



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

REO núm. 858

Data 27 de juliol de 2017



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**



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

Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012. 2016

**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.....	23
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 amb marca J_{hi}^2	30
3.2. Percentatges horitzontals amb marca J_{hi}^2	40
3.3. Valors absoluts	50
4. Qüestionari	60

1. FITXA TÈCNICA

- Provisional per a l'emissió de vistiplau
 Definitiva per a la incorporació al REO

Títol de l'estudi d'opinió:	Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2016
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: 200 + 2ona onada 100 + 3era onada 100 + 4ta onada 100 + 5ena onada 100	Ponderació: No	Error = ± 4,00
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Altres. Especifiqueu:	Catalunya, Espanya i la resta del món.		
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiqueu:	Usuaris que hagin trucat al telèfon 012 durant els mesos d'abril a octubre (excepte agost).		
A.1.5) Tipus de mostreig	Quotes	Enquesta 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:	Opinòmetre, SL	Opinòmetre, SL
Internet / on-line:		
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats addicional	Opinòmetre, SL	Opinòmetre, SL
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:	6300 € (IVA no inclòs)	3900 € (IVA no inclòs)
Internet / on-line:		
Reunions de grups:		
Altres metodologies		
Anàlisis i informe de resultats addicional		
Altres (especifiqueu):		

C) Calendari:

	previsió d'execució dels treballs:		calendari final d'execució:	
Treball de camp 1era onada	23/05/2016	05/06/2016	20/05/2016	25/05/2016
Treball de camp 2ona onada	20/07/2016	03/07/2016	20/06/2016	22/06/2016
Treball de camp 3era onada	18/07/2016	24/07/2016	18/07/2016	20/07/2016
Treball de camp 4a onada	26/09/2016	02/10/2016	26/09/2016	28/09/2016
Treball de camp 5a onada	31/10/2016	06/11/2016	19/10/2016	20/10/2016
Lliurament de resultats:			Novembre 2016	
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 i freqüència d'ús

Total	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
	600	100	100
Mes de la trucada al 012. Any 2016			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Maig	200	33,3	33,3
Juny	100	16,7	50,0
Juliol	100	16,7	66,7
Setembre	100	16,7	83,3
Octubre	100	16,7	100,0
Província.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Barcelona	445	74,2	74,2
Girona	47	7,8	82,0
Lleida	20	3,3	85,3
Tarragona	55	9,2	94,5
No consta	33	5,5	100,0
Comarca.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Alt Camp	2	0,3	0,3
Alt Empordà	7	1,2	1,5
Alt Penedès	11	1,8	3,3
Alt Urgell	2	0,3	3,7
Anoia	7	1,2	4,8
Bages	12	2,0	6,8
Baix Camp	17	2,8	9,7
Baix Ebre	4	0,7	10,3
Baix Empordà	7	1,2	11,5
Baix Llobregat	57	9,5	21,0
Baix Penedès	7	1,2	22,2
Barcelonès	156	26,0	48,2
Berguedà	3	0,5	48,7
Conca de Barberà	1	0,2	48,8
Garraf	13	2,2	51,0
Garrigues	2	0,3	51,3
Garrotxa	2	0,3	51,7
Gironès	14	2,3	54,0
Maresme	33	5,5	59,5
Moianès	1	0,2	59,7
Montsià	7	1,2	60,8
Noguera	4	0,7	61,5
Osona	20	3,3	64,8
Pla d'Urgell	1	0,2	65,0
Pla de l'Estany	1	0,2	65,2
Ribera d'Ebre	1	0,2	65,3
Ripollès	3	0,5	65,8
Segrià	10	1,7	67,5
Selva	13	2,2	69,7
Tarragonès	15	2,5	72,2
Terra Alta	2	0,3	72,5
Urgell	1	0,2	72,7
Vallès Occidental	81	13,5	86,2
Vallès Oriental	50	8,3	94,5
No consta	33	5,5	100,0
Districte.			
Base: Barcelona ciutat	120	20,0	0,0
Ciutat Vella	10	8,3	8,3
Eixample	19	15,8	24,2
Sants-Montjuïc	11	9,2	33,3
Les Corts	7	5,8	39,2
Sarrià-Sant Gervasi	19	15,8	55,0
Gràcia	5	4,2	59,2
Horta-Guinardó	13	10,8	70,0
Nou Barris	7	5,8	75,8
Sant Andreu	7	5,8	81,7
Sant Martí	15	12,5	94,2
No consta	7	5,8	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	100
C1. Em podria dir si és...			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Home	223	37,2	37,2
Dona	377	62,8	100,0
C2. Em podria dir la seva edat?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Fins a 25 anys	43	7,2	7,2
De 25 a 34	123	20,5	27,7
De 35 a 44	176	29,3	57,0
De 45 a 54	157	26,2	83,2
De 55 a 64	63	10,5	93,7
65 o més anys	38	6,3	100,0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Català	393	65,5	65,5
Castellà	186	31,0	96,5
Li és indiferent	21	3,5	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	42	7,00	7,00
Entre tres i 12 mesos	9	1,50	8,50
Entre 1 i 2 anys	46	7,67	16,17
Més de 2 anys	327	54,50	70,67
No ho sap	176	29,33	100,00
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?			
Base: Total entrevistats	600	100,0	
Per la televisió	230	38,3	
Familiar o amic	97	16,2	
Internet	93	15,5	
Feina/estudis	30	5,0	
Per la ràdio	25	4,2	
Algun altre servei telefònic	24	4,0	
Serveis Socials	21	3,5	
A la premsa	20	3,3	
Propaganda o documents escrits	16	2,7	
Generalitat	11	1,8	
Ajuntament	7	1,2	
Personal del Departament de Sanitat	7	1,2	
Oficines de treball	6	1,0	
Butlletí electrònic	3	0,5	
No ho sap	70	11,7	
Altres respostes	21	3,5	

