
[6]	20	45,0	55,0	10,0	15,0	35,0	15,0	10,0	15,0
[7]	53	35,8	64,2	11,3	30,2	32,1	15,1	11,3	0,0
[8]	175	37,1	62,9	8,6	21,7	30,9	23,4	9,7	5,7
[9]	118	33,1	66,9	6,8	24,6	32,2	16,9	12,7	6,8
[10] Totalment satisfet/a	212	38,7	61,3	3,3	19,3	31,1	26,9	13,2	6,1
No ho sap	0								
No contesta	0								
Mitjana	8,60	8,68	8,55	8,21	8,47	8,53	8,80	8,73	8,82
Desviació típica	1,49	1,31	1,58	1,30	1,57	1,64	1,31	1,36	1,22

% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
6a. En una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el següents aspectes dels servei. Rapidesa.									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
[0] Gens satisfet/a	7	28,6	71,4	0,0	42,9	42,9	0,0	0,0	14,3
[1]	0								
[2]	2	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
[3]	7	14,3	85,7	14,3	42,9	14,3	14,3	14,3	0,0
[4]	9	55,6	44,4	11,1	0,0	22,2	44,4	22,2	0,0
[5]	18	22,2	77,8	5,6	11,1	33,3	16,7	22,2	11,1
[6]	36	41,7	58,3	2,8	27,8	36,1	19,4	11,1	2,8
[7]	76	40,8	59,2	15,8	26,3	26,3	21,1	7,9	2,6
[8]	131	33,6	66,4	4,6	17,6	35,9	25,2	9,2	7,6
[9]	117	36,8	63,2	8,5	18,8	30,8	21,4	14,5	6,0
[10] Totalment satisfet/a	196	36,7	63,3	3,6	24,5	31,1	22,4	12,8	5,6
No ho sap	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0								
Mitjana	8,28	8,28	8,28	7,95	8,20	8,27	8,40	8,39	8,32
Desviació típica	1,86	1,85	1,87	1,65	2,12	1,89	1,60	1,78	2,03
6b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
[0] Gens satisfet/a	0								
[1]	2	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
[2]	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
[3]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
[4]	1	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	4	25,0	75,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[6]	13	30,8	69,2	23,1	7,7	38,5	23,1	7,7	0,0
[7]	34	32,4	67,6	20,6	23,5	29,4	8,8	14,7	2,9
[8]	108	38,0	62,0	0,9	21,3	38,0	26,9	9,3	3,7
[9]	138	39,9	60,1	8,0	23,2	26,8	19,6	14,5	8,0
[10] Totalment satisfet/a	297	35,4	64,6	5,4	21,5	31,3	23,9	11,8	6,1
No ho sap	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0								
Mitjana	9,05	9,05	9,06	8,67	9,05	8,94	9,20	9,17	9,35
Desviació típica	1,27	1,28	1,26	1,56	1,21	1,51	1,01	1,01	0,81
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
[0] Gens satisfet/a	5	0,0	100,0	20,0	0,0	80,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0								
[2]	2	0,0	100,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
[3]	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	6	50,0	50,0	16,7	33,3	16,7	0,0	16,7	16,7
[5]	16	18,8	81,3	18,8	25,0	0,0	25,0	18,8	12,5
[6]	22	54,5	45,5	4,5	18,2	40,9	27,3	9,1	0,0
[7]	65	38,5	61,5	6,2	24,6	33,8	24,6	9,2	1,5
[8]	162	37,0	63,0	7,4	19,1	33,3	22,2	11,7	6,2
[9]	106	34,0	66,0	6,6	23,6	34,0	16,0	12,3	7,5
[10] Totalment satisfet/a	209	36,8	63,2	4,8	23,0	29,2	24,9	12,4	5,7
No ho sap	6	50,0	50,0	0,0	16,7	33,3	33,3	16,7	0,0
No contesta	0								
Mitjana	8,48	8,56	8,44	8,00	8,50	8,40	8,62	8,60	8,62
Desviació típica	1,65	1,41	1,77	2,06	1,62	1,81	1,39	1,47	1,54

% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
6d. La facilitat per poder contactar amb el personal operador.									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
[0] Gens satisfet/a	6	0,0	100,0	0,0	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0
[1]	0								
[2]	4	25,0	75,0	0,0	0,0	50,0	25,0	25,0	0,0
[3]	4	25,0	75,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0
[4]	14	42,9	57,1	7,1	35,7	35,7	14,3	7,1	0,0
[5]	20	40,0	60,0	5,0	20,0	25,0	20,0	25,0	5,0
[6]	43	41,9	58,1	11,6	20,9	41,9	14,0	9,3	2,3
[7]	76	42,1	57,9	6,6	23,7	25,0	19,7	18,4	6,6
[8]	127	34,6	65,4	8,7	19,7	37,8	19,7	8,7	5,5
[9]	106	34,0	66,0	9,4	17,9	26,4	29,2	10,4	6,6
[10] Totalment satisfet/a	199	36,7	63,3	3,0	23,1	31,7	23,6	12,1	6,5
No ho sap	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0								
Mitjana	8,22	8,25	8,21	8,00	8,01	8,19	8,47	8,17	8,68
Desviació típica	1,90	1,72	1,99	1,49	2,28	1,91	1,70	1,82	1,36
7. A continuació parlarem una mica sobre l'ús del servei. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és?									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Sí, diu 24 hores per 7 dies	75	36,0	64,0	5,3	26,7	32,0	20,0	12,0	4,0
Sí, diu altres franges	59	27,1	72,9	6,8	18,6	42,4	15,3	11,9	5,1
No, no el coneix	466	37,8	62,2	6,7	21,9	30,3	23,4	11,8	6,0
No contesta	0								
8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Només una vegada	331	37,5	62,5	6,3	19,6	32,3	22,7	12,1	6,9
2 o 3 vegades	175	34,9	65,1	7,4	26,3	28,0	23,4	10,9	4,0
4 o 5 vegades	43	34,9	65,1	9,3	32,6	32,6	14,0	11,6	0,0
Més de 5 vegades	48	35,4	64,6	2,1	16,7	39,6	20,8	12,5	8,3
No ho sap	3	66,7	33,3	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
No contesta	0								
9. Em podria dir si ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per temes diferents?									
Base: Ha trucat més d'una vegada	266	35,0	65,0	6,8	25,6	30,8	21,4	11,3	4,1
Pel mateix tema	110	32,7	67,3	8,2	25,5	32,7	17,3	12,7	3,6
Per un tema diferent	156	36,5	63,5	5,8	25,6	29,5	24,4	10,3	4,5
No ho sap	0								
No contesta	0								
9.2. Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?									
Base: Més d'una vegada per un mateix tema	110	32,7	67,3	8,2	25,5	32,7	17,3	12,7	3,6
Faltava informació, informació diferent	24	37,5	62,5	12,5	20,8	33,3	20,8	12,5	0,0
Sol·licitar/fer seguiment	23	0,0	100,0	0,0	21,7	34,8	17,4	21,7	4,3
Van sorgir nous dubtes	23	52,2	47,8	8,7	26,1	34,8	17,4	8,7	4,3
Multes	11	45,5	54,5	18,2	18,2	18,2	36,4	0,0	9,1
Cèdula d'habitabilitat	8	50,0	50,0	0,0	25,0	25,0	25,0	25,0	0,0
Telèfon erroni, no contesta	7	28,6	71,4	14,3	14,3	42,9	0,0	14,3	14,3
Informació no prou completa	4	25,0	75,0	25,0	25,0	25,0	0,0	25,0	0,0
Altres	8	25,0	75,0	0,0	62,5	37,5	0,0	0,0	0,0
No ho sap	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
10. Li van resoldre la seva consulta?									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Sí	560	37,5	62,5	6,4	22,1	32,1	22,0	11,8	5,5
No	39	23,1	76,9	5,1	23,1	25,6	25,6	12,8	7,7
No ho sap	1	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0								

% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
10.1. Recorda exactament què és el que va demanar?									
Base: No li van resoldre la consulta	39	23,1	76,9	5,1	23,1	25,6	25,6	12,8	7,7
Demander informació	17	11,8	88,2	5,9	23,5	23,5	35,3	5,9	5,9
Ajuda social	11	18,2	81,8	0,0	27,3	36,4	18,2	9,1	9,1
Permisos	4	75,0	25,0	25,0	25,0	0,0	25,0	25,0	0,0
Altres	6	16,7	83,3	0,0	16,7	16,7	16,7	33,3	16,7
No ho sap	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0								
10.2. Em pot dir el motiu pel qual no li van resoldre la seva consulta?									
Base: No li van resoldre la consulta	39	23,1	76,9	5,1	23,1	25,6	25,6	12,8	7,7
No tenien prou informació	23	13,0	87,0	8,7	21,7	30,4	21,7	13,0	4,3
Li van donar la informació errònia	4	25,0	75,0	0,0	25,0	0,0	25,0	25,0	25,0
El van derivar a un altre telèfon, organisme	4	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Altres	8	50,0	50,0	0,0	37,5	25,0	12,5	12,5	12,5
No ho sap	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0								
11. Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple línies ocupades, es va tallar la comunicació, etc.?									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Sí	112	33,0	67,0	8,9	25,0	31,3	17,0	15,2	2,7
No	488	37,3	62,7	5,9	21,5	31,8	23,4	11,1	6,4
12. Quin tipus d'incidència?									
Base: Va haver-hi alguna	112	33,0	67,0	8,9	25,0	31,3	17,0	15,2	2,7
Línies ocupades/en espera	95	34,7	65,3	8,4	27,4	28,4	18,9	14,7	2,1
Es va tallar la trucada	16	31,3	68,8	12,5	12,5	50,0	6,3	12,5	6,3
Altres	2	0,0	100,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
No ho sap	0								
No contesta	0								
13. Creu que tornarà a utilitzar el 012?									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Sí	580	36,4	63,6	6,0	21,9	32,2	22,1	11,9	5,9
No	15	40,0	60,0	13,3	33,3	13,3	33,3	6,7	0,0
No ho sap	5	40,0	60,0	40,0	20,0	20,0	0,0	20,0	0,0
No contesta	0								
14. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Sí	570	36,1	63,9	6,7	22,1	31,2	22,1	11,9	6,0
No	26	50,0	50,0	3,8	19,2	38,5	26,9	11,5	0,0
No ho sap	4	0,0	100,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0								

% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
15. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	111	37,8	62,2	13,5	20,7	29,7	24,3	9,0	2,7
Que sigui més barat/gratuït	45	26,7	73,3	6,7	22,2	28,9	24,4	15,6	2,2
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	37	18,9	81,1	13,5	21,6	21,6	21,6	13,5	8,1
Més línies/menys col·lapse	21	19,0	81,0	9,5	28,6	28,6	4,8	23,8	4,8
Més coneixement de la temàtica/més formació	16	25,0	75,0	0,0	31,3	43,8	25,0	0,0	0,0
Menys transfers/més coordinació	14	50,0	50,0	7,1	42,9	14,3	21,4	7,1	7,1
Menys informatitzat/Més personalitzat	13	38,5	61,5	0,0	38,5	23,1	15,4	15,4	7,7
Aspectes actitudinals/idioma	11	27,3	72,7	27,3	27,3	27,3	9,1	9,1	0,0
Donar a conèixer el servei i les seves competències	6	33,3	66,7	0,0	33,3	50,0	0,0	16,7	0,0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	5	20,0	80,0	20,0	20,0	40,0	0,0	20,0	0,0
Ampliar horari	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	50,0
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	247	34,8	65,2	4,5	20,6	36,0	24,3	10,1	4,5
Altres	4	75,0	25,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
No ho sap/ No contesta	96	50,0	50,0	4,2	21,9	24,0	21,9	15,6	12,5
16. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Sí	201	35,8	64,2	8,0	21,9	36,3	19,9	11,4	2,5
No	299	35,5	64,5	6,4	25,4	28,4	22,4	10,0	7,4
No ho sap	100	41,0	59,0	4,0	13,0	32,0	26,0	18,0	7,0
No contesta	0								
16.2. A través de quin canal o canals?									
Base: Hagués pogut altre canal	201	35,8	64,2	8,0	21,9	36,3	19,9	11,4	2,5
El portal gencat.cat	75	28,0	72,0	5,3	25,3	38,7	24,0	6,7	0,0
Internet (sense especificar)	45	33,3	66,7	11,1	20,0	46,7	13,3	8,9	0,0
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	33	39,4	60,6	9,1	18,2	24,2	33,3	15,2	0,0
Presencialment a l'Administració	19	26,3	73,7	5,3	21,1	47,4	5,3	15,8	5,3
Xarxes socials	8	50,0	50,0	12,5	37,5	37,5	12,5	0,0	0,0
L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	0								
Altres	8	50,0	50,0	0,0	37,5	37,5	12,5	0,0	12,5
No sap	20	55,0	45,0	15,0	5,0	20,0	15,0	30,0	15,0
No contesta	0								
16.3. I podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?									
Base: Hagués pogut altre canal	201	35,8	64,2	8,0	21,9	36,3	19,9	11,4	2,5
Més ràpid/pràctic/còmode	145	35,2	64,8	6,9	22,1	36,6	20,0	11,7	2,8
No tenia accés a internet	18	44,4	55,6	11,1	22,2	50,0	11,1	5,6	0,0
Per falta d'informació al portal/web	14	42,9	57,1	7,1	35,7	28,6	21,4	7,1	0,0
Pensava que tindrien més informació	7	42,9	57,1	0,0	28,6	42,9	14,3	14,3	0,0
Li van recomanar	5	60,0	40,0	20,0	0,0	20,0	20,0	20,0	20,0
Altres	12	8,3	91,7	8,3	16,7	25,0	33,3	16,7	0,0
No ho sap/No contesta	4	25,0	75,0	25,0	25,0	50,0	0,0	0,0	0,0
17. Coneix l'aplicació de missatgeria instantània telegram que ofereix el 012?									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Sí	69	39,1	60,9	11,6	26,1	29,0	24,6	7,2	1,4
No	529	36,3	63,7	5,9	21,7	32,1	21,7	12,3	6,2
No ho sap	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
No contesta	0								

% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
18. Quina és la probabilitat de que vostè la utilitzi?									
Base: Coneix el Telegram	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Segur que sí	90	27,8	72,2	0,0	21,1	28,9	35,6	11,1	3,3
Probablement sí	252	31,0	69,0	9,1	25,8	33,3	20,2	9,1	2,4
Probablement no	128	46,1	53,9	4,7	26,6	35,2	20,3	10,2	3,1
Segur que no	114	42,1	57,9	7,9	11,4	28,1	17,5	18,4	16,7
No ho sap	16	56,3	43,8	6,3	12,5	18,8	25,0	25,0	12,5
5a. I, en una escala de 0 a 10, digui'm la importància que tenen per vostè cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012, essent 0 gens important i 10 molt important. Rapidesa.									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
[0] Gens important	0								
[1]	0								
[2]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
[3]	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	0								
[5]	10	40,0	60,0	10,0	20,0	30,0	20,0	20,0	0,0
[6]	18	50,0	50,0	16,7	22,2	27,8	22,2	11,1	0,0
[7]	51	43,1	56,9	3,9	25,5	37,3	11,8	17,6	3,9
[8]	113	43,4	56,6	6,2	21,2	36,3	15,9	13,3	7,1
[9]	109	29,4	70,6	9,2	25,7	26,6	21,1	6,4	11,0
[10] Molt important	297	34,7	65,3	5,4	20,5	31,0	26,9	12,1	4,0
No ho sap	0								
No contesta	0								
Mitjana	8,96	8,85	9,02	8,79	8,89	8,89	9,23	8,85	9,00
Desviació típica	1,30	1,32	1,29	1,38	1,35	1,36	1,18	1,39	0,92
5b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
[0] Gens important	0								
[1]	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0								
[3]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
[4]	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	3	0,0	100,0	33,3	0,0	66,7	0,0	0,0	0,0
[6]	14	64,3	35,7	0,0	35,7	35,7	21,4	0,0	7,1
[7]	34	38,2	61,8	8,8	14,7	47,1	14,7	14,7	0,0
[8]	91	40,7	59,3	5,5	18,7	35,2	24,2	13,2	3,3
[9]	127	37,0	63,0	9,4	27,6	26,8	23,6	7,1	5,5
[10] Molt important	328	34,1	65,9	5,5	21,3	30,5	22,3	13,4	7,0
No ho sap	0								
No contesta	0								
Mitjana	9,16	9,06	9,22	9,08	9,17	9,03	9,24	9,23	9,50
Desviació típica	1,18	1,26	1,14	1,16	1,14	1,34	1,01	1,24	0,90
5c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
[0] Gens important	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
[1]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
[2]	1	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	0								
[4]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
[5]	2	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0
[6]	9	55,6	44,4	0,0	33,3	33,3	11,1	11,1	11,1
[7]	37	29,7	70,3	10,8	27,0	32,4	13,5	10,8	5,4
[8]	103	44,7	55,3	5,8	16,5	35,9	21,4	16,5	3,9
[9]	102	36,3	63,7	6,9	25,5	32,4	15,7	10,8	8,8
[10] Molt important	343	34,4	65,6	6,1	22,2	30,6	25,7	10,5	5,0
No ho sap	0								
No contesta	0								
Mitjana	9,17	9,11	9,20	9,00	9,20	9,18	9,33	8,94	9,03
Desviació típica	1,23	1,20	1,25	1,56	1,14	1,06	1,25	1,50	1,38

% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
5d. La facilitat de poder contactar amb el personal operador.									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
[0] Gens important	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
[1]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0								
[3]	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
[4]	4	25,0	75,0	0,0	25,0	50,0	0,0	0,0	25,0
[5]	5	40,0	60,0	0,0	0,0	0,0	40,0	40,0	20,0
[6]	12	58,3	41,7	25,0	16,7	25,0	8,3	25,0	0,0
[7]	35	37,1	62,9	11,4	28,6	22,9	14,3	14,3	8,6
[8]	112	39,3	60,7	5,4	22,3	33,9	19,6	13,4	5,4
[9]	113	38,1	61,9	8,0	24,8	35,4	20,4	6,2	5,3
[10] Molt important	315	34,0	66,0	5,4	21,3	30,5	25,4	12,1	5,4
No ho sap	0								
No contesta	0								
Mitjana	9,05	8,95	9,10	8,85	9,08	9,00	9,28	8,86	8,88
Desviació típica	1,34	1,42	1,29	1,31	1,15	1,50	1,08	1,54	1,51
C3. I a on va néixer?									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Catalunya	432	38,9	61,1	6,5	21,8	31,9	21,8	12,0	6,0
Altres comunitats autònomes	76	26,3	73,7	2,6	14,5	26,3	27,6	18,4	10,5
Unió Europea	11	36,4	63,6	9,1	18,2	27,3	27,3	18,2	0,0
Resta del món	81	33,3	66,7	9,9	32,1	35,8	18,5	3,7	0,0
No ho sap	0								
No contesta	0								
C4. Em podria dir en quina llengua parla habitualment?									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Català	280	41,4	58,6	6,8	16,4	30,4	23,9	15,7	6,8
Castellà	257	30,0	70,0	5,8	28,8	32,7	20,2	8,6	3,9
Ambdues per igual	55	40,0	60,0	7,3	21,8	30,9	21,8	9,1	9,1
Altres	8	50,0	50,0	12,5	12,5	50,0	25,0	0,0	0,0
No ho sap	0								
No contesta	0								

% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
No sap llegir ni escriure	0								
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	3	66,7	33,3	33,3	0,0	33,3	0,0	0,0	33,3
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	20	55,0	45,0	0,0	20,0	25,0	20,0	15,0	20,0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	112	32,1	67,9	10,7	21,4	21,4	22,3	18,8	5,4
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	90	35,6	64,4	8,9	18,9	24,4	27,8	16,7	3,3
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	51	39,2	60,8	3,9	25,5	31,4	23,5	9,8	5,9
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	69	30,4	69,6	8,7	20,3	39,1	18,8	10,1	2,9
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	69	29,0	71,0	2,9	20,3	40,6	20,3	5,8	10,1
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	144	39,6	60,4	4,9	22,9	34,0	22,9	11,1	4,2
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	36	50,0	50,0	2,8	38,9	36,1	16,7	0,0	5,6
Doctorat	6	33,3	66,7	0,0	0,0	83,3	16,7	0,0	0,0
Altres	0								
No ho sap	0								
No contesta	0								
C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?									
Base: Total entrevistes	600	36,5	63,5	6,5	22,2	31,7	22,2	11,8	5,7
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	41	63,4	36,6	0,0	14,6	31,7	36,6	17,1	0,0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	90	48,9	51,1	2,2	28,9	41,1	17,8	10,0	0,0
Membre de cooperativa	0								
Assalariat/ada indefinit/ida	211	34,1	65,9	3,8	20,9	39,8	28,0	7,6	0,0
Assalariat/ada eventual o interí/ina	66	34,8	65,2	15,2	34,8	31,8	15,2	1,5	1,5
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	49	44,9	55,1	0,0	0,0	8,2	6,1	28,6	57,1
Aturat/ada i ha treballat abans	56	25,0	75,0	7,1	33,9	17,9	25,0	16,1	0,0
Pensionista (abans no ha treballat)	11	27,3	72,7	0,0	0,0	27,3	9,1	36,4	27,3
Aturat /ada i busca la primera feina	23	30,4	69,6	4,3	17,4	43,5	21,7	13,0	0,0
Estudiant	18	27,8	72,2	77,8	22,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Treball domèstic no remunerat	26	0,0	100,0	0,0	19,2	15,4	30,8	26,9	7,7
No sap/No contesta	8	37,5	62,5	0,0	25,0	37,5	25,0	12,5	0,0