2.2. Satisfacció amb el servei

Total	Freqüències 600	Percentatges 100	% Acumulat 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	6	1,0	1,0
[1]	2	0,3	1,3
[2]	1	0,2	1,5
[3]	10	1,7	3,2
[4]	6	1,0	4,2
[5]	22	3,7	7,8
[6]	24	4,0	11,8
[7]	63	10,5	22,3
[8]	150	25,0	47,3
[9]	99	16,5	63,8
[10] Totalment satisfet/a	217	36,2	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,36		
Desviació típica	1,88		
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	10	1,7	1,7
[1]	1	0,2	1,8
[2]	1	0,2	2,0
[3]	6	1,0	3,0
[4]	9	1,5	4,5
[5]	39	6,5	11,0
[6]	52	8,7	19,7
[7]	73	12,2	31,8
[8]	139	23,2	55,0
[9]	84	14,0	69,0
[10] Totalment satisfet/a	184	30,7	99,7
No ho sap	2	0,3	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,00		
Desviació típica	2,03		
6b. Amabilitat.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	2	0,3	0,3
[1]	1	0,2	0,5
[2]	1	0,2	0,7
[3]	3	0,5	1,2
[4]	2	0,3	1,5
[5]	11	1,8	3,3
[6]	14	2,3	5,7
[7]	33	5,5	11,2
[8]	120	20,0	31,2
[9]	124	20,7	51,8
[10] Totalment satisfet/a	286	47,7	99,5
No ho sap	3	0,5	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,92		
Desviació típica	1,46		

	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	12	2,0	2,0
[1]	2	0,3	2,3
[2]	2	0,3	2,7
[3]	3	0,5	3,2
[4]	9	1,5	4,7
[5]	28	4,7	9,3
[6]	40	6,7	16,0
[7]	56	9,3	25,3
[8]	133	22,2	47,5
[9]	93	15,5	63,0
[10] Totalment satisfet/a	211	35,2	98,2
No ho sap	10	1,7	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	8,21		
Desviació típica	2,08		
6d. La facilitat per poder contactar amb el personal operador.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	7	1,2	1,2
[1]	1	0,2	1,3
[2]	5	0,8	2,2
[3]	5	0,8	3,0
[4]	7	1,2	4,2
[5]	41	6,8	11,0
[6]	60	10,0	21,0
[7]	75	12,5	33,5
[8]	134	22,3	55,8
[9]	89	14,8	70,7
[10] Totalment satisfet/a	172	28,7	99,3
No ho sap	4	0,7	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	7,95		
Desviació típica	2,00		

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 entrevistats	600	100,0	0,0
Sí, diu 24 hores per 7 dies	79	13,2	13,2
Sí, diu altres franges	74	12,3	25,5
No, no el coneix	445	74,2	99,7
No contesta	2	0,3	100,0
8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?			
Base: Total entrevistats	600	100,0	0,0
Només una vegada	307	51,2	51,2
2 o 3 vegades	195	32,5	83,7
4 o 5 vegades	54	9,0	92,7
Més de 5 vegades	39	6,5	99,2
No ho sap	5	0,8	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	288	48,0	0,0
Pel mateix tema	171	59,4	59,4
Per un tema diferent	117	40,6	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	171	28,5	0,0
Informació no prou completa	46	26,9	26,9
Faltava informació, informació diferent	34	19,9	46,8
Sol·licitar/fer seguiment	30	17,5	64,3
Telèfon erroni, no contesta	15	8,8	73,1
Van sorgir nous dubtes	13	7,6	80,7
Multes	12	7,0	87,7
Cèdula d'habitabilitat	11	6,4	94,2
Altres	9	5,3	99,4
No contesta	1	0,6	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 entrevistats	600	100,0	0,0
Sí	526	87,7	87,7
No	71	11,8	99,5
No ho sap	2	0,3	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
10.1. Recorda exactament què és el que va demanar?			
Base: No li van resoldre la consulta	71	11,8	0,0
Demanar informació	41	57,7	57,7
Ajuda social	11	15,5	73,2
Demanar pels cossos de seguretat	5	7,0	80,3
Permisos	3	4,2	84,5
Altres	8	11,3	95,8
No ho sap	3	4,2	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	71	11,8	0,0
No tenien prou informació	32	45,1	45,1
El van derivar a un altre telèfon, organisme	21	29,6	74,6
Trucada en espera	3	4,2	78,9
Li van donar la informació errònia	1	1,4	80,3
Altres	11	15,5	95,8
No ho sap	3	4,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0

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	124	20,7	20,7
No	460	76,7	97,3
No ho sap	16	2,7	100,0
12. Quin tipus d'incidència?			
Base: Va haver-hi alguna	124	20,7	0,0
Línies ocupades/en espera	101	81,5	81,5
Es va tallar la trucada	17	13,7	95,2
Altres	1	0,8	96,0
No ho sap	0	0,0	96,0
No contesta	5	4,0	100,0

2.6. Recomanació i millora del servei

Total	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
	600	100	100
13. Creu que tornarà a utilitzar el 012?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	552	92,0	92,0
No	31	5,2	97,2
No ho sap	17	2,8	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	541	90,2	90,2
No	52	8,7	98,8
No ho sap	7	1,2	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	0,0
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	198	33,0	33,0
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	99	16,5	49,5
Que sigui més barat/gratuït	52	8,7	58,2
Més coneixement de la temàtica/més formació	45	7,5	65,7
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	31	5,2	70,8
Més línies/menys col·lapse	29	4,8	75,7
Aspectes actitudinals/idioma	9	1,5	77,2
Menys transfers/més coordinació	7	1,2	78,3
Menys informatitzat/Més personalitzat	7	1,2	79,5
Donar a conèixer el servei i les seves competències	6	1,0	80,5
Ampliar horari	3	0,5	81,0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	3	0,5	81,5
Aitres	8	1,3	82,8
No ho sap/ No contesta	103	17,2	100,0

2.7. Serveis d'atenció i informació

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	600	100	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	170	28,3	28,3
No	265	44,2	72,5
No ho sap	154	25,7	98,2
No contesta	11	1,8	100,0
16.2. A través de quin canal o canals?			
Base: Hagués pogut altre canal	170	28,3	
El portal gencat.cat	68	40,0	
Internet (sense especificar)	26	15,3	
Presencialment	22	12,9	
Altres telefons d'informació	18	10,6	
Polícia	6	3,5	
Internet altres webs específiques	4	2,4	
L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)	3	1,8	
Xarxes socials	1	0,6	
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	0	0,0	
Altres: especificar	16	9,4	
No ho sap	11	6,5	
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	170	28,3	0,0
Més ràpid/pràctic/còmode	91	53,5	53,5
Pensava que tindrien més informació	19	11,2	64,7
Per falta d'informació al portal/web	16	9,4	74,1
Li van recomanar	10	5,9	80,0
No tenia accés a internet	8	4,7	84,7
Altres	9	5,3	90,0
No ho sap/No contesta	17	10,0	100,0
17. Coneix l'aplicació de missatgeria instantània telegram que ofereix el 012?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	70	11,7	11,7
No	508	84,7	96,3
No ho sap	22	3,7	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	94	15,7	15,7
Probablement sí	202	33,7	49,3
Probablement no	83	13,8	63,2
Segur que no	173	28,8	92,0
No ho sap	46	7,7	99,7
No contesta	2	0,3	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	1	0,2	0,2
[1]	0	0,0	0,2
[2]	1	0,2	0,3
[3]	0	0,0	0,3
[4]	2	0,3	0,7
[5]	7	1,2	1,8
[6]	11	1,8	3,7
[7]	23	3,8	7,5
[8]	114	19,0	26,5
[9]	106	17,7	44,2
[10] Molt important	334	55,7	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	9,15		
Desviació típica	1,24		

	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]	0	0,0	0,0
[2]	0	0,0	0,0
[3]	0	0,0	0,0
[4]	0	0,0	0,0
[5]	8	1,3	1,3
[6]	8	1,3	2,7
[7]	33	5,5	8,2
[8]	91	15,2	23,3
[9]	80	13,3	36,7
[10] Molt important	378	63,0	99,7
No ho sap	1	0,2	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	9,28		
Desviació típica	1,12		
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]	0	0,0	0,2
[2]	0	0,0	0,2
[3]	1	0,2	0,3
[4]	1	0,2	0,5
[5]	9	1,5	2,0
[6]	7	1,2	3,2
[7]	24	4,0	7,2
[8]	80	13,3	20,5
[9]	96	16,0	36,5
[10] Molt important	378	63,0	99,5
No ho sap	2	0,3	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
Mitjana	9,29		
Desviació típica	1,20		
5d. La facilitat de poder contactar amb el personal operador.			
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]	0	0,0	0,2
[4]	4	0,7	0,8
[5]	8	1,3	2,2
[6]	15	2,5	4,7
[7]	28	4,7	9,3
[8]	76	12,7	22,0
[9]	108	18,0	40,0
[10] Molt important	358	59,7	99,7
No ho sap	2	0,3	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	9,20		
Desviació típica	1,25		

2.8. Dades de classificació

Total	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
	600	100	100
C3. I a on va néixer?			
Base: Total entrevistats	600	100,0	0,0
Catalunya	445	74,2	74,2
Altres comunitats autònomes	87	14,5	88,7
Unió Europea	7	1,2	89,8
Resta del món	58	9,7	99,5
No ho sap	0	0,0	99,5
No contesta	3	0,5	100,0
C4. Em podria dir en quina llengua parla habitualment?			
Base: Total entrevistats	600	100,0	0,0
Català	293	48,8	48,8
Castellà	239	39,8	88,7
Ambdues per igual	61	10,2	98,8
Altres	6	1,0	99,8
No ho sap	0	0,0	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
Base: Total entrevistats	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	43	7,2	7,7
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	100	16,7	24,3
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	92	15,3	39,7
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	55	9,2	48,8
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	85	14,2	63,0
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	58	9,7	72,7
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	124	20,7	93,3
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	32	5,3	98,7
Doctorat	5	0,8	99,5
Altres	0	0,0	99,5
No ho sap	1	0,2	99,7
No contesta	2	0,3	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	23	3,8	
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	76	12,7	
Membre de cooperativa	2	0,3	
Assalariat/ada indefinit/ida	69	11,5	
Assalariat/ada eventual o interí/ina	233	38,8	
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	1	0,2	
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	50	8,3	
Aturat/ada i ha treballat abans	58	9,7	
Pensionista (abans no ha treballat)	14	2,3	
Aturat /ada i busca la primera feina	17	2,8	
Estudiant	22	3,7	
Treball domèstic no remunerat	24	4,0	
No sap/No contesta	11	1,8	