3.4. Valors absoluts

	Total	SEXE		EDAT					
Valors absoluts		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Mes de la trucada al 012. Any 2015									
Juliol	150	56	94	9	35	49	35	16	6
Setembre	150	56	94	10	33	42	25	22	18
Octubre	150	53	97	18	32	57	32	9	2
Novembre	150	54	96	2	33	42	41	24	8
Província.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Barcelona	460	164	296	34	97	143	104	54	28
Girona	53	22	31	2	14	14	12	8	3
Lleida	20	7	13	1	7	4	4	3	1
Tarragona	53	18	35	2	13	21	10	5	2
No consta	14	8	6	0	2	8	3	1	0
Comarca.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Alt Camp	2	0	2	0	0	1	1	0	0
Alt Empordà	9	6	3	0	2	2	5	0	0
Alt Penedès	13	6	7	2	3	4	1	1	2
Anoia	2	1	1	0	0	1	0	1	0
Bages	10	6	4	2	1	3	4	0	0
Baix Camp	15	7	8	0	5	5	2	2	1
Baix Ebre	3	2	1	0	0	1	2	0	0
Baix Empordà	10	5	5	0	2	3	3	1	1
Baix Llobregat	51	21	30	2	9	16	14	8	2
Baix Penedès	6	1	5	0	2	4	0	0	0
Barcelonès	197	62	135	15	46	58	41	22	15
Berguedà	3	2	1	1	1	0	0	0	1
Cerdanya	1	0	1	0	1	0	0	0	0
Garraf	8	3	5	2	2	2	0	2	0
Garrigues	2	0	2	0	1	0	1	0	0
Garrotxa	2	1	1	0	1	0	1	0	0
Gironès	13	5	8	1	4	3	1	3	1
Maresme	48	21	27	1	9	14	18	3	3
Montsià	3	1	2	0	1	1	1	0	0
Noguera	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Osona	3	1	2	0	2	0	1	0	0
Pla d'Urgell	2	1	1	0	0	2	0	0	0
Pla de l'Estany	3	0	3	1	1	1	0	0	0
Ribera d'Ebre	1	0	1	0	0	0	0	1	0
Ripollès	2	1	1	0	0	0	1	1	0
Segarra	1	0	1	1	0	0	0	0	0
Segrià	11	6	5	0	5	2	1	2	1
Selva	13	4	9	0	3	5	1	3	1
Solsonès	2	0	2	0	0	0	1	1	0
Tarragonès	23	7	16	2	5	9	4	2	1
Val d'Aran	1	0	1	0	1	0	0	0	0
Vallès Occidental	89	29	60	5	20	28	18	15	3
Vallès Oriental	36	12	24	4	4	17	7	2	2
No consta	14	8	6	0	2	8	3	1	0
Districte.									
Base: Barcelona ciutat	159	52	107	13	34	46	33	19	14
Ciutat Vella	6	4	2	1	1	2	1	1	0
Eixample	27	9	18	0	5	6	7	4	5
Sants-Montjuïc	14	5	9	1	2	7	4	0	0
Les Corts	7	2	5	0	0	2	3	1	1
Sarrià-Sant Gervasi	18	7	11	1	2	6	6	1	2
Gràcia	15	7	8	0	7	3	0	2	3
Horta-Guinardó	10	3	7	2	0	6	0	1	1
Nou Barris	17	4	13	5	4	4	3	1	0
Sant Andreu	14	2	12	0	5	4	2	3	0
Sant Martí	23	6	17	2	5	5	5	4	2
No consta	8	3	5	1	3	1	2	1	0
C1. Em podria dir si és...									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Home	219	219	0	12	41	70	51	29	16
Dona	381	0	381	27	92	120	82	42	18

	Total	SEXE		EDAT					
Valors absoluts		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
C2. Em podria dir la seva edat?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Fins a 25 anys	39	12	27	39	0	0	0	0	0
De 25 a 34	133	41	92	0	133	0	0	0	0
De 35 a 44	190	70	120	0	0	190	0	0	0
De 45 a 54	133	51	82	0	0	0	133	0	0
De 55 a 64	71	29	42	0	0	0	0	71	0
65 o més anys	34	16	18	0	0	0	0	0	34
1. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Català	354	145	209	26	71	105	78	47	27
Castellà	222	66	156	13	55	78	48	23	5
Indiferent/Ns/Nc	24	8	16	0	7	7	7	1	2
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Menys de tres mesos	47	25	22	4	14	12	10	2	5
Entre tres i 6 mesos	9	1	8	2	4	3	0	0	0
Entre 6 i 12 mesos	32	10	22	1	11	10	5	5	0
Entre 1 i 2 anys	69	23	46	4	21	19	13	10	2
Més de 2 anys	456	167	289	28	90	152	105	57	24
No ho sap	16	3	13	0	3	4	4	2	3
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Per la televisió	225	89	136	14	46	81	44	27	13
Familiar o amic	109	31	78	9	28	31	27	9	5
Internet	78	31	47	7	24	25	14	4	4
A la premsa	31	13	18	1	7	3	13	5	2
Oficines de treball	27	7	20	0	4	11	9	1	2
Feina/estudis	25	9	16	3	5	11	5	1	0
Per la ràdio	22	9	13	1	3	6	5	4	3
Organisme oficials	20	2	18	1	8	5	1	5	0
Algun altre servei telefònic	17	7	10	0	4	3	4	4	2
Per una multa	16	7	9	3	2	2	4	1	4
Ajuntament	14	5	9	1	3	4	3	3	0
Fulletons informatius	9	2	7	1	1	1	2	3	1
Personal qualificat	8	1	7	0	0	6	1	1	0
Guia telefònica	5	3	2	0	1	1	2	1	0
Altres respostes	13	5	8	1	4	2	2	2	2
No ho sap	41	20	21	1	5	14	12	9	0
4. A continuació, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens satisfet/a	2	0	2	0	1	1	0	0	0
[1]	1	0	1	0	0	1	0	0	0
[2]	2	0	2	0	1	1	0	0	0
[3]	1	0	1	0	0	1	0	0	0
[4]	3	1	2	1	0	1	1	0	0
[5]	13	4	9	0	4	3	3	3	0
[6]	20	9	11	2	3	7	3	2	3
[7]	53	19	34	6	16	17	8	6	0
[8]	175	65	110	15	38	54	41	17	10
[9]	118	39	79	8	29	38	20	15	8
[10] Totalment satisfet/a	212	82	130	7	41	66	57	28	13
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,60	8,68	8,55	8,21	8,47	8,53	8,80	8,73	8,82
Desviació típica	1,49	1,31	1,58	1,30	1,57	1,64	1,31	1,36	1,22