3. ENCREUAMENTS PER EDAT I SEXE

3.1. 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	223	377	43	123	176	157	63	38
Mes de la trucada al 012. Any 2016									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Maig	33,3	32,7	33,7	32,6	35,8	34,7	33,8	27,0	28,9
Juny	16,7	16,6	16,7	11,6	18,7	15,3	16,6	20,6	15,8
Juliol	16,7	16,6	16,7	16,3	17,1	14,2	17,2	20,6	18,4
Setembre	16,7	17,5	16,2	27,9	14,6	17,0	13,4	19,0	18,4
Octubre	16,7	16,6	16,7	11,6	13,8	18,8	19,1	12,7	18,4
Província.									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Barcelona	74,2	77,1	72,4	62,8	62,6	76,1	81,5	73,0	86,8
Girona	7,8	7,2	8,2	11,6	8,9	6,8	6,4	12,7	2,6
Lleida	3,3	3,6	3,2	7,0	6,5	2,8	1,3	1,6	2,6
Tarragona	9,2	7,6	10,1	9,3	13,0	9,7	6,4	9,5	5,3
No consta	5,5	4,5	6,1	9,3	8,9	4,5	4,5	3,2	2,6
Comarca.									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Alt Camp	0,3	0,0	0,5	0,0	0,8	0,0	0,6	0,0	0,0
Alt Empordà	1,2	0,4	1,6	0,0	1,6	1,1	0,6	3,2	0,0
Alt Penedès	1,8	1,8	1,9	0,0	3,3	1,7	2,5	0,0	0,0
Alt Urgell	0,3	0,4	0,3	0,0	0,8	0,0	0,6	0,0	0,0
Anoia	1,2	0,9	1,3	0,0	0,0	1,1	2,5	0,0	2,6
Bages	2,0	2,7	1,6	2,3	2,4	2,3	1,3	3,2	0,0
Baix Camp	2,8	2,2	3,2	0,0	4,1	2,3	3,2	4,8	0,0
Baix Ebre	0,7	0,4	0,8	0,0	1,6	1,1	0,0	0,0	0,0
Baix Empordà	1,2	0,9	1,3	0,0	1,6	0,6	0,6	>4,8	0,0
Baix Llobregat	9,5	9,0	9,8	4,7	6,5	11,4	10,8	11,1	7,9
Baix Penedès	1,2	0,4	1,6	>4,7	1,6	1,1	0,0	1,6	0,0
Barcelonès	26,0	26,5	25,7	25,6	22,8	21,0	29,9	23,8	>47,4
Berguedà	0,5	0,9	0,3	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	>5,3
Conca de Barberà	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	2,2	2,7	1,9	2,3	0,0	2,3	2,5	4,8	2,6
Garrigues	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,6	0,6	0,0	0,0
Garrotxa	0,3	0,4	0,3	0,0	0,8	0,6	0,0	0,0	0,0
Gironès	2,3	1,8	2,7	>7,0	1,6	3,4	1,3	0,0	2,6
Maresme	5,5	5,8	5,3	0,0	<0,0	>9,1	7,0	6,3	5,3
Moianès	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Montsià	1,2	0,9	1,3	0,0	1,6	1,1	0,0	1,6	>5,3
Noguera	0,7	0,9	0,5	0,0	1,6	0,6	0,0	0,0	2,6
Osona	3,3	4,0	2,9	0,0	4,1	2,3	3,8	>7,9	0,0
Pla d'Urgell	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Pla de l'Estany	0,2	0,4	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	0,2	0,4	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Ripollès	0,5	0,4	0,5	2,3	0,8	0,0	0,6	0,0	0,0
Segrià	1,7	1,8	1,6	>7,0	>4,1	1,1	0,0	0,0	0,0
Selva	2,2	2,7	1,9	2,3	1,6	1,1	3,2	4,8	0,0
Tarragonès	2,5	2,7	2,4	2,3	2,4	3,4	2,5	1,6	0,0
Terra Alta	0,3	0,4	0,3	>2,3	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Urgell	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,6	0,0
Vallès Occidental	13,5	14,8	12,7	11,6	12,2	15,9	15,3	6,3	13,2
Vallès Oriental	8,3	7,6	8,8	16,3	10,6	8,5	5,1	9,5	2,6
No consta	5,5	4,5	6,1	9,3	8,9	4,5	4,5	3,2	2,6
Districte.									
Base: Barcelona ciutat	120	47	73	7	19	26	38	12	18
Ciutat Vella	8,3	12,8	5,5	14,3	5,3	15,4	5,3	16,7	0,0
Eixample	15,8	12,8	17,8	28,6	10,5	3,8	21,1	16,7	22,2
Sants-Montjuïc	9,2	10,6	8,2	14,3	21,1	3,8	5,3	0,0	16,7
Les Corts	5,8	2,1	8,2	0,0	0,0	11,5	5,3	16,7	0,0
Sarrià-Sant Gervasi	15,8	21,3	12,3	28,6	15,8	30,8	13,2	0,0	5,6
Gràcia	4,2	2,1	5,5	0,0	10,5	0,0	2,6	8,3	5,6
Horta-Guinardó	10,8	14,9	8,2	14,3	5,3	11,5	13,2	16,7	5,6
Nou Barris	5,8	2,1	8,2	0,0	10,5	3,8	7,9	0,0	5,6
Sant Andreu	5,8	4,3	6,8	0,0	0,0	11,5	2,6	16,7	5,6
Sant Martí	12,5	10,6	13,7	0,0	21,1	0,0	15,8	8,3	22,2
No consta	5,8	6,4	5,5	0,0	0,0	7,7	7,9	0,0	11,1

% Verticals amb Jhi²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	223	377	43	123	176	157	63	38
C1. Em podria dir si és...									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Home	37,2	>100,0	<0,0	34,9	40,7	35,2	34,4	36,5	50,0
Dona	62,8	<0,0	>100,0	65,1	59,3	64,8	65,6	63,5	50,0
C2. Em podria dir la seva edat?									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Fins a 25 anys	7,2	6,7	7,4	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	0,0
De 25 a 34	20,5	22,4	19,4	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 35 a 44	29,3	27,8	30,2	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 45 a 54	26,2	24,2	27,3	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0
De 55 a 64	10,5	10,3	10,6	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0
65 o més anys	6,3	8,5	5,0	0,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Català	65,5	67,7	64,2	69,8	65,0	64,8	65,0	60,3	76,3
Castellà	31,0	30,9	31,0	25,6	33,3	31,8	31,2	36,5	15,8
Li és indiferent	3,5	1,3	4,8	4,7	1,6	3,4	3,8	3,2	7,9
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Menys de tres mesos	7,00	5,83	7,69	11,63	6,50	7,95	5,10	6,35	7,89
Entre tres i 12 mesos	1,50	0,90	1,86	4,65	0,81	1,14	0,64	1,59	5,26
Entre 1 i 2 anys	7,67	7,62	7,69	4,65	8,94	5,68	7,64	11,11	10,53
Més de 2 anys	54,50	54,71	54,38	58,14	54,47	57,95	53,50	47,62	50,00
No ho sap	29,33	30,94	28,38	20,93	29,27	27,27	33,12	33,33	26,32
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Per la televisió	38,3	43,9	35,0	34,9	39,8	42,0	36,3	30,2	42,1
Familiar o amic	16,2	<10,8	19,4	27,9	14,6	13,6	17,2	17,5	13,2
Internet	15,5	20,2	12,7	>30,2	22,0	15,9	12,7	7,9	<0,0
Feina/estudis	5,0	4,5	5,3	11,6	6,5	5,1	3,2	3,2	2,6
Per la ràdio	4,2	5,4	3,4	2,3	5,7	2,3	5,1	1,6	10,5
Algun altre servei telefònic	4,0	4,0	4,0	2,3	0,8	4,0	6,4	6,3	2,6
Serveis Socials	3,5	2,7	4,0	2,3	4,1	3,4	1,9	7,9	2,6
A la premsa	3,3	4,5	2,7	0,0	0,8	1,7	5,7	4,8	>10,5
Propaganda o documents escrits	2,7	3,1	2,4	2,3	1,6	3,4	2,5	3,2	2,6
Generalitat	1,8	0,9	2,4	0,0	0,0	3,4	1,3	3,2	2,6
Ajuntament	1,2	1,8	0,8	0,0	0,8	1,1	1,9	0,0	2,6
Personal del Departament de Sanitat	1,2	0,4	1,6	0,0	0,8	0,6	0,6	>6,3	0,0
Oficines de treball	1,0	0,0	1,6	0,0	0,8	1,1	1,3	1,6	0,0
Butlletí electrònic	0,5	0,9	0,3	0,0	0,8	0,6	0,0	0,0	2,6
No ho sap	11,7	9,4	13,0	2,3	11,4	11,4	14,6	7,9	18,4
Altres respostes	3,5	2,2	4,2	4,7	3,3	4,0	2,5	4,8	2,6
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	223	377	43	123	176	157	63	38
[0] Gens satisfet/a	1,0	1,3	0,8	2,3	1,6	1,1	0,0	1,6	0,0
[1]	0,3	0,4	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	1,6	0,0
[2]	0,2	0,4	0,0	>2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	1,7	1,8	1,6	4,7	1,6	2,3	1,3	0,0	0,0
[4]	1,0	0,4	1,3	>4,7	0,8	1,1	0,0	1,6	0,0
[5]	3,7	2,7	4,2	2,3	3,3	6,3	3,8	0,0	0,0
[6]	4,0	3,6	4,2	7,0	4,9	3,4	3,8	3,2	2,6
[7]	10,5	9,9	10,9	4,7	13,0	9,7	12,7	7,9	7,9
[8]	25,0	28,3	23,1	30,2	28,5	23,3	24,2	25,4	18,4
[9]	16,5	17,9	15,6	11,6	13,8	15,3	18,5	19,0	23,7
[10] Totalment satisfet/a	36,2	33,2	37,9	30,2	31,7	37,5	35,7	39,7	47,4
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	8,36	8,32	8,38	7,72	8,15	8,30	8,52	8,54	9,05
Desviació típica	1,88	1,92	1,86	2,48	2,00	1,96	1,52	1,95	1,11

% Verticals amb Jhi²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	223	377	43	123	176	157	63	38
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	223	377	43	123	176	157	63	38
[0] Gens satisfet/a	1,7	1,8	1,6	>7,0	3,3	1,1	0,0	1,6	0,0
[1]	0,2	0,0	0,3	>2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	1,0	0,9	1,1	0,0	1,6	0,6	0,6	3,2	0,0
[4]	1,5	2,2	1,1	0,0	0,8	1,7	1,9	3,2	0,0
[5]	6,5	4,9	7,4	9,3	8,1	5,1	7,0	7,9	0,0
[6]	8,7	7,6	9,3	9,3	10,6	9,7	5,1	11,1	7,9
[7]	12,2	11,7	12,5	11,6	12,2	11,9	14,0	6,3	15,8
[8]	23,2	23,8	22,8	9,3	23,6	21,6	27,4	20,6	31,6
[9]	14,0	17,5	11,9	18,6	10,6	13,1	19,1	11,1	7,9
[10] Totalment satisfet/a	30,7	29,6	31,3	27,9	28,5	35,2	24,8	34,9	36,8
No ho sap	0,3	0,0	0,5	>4,7	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	8,00	8,07	7,95	7,41	7,67	8,18	8,13	7,87	8,50
Desviació típica	2,03	1,99	2,06	2,92	2,32	1,91	1,62	2,26	1,35
6b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
[0] Gens satisfet/a	0,3	0,0	0,5	>2,3	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,2	0,4	0,0	>2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,2	0,0	0,3	>2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	0,5	0,9	0,3	2,3	0,0	0,0	0,0	>3,2	0,0
[4]	0,3	0,0	0,5	0,0	0,8	0,0	0,6	0,0	0,0
[5]	1,8	0,4	2,7	0,0	2,4	1,7	2,5	1,6	0,0
[6]	2,3	3,6	1,6	0,0	4,1	3,4	1,3	1,6	0,0
[7]	5,5	4,0	6,4	4,7	8,9	2,8	6,4	6,3	2,6
[8]	20,0	21,1	19,4	18,6	25,2	18,2	18,5	19,0	21,1
[9]	20,7	22,9	19,4	11,6	13,8	22,2	>28,0	15,9	23,7
[10] Totalment satisfet/a	47,7	45,7	48,8	53,5	43,1	51,1	42,7	52,4	52,6
No ho sap	0,5	0,9	0,3	2,3	0,8	0,6	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	8,92	8,95	8,90	8,55	8,66	9,10	8,94	8,90	9,26
Desviació típica	1,46	1,36	1,51	2,52	1,61	1,18	1,25	1,59	0,89
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
[0] Gens satisfet/a	2,0	2,7	1,6	>9,3	0,8	2,8	0,0	3,2	0,0
[1]	0,3	0,9	0,0	0,0	>1,6	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,3	0,0	0,5	0,0	0,8	0,6	0,0	0,0	0,0
[3]	0,5	0,4	0,5	0,0	0,0	1,1	0,6	0,0	0,0
[4]	1,5	0,9	1,9	2,3	1,6	1,1	2,5	0,0	0,0
[5]	4,7	3,1	5,6	2,3	6,5	5,1	4,5	1,6	5,3
[6]	6,7	8,1	5,8	9,3	9,8	5,1	4,5	12,7	0,0
[7]	9,3	9,9	9,0	9,3	13,0	8,0	10,2	4,8	7,9
[8]	22,2	22,0	22,3	18,6	22,0	23,3	22,9	20,6	21,1
[9]	15,5	17,9	14,1	14,0	<7,3	12,5	>22,9	22,2	15,8
[10] Totalment satisfet/a	35,2	32,7	36,6	32,6	35,0	39,2	30,6	31,7	44,7
No ho sap	1,7	0,9	2,1	2,3	1,6	1,1	1,3	1,6	5,3
No contesta	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,6	0,0
Mitjana	8,21	8,15	8,24	7,60	7,96	8,21	8,39	8,26	8,86
Desviació típica	2,08	2,16	2,03	2,95	2,13	2,23	1,61	2,09	1,40