	Total	SEXE		EDAT					
Valors absoluts		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
6a. En una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet/a i 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el següents aspectes dels servei. Rapidesa.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens satisfet/a	7	2	5	0	3	3	0	0	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	2	0	0	1	1	0	0	0
[3]	7	1	6	1	3	1	1	1	0
[4]	9	5	4	1	0	2	4	2	0
[5]	18	4	14	1	2	6	3	4	2
[6]	36	15	21	1	10	13	7	4	1
[7]	76	31	45	12	20	20	16	6	2
[8]	131	44	87	6	23	47	33	12	10
[9]	117	43	74	10	22	36	25	17	7
[10] Totalment satisfet/a	196	72	124	7	48	61	44	25	11
No ho sap	1	0	1	0	1	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,28	8,28	8,28	7,95	8,20	8,27	8,40	8,39	8,32
Desviació típica	1,86	1,85	1,87	1,65	2,12	1,89	1,60	1,78	2,03
6b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens satisfet/a	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	2	1	1	0	0	2	0	0	0
[2]	1	1	0	0	0	1	0	0	0
[3]	1	0	1	0	0	1	0	0	0
[4]	1	0	1	1	0	0	0	0	0
[5]	4	1	3	0	4	0	0	0	0
[6]	13	4	9	3	1	5	3	1	0
[7]	34	11	23	7	8	10	3	5	1
[8]	108	41	67	1	23	41	29	10	4
[9]	138	55	83	11	32	37	27	20	11
[10] Totalment satisfet/a	297	105	192	16	64	93	71	35	18
No ho sap	1	0	1	0	1	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	9,05	9,05	9,06	8,67	9,05	8,94	9,20	9,17	9,35
Desviació típica	1,27	1,28	1,26	1,56	1,21	1,51	1,01	1,01	0,81
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens satisfet/a	5	0	5	1	0	4	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	0	2	0	1	1	0	0	0
[3]	1	0	1	0	1	0	0	0	0
[4]	6	3	3	1	2	1	0	1	1
[5]	16	3	13	3	4	0	4	3	2
[6]	22	12	10	1	4	9	6	2	0
[7]	65	25	40	4	16	22	16	6	1
[8]	162	60	102	12	31	54	36	19	10
[9]	106	36	70	7	25	36	17	13	8
[10] Totalment satisfet/a	209	77	132	10	48	61	52	26	12
No ho sap	6	3	3	0	1	2	2	1	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,48	8,56	8,44	8,00	8,50	8,40	8,62	8,60	8,62
Desviació típica	1,65	1,41	1,77	2,06	1,62	1,81	1,39	1,47	1,54

	Total	SEXE		EDAT					
Valors absoluts		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
18. Quina és la probabilitat de que vostè la utilitzi?									
Base: Coneix el Telegram	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Segur que sí	90	25	65	0	19	26	32	10	3
Probablement sí	252	78	174	23	65	84	51	23	6
Probablement no	128	59	69	6	34	45	26	13	4
Segur que no	114	48	66	9	13	32	20	21	19
No ho sap	16	9	7	1	2	3	4	4	2
5a. I, en una escala de 0 a 10, digui'm la importància que tenen per vostè cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012, essent 0 gens important i 10 molt important. Rapidesa.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens important	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	1	0	0	1	0	0	0
[3]	1	0	1	0	1	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	10	4	6	1	2	3	2	2	0
[6]	18	9	9	3	4	5	4	2	0
[7]	51	22	29	2	13	19	6	9	2
[8]	113	49	64	7	24	41	18	15	8
[9]	109	32	77	10	28	29	23	7	12
[10] Molt important	297	103	194	16	61	92	80	36	12
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,96	8,85	9,02	8,79	8,89	8,89	9,23	8,85	9,00
Desviació típica	1,30	1,32	1,29	1,38	1,35	1,36	1,18	1,39	0,92
5b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens important	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	1	1	0	0	0	1	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	0	1	0	0	0	0	1	0
[4]	1	0	1	0	1	0	0	0	0
[5]	3	0	3	1	0	2	0	0	0
[6]	14	9	5	0	5	5	3	0	1
[7]	34	13	21	3	5	16	5	5	0
[8]	91	37	54	5	17	32	22	12	3
[9]	127	47	80	12	35	34	30	9	7
[10] Molt important	328	112	216	18	70	100	73	44	23
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	9,16	9,06	9,22	9,08	9,17	9,03	9,24	9,23	9,50
Desviació típica	1,18	1,26	1,14	1,16	1,14	1,34	1,01	1,24	0,90
5c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
Base: Total entrevistes	600	219	381	39	133	190	133	71	34
[0] Gens important	1	0	1	0	0	0	1	0	0
[1]	1	0	1	0	0	0	0	1	0
[2]	1	1	0	1	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	1	0	1	0	0	0	0	0	1
[5]	2	1	1	0	1	0	0	1	0
[6]	9	5	4	0	3	3	1	1	1
[7]	37	11	26	4	10	12	5	4	2
[8]	103	46	57	6	17	37	22	17	4
[9]	102	37	65	7	26	33	16	11	9
[10] Molt important	343	118	225	21	76	105	88	36	17
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	9,17	9,11	9,20	9,00	9,20	9,18	9,33	8,94	9,03
Desviació típica	1,23	1,20	1,25	1,56	1,14	1,06	1,25	1,50	1,38