% Verticals amb Jhi²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	223	377	43	123	176	157	63	38
6d. La facilitat per poder contactar amb el personal operador.									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
[0] Gens satisfet/a	1,2	0,0	1,9	>4,7	2,4	0,6	0,6	0,0	0,0
[1]	0,2	0,4	0,0	>2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,8	0,4	1,1	2,3	0,8	1,7	0,0	0,0	0,0
[3]	0,8	0,0	1,3	2,3	1,6	0,6	0,6	0,0	0,0
[4]	1,2	1,3	1,1	2,3	0,8	0,6	1,3	3,2	0,0
[5]	6,8	9,0	5,6	4,7	8,1	5,1	8,3	6,3	7,9
[6]	10,0	8,1	11,1	4,7	12,2	10,8	9,6	7,9	10,5
[7]	12,5	11,2	13,3	11,6	12,2	15,9	11,5	7,9	10,5
[8]	22,3	24,2	21,2	14,0	24,4	21,6	24,2	20,6	23,7
[9]	14,8	17,0	13,5	16,3	12,2	14,8	14,6	17,5	18,4
[10] Totalment satisfet/a	28,7	27,8	29,2	34,9	25,2	28,4	28,0	34,9	26,3
No ho sap	0,7	0,4	0,8	0,0	0,0	0,0	1,3	1,6	2,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,95	8,07	7,87	7,63	7,66	7,99	8,02	8,32	8,16
Desviació típica	2,00	1,77	2,12	2,87	2,19	1,89	1,83	1,74	1,61
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	223	377	43	123	176	157	63	38
Sí, diu 24 hores per 7 dies	13,2	13,9	12,7	11,6	15,4	10,2	14,0	15,9	13,2
Sí, diu altres franges	12,3	14,3	11,1	11,6	13,8	12,5	10,8	15,9	7,9
No, no el coneix	74,2	71,3	75,9	76,7	70,7	77,3	74,5	66,7	78,9
No contesta	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,6	1,6	0,0
8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Només una vegada	51,2	54,7	49,1	48,8	51,2	47,2	53,5	65,1	39,5
2 o 3 vegades	32,5	31,4	33,2	39,5	30,1	35,8	34,4	<9,5	47,4
4 o 5 vegades	9,0	7,6	9,8	2,3	8,9	9,7	7,6	15,9	7,9
Més de 5 vegades	6,5	5,8	6,9	9,3	9,8	6,3	4,5	6,3	2,6
No ho sap	0,8	0,4	1,1	0,0	0,0	1,1	0,0	>3,2	2,6
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	288	100	188	22	60	91	73	20	22
Pel mateix tema	59,4	56,0	61,2	72,7	60,0	62,6	56,2	50,0	50,0
Per un tema diferent	40,6	44,0	38,8	27,3	40,0	37,4	43,8	50,0	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
9.2. Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema?									
Base: Més d'una vegada per un mateix tema	171	56	115	16	36	57	41	10	11
Informació no prou completa	26,9	25,0	27,8	43,8	27,8	15,8	31,7	30,0	36,4
Faltava informació, informació diferent	19,9	14,3	22,6	>43,8	22,2	15,8	19,5	10,0	9,1
Sol·licitar/fer seguiment	17,5	19,6	16,5	6,3	19,4	22,8	14,6	10,0	18,2
Telèfon erroni, no contesta	8,8	10,7	7,8	0,0	2,8	12,3	9,8	20,0	9,1
Van sorgir nous dubtes	7,6	7,1	7,8	6,3	8,3	7,0	9,8	0,0	9,1
Multes	7,0	10,7	5,2	0,0	5,6	12,3	7,3	0,0	0,0
Cèdula d'habitabilitat	6,4	8,9	5,2	0,0	11,1	5,3	2,4	20,0	9,1
Altres	5,3	3,6	6,1	0,0	2,8	8,8	4,9	0,0	9,1
No contesta	0,6	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	>10,0	0,0
10. Li van resoldre la seva consulta?									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Sí	87,7	87,0	88,1	81,4	86,2	88,1	90,4	87,3	86,8
No	11,8	13,0	11,1	18,6	13,8	11,9	8,9	9,5	13,2
No ho sap	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,6	1,6	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,6	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	223	377	43	123	176	157	63	38
--------------	------------	------------	------------	-----------	------------	------------	------------	-----------	-----------

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

Base: Coneix el Telegram	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Segur que sí	15,7	10,8	18,6	9,3	17,1	19,9	14,0	12,7	10,5
Probablement sí	33,7	32,3	34,5	41,9	34,1	35,8	33,8	28,6	21,1
Probablement no	13,8	14,3	13,5	16,3	17,9	16,5	10,8	7,9	7,9
Segur que no	28,8	33,6	26,0	30,2	26,8	22,7	28,0	38,1	>50,0
No ho sap	7,7	9,0	6,9	2,3	4,1	5,1	>12,7	11,1	10,5
No contesta	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,6	1,6	0,0

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	223	377	43	123	176	157	63	38
[0] Gens important	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,6	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	0,6	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]	0,3	0,4	0,3	>2,3	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
[5]	1,2	0,0	1,9	2,3	0,0	1,1	1,9	0,0	2,6
[6]	1,8	2,7	1,3	0,0	3,3	0,6	1,3	4,8	2,6
[7]	3,8	2,2	4,8	2,3	5,7	1,7	2,5	4,8	>13,2
[8]	19,0	23,3	16,4	30,2	13,8	22,2	20,4	11,1	15,8
[9]	17,7	19,7	16,4	11,6	14,6	15,3	21,7	15,9	>31,6
[10] Molt important	55,7	51,1	58,4	51,2	61,8	57,4	52,2	63,5	34,2
No ho sap	0,2	0,4	0,0	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	9,15	9,13	9,15	8,95	9,27	9,14	9,15	9,29	8,74
Desviació típica	1,24	1,09	1,32	1,38	1,11	1,40	1,11	1,14	1,29

5b. Amabilitat.

Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
[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]	0,0	0,0	0,0	0,0	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]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	1,3	1,8	1,1	2,3	1,6	1,1	1,9	0,0	0,0
[6]	1,3	2,7	0,5	0,0	0,8	1,7	1,9	1,6	0,0
[7]	5,5	8,1	4,0	7,0	6,5	5,7	5,7	3,2	2,6
[8]	15,2	18,4	13,3	14,0	14,6	17,0	15,3	11,1	15,8
[9]	13,3	13,5	13,3	7,0	<6,5	11,9	14,6	20,6	>31,6
[10] Molt important	63,0	55,2	67,6	69,8	69,1	62,5	60,5	61,9	50,0
No ho sap	0,2	0,4	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,6	0,0
Mitjana	9,28	9,05	9,41	9,33	9,33	9,24	9,20	9,40	9,29
Desviació típica	1,12	1,26	1,01	1,19	1,16	1,14	1,20	0,93	0,84

5c. El coneixement sobre el tipus de consulta.

Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
[0] Gens important	0,2	0,4	0,0	0,0	0,8	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]	0,0	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	0,6	0,0	0,0	0,0
[4]	0,2	0,4	0,0	>2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	1,5	0,9	1,9	>7,0	0,0	1,1	2,5	0,0	0,0
[6]	1,2	1,3	1,1	0,0	>3,3	0,6	1,3	0,0	0,0
[7]	4,0	6,3	2,7	4,7	3,3	2,8	3,8	6,3	7,9
[8]	13,3	13,0	13,5	7,0	12,2	13,1	13,4	14,3	23,7
[9]	16,0	17,0	15,4	18,6	10,6	15,3	17,2	25,4	13,2
[10] Molt important	63,0	59,6	65,0	60,5	69,1	66,5	61,8	52,4	52,6
No ho sap	0,3	0,4	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	>2,6
No contesta	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,6	0,0
Mitjana	9,29	9,20	9,34	9,05	9,34	9,38	9,27	9,26	9,14
Desviació típica	1,20	1,30	1,13	1,62	1,35	1,10	1,17	0,94	1,06

% Verticals amb Jhi²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	223	377	43	123	176	157	63	38
C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
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	1,3	0,0	2,3	0,8	0,0	0,0	1,6	0,0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	7,2	5,8	8,0	4,7	4,1	4,0	7,0	>17,5	>18,4
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	16,7	16,1	17,0	11,6	14,6	18,8	15,3	19,0	21,1
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	15,3	17,5	14,1	>30,2	13,8	15,9	13,4	11,1	15,8
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	9,2	6,3	10,9	14,0	10,6	6,8	10,8	7,9	5,3
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	14,2	17,9	11,9	18,6	14,6	16,5	13,4	7,9	10,5
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	9,7	7,2	11,1	7,0	<3,3	13,1	12,1	11,1	5,3
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	20,7	20,2	21,0	9,3	26,8	19,3	22,9	15,9	18,4
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,3	5,8	5,0	2,3	>10,6	4,5	4,5	3,2	2,6
Doctorat	0,8	1,8	0,3	0,0	0,0	1,1	0,6	>3,2	0,0
Altres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	>2,6
C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	3,8	4,9	3,2	2,3	6,5	3,4	3,8	3,2	0,0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	12,7	16,1	10,6	4,7	13,8	12,5	15,9	14,3	2,6
Membre de cooperativa	0,3	0,9	0,0	0,0	0,8	0,6	0,0	0,0	0,0
Assalariat/ada indefinit/ida	11,5	9,9	12,5	>27,9	16,3	10,8	10,8	<1,6	<0,0
Assalariat/ada eventual o interí/ina	38,8	39,9	38,2	<11,6	41,5	47,7	46,5	30,2	<2,6
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	0,2	0,4	0,0	>2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	8,3	9,9	7,4	0,0	<0,0	<1,7	4,5	14,3	>81,6
Aturat/ada i ha treballat abans	9,7	<4,0	>13,0	4,7	8,9	13,1	8,3	12,7	2,6
Pensionista (abans no ha treballat)	2,3	4,0	1,3	0,0	0,8	0,6	2,5	>9,5	5,3
Aturat /ada i busca la primera feina	2,8	2,7	2,9	2,3	0,8	4,0	3,8	3,2	0,0
Estudiant	3,7	5,4	2,7	>41,9	3,3	<0,0	<0,0	0,0	0,0
Treball domèstic no remunerat	4,0	<0,0	>6,4	0,0	4,9	4,5	3,2	6,3	2,6
No sap/No contesta	1,8	1,8	1,9	2,3	2,4	1,1	0,6	4,8	2,6