	Total	SEXE		EDAT					
Valors absoluts		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	219	381	39	133	190	133	71	34
C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?									
Base: Total entrevistades	600	219	381	39	133	190	133	71	34
No sap llegir ni escriure	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	3	2	1	1	0	1	0	0	1
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	20	11	9	0	4	5	4	3	4
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	112	36	76	12	24	24	25	21	6
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	90	32	58	8	17	22	25	15	3
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	51	20	31	2	13	16	12	5	3
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	69	21	48	6	14	27	13	7	2
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	69	20	49	2	14	28	14	4	7
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	144	57	87	7	33	49	33	16	6
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	36	18	18	1	14	13	6	0	2
Doctorat	6	2	4	0	0	5	1	0	0
Altres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?									
Base: Total entrevistades	600	219	381	39	133	190	133	71	34
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	41	26	15	0	6	13	15	7	0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	90	44	46	2	26	37	16	9	0
Membre de cooperativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Assalariat/ada indefinit/ida	211	72	139	8	44	84	59	16	0
Assalariat/ada eventual o interí/ina	66	23	43	10	23	21	10	1	1
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	1	0	1	0	0	1	0	0	0
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	49	22	27	0	0	4	3	14	28
Aturat/ada i ha treballat abans	56	14	42	4	19	10	14	9	0
Pensionista (abans no ha treballat)	11	3	8	0	0	3	1	4	3
Aturat /ada i busca la primera feina	23	7	16	1	4	10	5	3	0
Estudiant	18	5	13	14	4	0	0	0	0
Treball domèstic no remunerat	26	0	26	0	5	4	8	7	2
No sap/No contesta	8	3	5	0	2	3	2	1	0



4. QÜESTIONARI

Bon dia, bona tarda. Podria parlar amb el Sr./Sra. _____

Fa uns dies vostè va trucar al 012 i actualment estem fent un estudi sobre aquest servei. Podria contestar-me unes preguntes en relació amb l'atenció rebuda?

Fa uns dies vostè o algú de la seva llar va trucar al 012 i actualment estem fent un estudi sobre aquest servei. Podria contestar-me unes preguntes en relació amb l'atenció rebuda? (Confirmar que efectivament durant els últims dos mesos ha trucat al 012. En cas contrari, que digui que no o que no ho recordi, donar les gràcies i acomiadar-se.)

Les dades que ens faciliti són confidencials i anònimes i les seves respostes sempre seran tractades de forma agregada, només a nivell estadístic, i amb la més estricta confidencialitat. Moltes gràcies per la seva col·laboració.

ENTREVISTADOR/A: CONFIRMAR QUE EFECTIVAMENT DURANT ELS ÚLTIMS DOS MESOS HA TRUCAT AL 012. EN CAS CONTRARI, QUE DIGUI QUE NO O QUE NO HO RECORDI, DONAR LES GRÀCIES I ACOMIADAR-SE:

P1. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| Català..... | 1 PASSEU A QST.CATALÀ-P1 |
| Castellà | 2 PASSEU A QST.CASTELLÀ-P1 |
| Li és indiferen/NS/NC | 3 PASSEU A QST.CATALÀ-P1 |

I. CONEIXEMENT DEL SERVEI

P2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Anys: _____

Mesos: _____

98. No ho sap

99. No contesta

P3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?

Esponània. MULTIRESPOTA

1. Familiar o amic

2. Internet

3. Per la televisió

4. Per la ràdio

5. A la premsa

6. Butlletí electrònic

7. Algun altre servei telefònic

8. Feina/estudis

9. Oficines de treball

10. Altres: especificar _____

98. No ho sap

99. No contesta

II. SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

P4. A continuació, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el servei 012

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P6. En una escala de 0 a 10, on 0 significa gens satisfet i 10 totalment satisfet, valori el seu grau de satisfacció amb el 012 en relació amb els següents aspectes del servei.

Rotació

P6a. Rapidesa

P6b. Amabilitat

P6c. El coneixement sobre el tipus de consulta

P6d. La facilitat de poder contactar amb el personal operador

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

- 97. No procedeix (*només per a la P6d*)
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

III. FREQUÈNCIA D'ÚS DEL SERVEI

P7. A continuació parlarem una mica sobre l'ús del servei. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és?:

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí: especificar _____
2. No, no el coneix
98. No ho sap
99. No contesta

P8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Només una vegada *(passeu a P10)*
2. 2 o 3 vegades
3. 4 o 5 vegades
4. Més de 5 vegades
98. No ho sap *(passeu a P10)*
99. No contesta *(passeu a P10)*

P9. Em podria dir si ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per temes diferents

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE HAN TRUCAT MÉS D'UNA VEGADA AL 012 ALS ÚLTIMS DOS MESOS A LA P8

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Pel mateix tema
2. Per un tema diferent *(passeu a P10)*
98. No ho sap *(passeu a P10)*
99. No contesta *(passeu a P10)*

P9.2 Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE TRUCAT PEL MATEIX TEMA A LA P9

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

98. No ho sap
99. No contesta

IV. TIPUS DE TRÀMIT I RESOLUCIÓ

P10. Li van resoldre la seva consulta? No ens referim al problema

ENTREVISTADOR/A: ES DEMANA SI HA RESOLT LA CONSULTA PER LA QUAL VA TRUCAR. NO SI HA RESOLT EL PROBLEMA

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- | | | |
|-----|-------------|----------------|
| 1. | Sí | (passeu a P11) |
| 1. | No | |
| 98. | No ho sap | (passeu a P11) |
| 99. | No contesta | (passeu a P11) |

P10.1 Recorda exactament què és el que va demanar?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE NO LI VAN RESOLDRE LA CONSULTA A LA P10

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- | | |
|-----|-------------|
| 98. | No ho sap |
| 99. | No contesta |

P10.2 Em pot dir el motiu pel qual no li van resoldre la seva consulta?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE NO LI VAN RESOLDRE LA CONSULTA A LA P10

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- | | |
|-----|-------------|
| 98. | No ho sap |
| 99. | No contesta |

V. PROCÉS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

P11. Va haver-hi alguna incidència durant la seva trucada, per exemple línies ocupades, es va tallar la comunicació, etc.?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí
- 2. No *(passeu a P13)*
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P12. Quin tipus d'incidència?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE HI VA HAVER ALGUN TIPUS D'INCIDÈNCIA DURANT LA SEVA TRUCADA A LA P11

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 98. No ho sap
- 99. No contesta

VI. RECOMANACIÓ I MILLORA DEL SERVEI

P13. Creu que tornarà a utilitzar el 012?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí
- 1. No
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P14. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

- 1. Sí
- 1. No
- 98. No ho sap
- 99. No contesta

P15. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?

Esponània. MULTIRESPOTA

-
- 95. Crec que el servei 012 ja està prou bé com està
 - 99. No ho sap/ No contesta

VII. SERVEIS D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ

P16. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí
2. No *(passeu a P17)*
98. No ho sap *(passeu a P17)*
99. No contesta *(passeu a P17)*

P16.2. A través de quin canal o canals?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE HAGUessin POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ A LA P16

Esponània. MÀXIM DUES RESPOSTES

1. El portal gencat.cat
2. Aplicacions de la Generalitat per a mòbils (equipaments, rodalies, trànsit, etc)
3. L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)
4. Xarxes socials
5. Altres _____
98. No ho sap
99. No contesta

P. 16. 3 I podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST QUE HAGUessin POGUT RESOLDRE AQUESTA MATEIXA CONSULTA A TRAVÉS D'ALGUN ALTRE CANAL D'INFORMACIÓ A LA P16

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

98. No ho sap
99. No contesta

P17. Coneix l'aplicació Telegram que ofereix el 012, que és un servei de missatgeria instantània tipus whatsapp?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Sí
1. No
98. No ho sap
99. No contesta

P18. Quina és la probabilitat de que vostè la utilitzi?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Segur que sí
2. Probablement sí
3. Probablement no
4. Segur que no
98. No ho sap
99. No contesta

P5. I, en una escala de 0 a 10, digui'm la importància que tenen per vostè cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012, essent 0 gens important i 10 molt important

Rotació

P5a. Rapidesa

P5b. Amabilitat

P5c. El coneixement sobre el tipus de consulta

P5d. La facilitat de poder contactar amb el personal operador

NOMÉS UNA RESPOSTA

Valoració _____

97. No procedeix (*només per a la P5d*)
98. No ho sap
99. No contesta

DADES DE CLASSIFICACIÓ

C1. Em podria si és?

ENTREVISTADOR/A: NOMÉS PREGUNTAR EN CAS DE NO PODER-HO DISTINGIR

Esponània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Home
2. Dona

C2. Em podria dir la seva edat?

Esponània. NOMÉS UNA RESPOSTA

Edat _____

C3. I a on va néixer?

Esponània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Catalunya
2. Altres comunitats autònomes
3. Unió Europea
4. Resta del món. Anotar: _____
98. No ho sap
99. No contesta

C4. Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

Esponània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Català
2. Castellà
3. Ambdues per igual
4. Altres. Anotar: _____
98. No ho sap
99. No contesta

C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?

Espondània. Precodificació en pantalla. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. No sap llegir i escriure
2. Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola
3. Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental
4. ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental
5. Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU
6. Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent
7. Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent
8. Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent
9. Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)
10. Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)
11. Doctorat
12. Altres. Anotar: _____
98. No ho sap
99. No contesta

C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

- | | |
|--------------------------------|-----------------|
| 1. Treballa per compte propi | (passeu a C6.1) |
| 2. Treballa per compte d'altri | (passeu a C310) |
| 3. No treballa | (passeu a C320) |
| 98. No ho sap | (passeu a C400) |
| 99. No contesta | (passeu a C400) |

C6.1 Vostè és...?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "1" A LA C6: Treballen per compte propi

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Empresari/ària o professional amb assalariats/ades
2. Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)
3. Membre de cooperativa
98. No ho sap
99. No contesta

C6.2 Vostè és...?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "2" A LA C6: Treballen per compte d'altri

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Assalariat/ada eventual o interí/ina
2. Assalariat/ada indefinit/ida
3. Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)
98. No ho sap
99. No contesta

C6.3 Vostè és...?

PROGRAMADOR/A: FILTRAT PELS QUE HAN RESPOST "3" A LA C6: No treballen

Llegir categories. NOMÉS UNA RESPOSTA

1. Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)
2. Aturat/ada i ha treballat abans
3. Pensionista (abans no ha treballat)
4. Aturat /ada i busca la primera feina
5. Estudiant
6. Treball domèstic no remunerat
7. Altres. Anotar: _____
98. No ho sap
99. No contesta

C7. Em podria indicar el seu lloc de residència

ENTREVISTADOR/A: ANOTAR MUNICIPI I CODIFICAR COMARCA. CONFIRMAR I DEMANAR DISTRICTE A BARCELONA

Esportània NOMÉS UNA RESPOSTA

Municipi _____

1. Alt Camp
2. Alt Empordà
3. Alt Penedès
4. Alt Urgell
5. Alta Ribagorça
6. Anoia
7. Baix Camp
8. Baix Ebre
9. Baix Empordà
10. Baix Llobregat
11. Baix Penedès
12. Barcelonès
13. Barcelona ciutat A quin districte?
Ciutat Vella
Eixample
Sants-Montjuïc
Les corts
Sarrià-Sant Gervasi
Gràcia
Horta-Guinardó
Nou Barris
Sant Andreu
Sant Martí
14. Berguedà
15. Cerdanya
16. Conca de Barberà
17. Garraf
18. Garrigues
19. Garrotxa
20. Gironès
21. Maresme
22. Montsià

23. Noguera
24. Osona
25. Pallars Jussà
26. Pallars Sobirà
27. Pla de l'Estany
28. Pla d'Urgell
29. Priorat
30. Ribera d'Ebre
31. Ripollès
32. Segarra
33. Segrià
34. Selva
35. Solsonès
36. Tarragonès
37. Terra Alta
38. Urgell
39. Vall d'Aran
40. Vallès Occidental
41. Vallès Oriental