3.2. Percentatges horitzontals amb marca Jhi2

% Horitzontals amb Jhi²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
Mes de la trucada al 012. Any 2016									
Base: Total entrevistes	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
Maig	200	36,5	63,5	7,0	22,0	30,5	26,5	8,5	5,5
Juny	100	37,0	63,0	5,0	23,0	27,0	26,0	13,0	6,0
Juliol	100	37,0	63,0	7,0	21,0	25,0	27,0	13,0	7,0
Setembre	100	39,0	61,0	12,0	18,0	30,0	21,0	12,0	7,0
Octubre	100	37,0	63,0	5,0	17,0	33,0	30,0	8,0	7,0
Província.									
Base: Total entrevistes	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
Barcelona	445	38,7	61,3	6,1	17,3	30,1	28,8	10,3	7,4
Girona	47	34,0	66,0	10,6	23,4	25,5	21,3	17,0	2,1
Lleida	20	40,0	60,0	15,0	40,0	25,0	10,0	5,0	5,0
Tarragona	55	30,9	69,1	7,3	29,1	30,9	18,2	10,9	3,6
No consta	33	30,3	69,7	12,1	33,3	24,2	21,2	6,1	3,0
Comarca.									
Base: Total entrevistes	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
Alt Camp	2	0,0	100,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0
Alt Empordà	7	14,3	85,7	0,0	28,6	28,6	14,3	28,6	0,0
Alt Penedès	11	36,4	63,6	0,0	36,4	27,3	36,4	0,0	0,0
Alt Urgell	2	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0
Anoia	7	28,6	71,4	0,0	0,0	28,6	57,1	0,0	14,3
Bages	12	50,0	50,0	8,3	25,0	33,3	16,7	16,7	0,0
Baix Camp	17	29,4	70,6	0,0	29,4	23,5	29,4	17,6	0,0
Baix Ebre	4	25,0	75,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Baix Empordà	7	28,6	71,4	0,0	28,6	14,3	14,3	>42,9	0,0
Baix Llobregat	57	35,1	64,9	3,5	14,0	35,1	29,8	12,3	5,3
Baix Penedès	7	14,3	85,7	>28,6	28,6	28,6	0,0	14,3	0,0
Barcelonès	156	37,8	62,2	7,1	17,9	23,7	30,1	9,6	>11,5
Berguedà	3	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	>66,7
Conca de Barberà	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	13	46,2	53,8	7,7	0,0	30,8	30,8	23,1	7,7
Garrigues	2	0,0	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
Garrotxa	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Gironès	14	28,6	71,4	>21,4	14,3	42,9	14,3	0,0	7,1
Maresme	33	39,4	60,6	0,0	<0,0	>48,5	33,3	12,1	6,1
Moianès	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Montsià	7	28,6	71,4	0,0	28,6	28,6	0,0	14,3	>28,6
Noguera	4	50,0	50,0	0,0	50,0	25,0	0,0	0,0	25,0
Osona	20	45,0	55,0	0,0	25,0	20,0	30,0	>25,0	0,0
Pla d'Urgell	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Pla de l'Estany	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ripollès	3	33,3	66,7	33,3	33,3	0,0	33,3	0,0	0,0
Segrià	10	40,0	60,0	>30,0	>50,0	20,0	0,0	0,0	0,0
Selva	13	46,2	53,8	7,7	15,4	15,4	38,5	23,1	0,0
Tarragonès	15	40,0	60,0	6,7	20,0	40,0	26,7	6,7	0,0
Terra Alta	2	50,0	50,0	>50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Urgell	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0	0,0
Vallès Occidental	81	40,7	59,3	6,2	18,5	34,6	29,6	4,9	6,2
Vallès Oriental	50	34,0	66,0	14,0	26,0	30,0	16,0	12,0	2,0
No consta	33	30,3	69,7	12,1	33,3	24,2	21,2	6,1	3,0
Districte.									
Base: Barcelona ciutat	120	39,2	60,8	5,8	15,8	21,7	31,7	10,0	15,0
Ciutat Vella	10	60,0	40,0	10,0	10,0	40,0	20,0	20,0	0,0
Eixample	19	31,6	68,4	10,5	10,5	5,3	42,1	10,5	21,1
Sants-Montjuïc	11	45,5	54,5	9,1	36,4	9,1	18,2	0,0	27,3
Les Corts	7	14,3	85,7	0,0	0,0	42,9	28,6	28,6	0,0
Sarrià-Sant Gervasi	19	52,6	47,4	10,5	15,8	42,1	26,3	0,0	5,3
Gràcia	5	20,0	80,0	0,0	40,0	0,0	20,0	20,0	20,0
Horta-Guinardó	13	53,8	46,2	7,7	7,7	23,1	38,5	15,4	7,7
Nou Barris	7	14,3	85,7	0,0	28,6	14,3	42,9	0,0	14,3
Sant Andreu	7	28,6	71,4	0,0	0,0	42,9	14,3	28,6	14,3
Sant Martí	15	33,3	66,7	0,0	26,7	0,0	40,0	6,7	26,7
No consta	7	42,9	57,1	0,0	0,0	28,6	42,9	0,0	28,6

% Horitzontals amb Jhi²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
C1. Em podria dir si és...									
Base: Total entrevistes	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
Home	223	>100,0	<0,0	6,7	22,4	27,8	24,2	10,3	8,5
Dona	377	<0,0	>100,0	7,4	19,4	30,2	27,3	10,6	5,0
C2. Em podria dir la seva edat?									
Base: Total entrevistes	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
Fins a 25 anys	43	34,9	65,1	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	0,0
De 25 a 34	123	40,7	59,3	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 35 a 44	176	35,2	64,8	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 45 a 54	157	34,4	65,6	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0
De 55 a 64	63	36,5	63,5	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0
65 o més anys	38	50,0	50,0	0,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?									
Base: Total entrevistes	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
Català	393	38,4	61,6	7,6	20,4	29,0	26,0	9,7	7,4
Castellà	186	37,1	62,9	5,9	22,0	30,1	26,3	12,4	3,2
Li és indiferent	21	14,3	85,7	9,5	9,5	28,6	28,6	9,5	14,3
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?									
Base: Total entrevistes	600	37,17	62,83	7,17	20,50	29,33	26,17	10,50	6,33
Menys de tres mesos	42	30,95	69,05	11,90	19,05	33,33	19,05	9,52	7,14
Entre tres i 12 mesos	9	22,22	77,78	22,22	11,11	22,22	11,11	11,11	22,22
Entre 1 i 2 anys	46	36,96	63,04	4,35	23,91	21,74	26,09	15,22	8,70
Més de 2 anys	327	37,31	62,69	7,65	20,49	31,19	25,69	9,17	5,81
No ho sap	176	39,20	60,80	5,11	20,45	27,27	29,55	11,93	5,68
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?									
Base: Total entrevistes	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
Per la televisió	230	42,6	57,4	6,5	21,3	32,2	24,8	8,3	7,0
Familiar o amic	97	<24,7	75,3	12,4	18,6	24,7	27,8	11,3	5,2
Internet	93	48,4	51,6	>14,0	29,0	30,1	21,5	5,4	<0,0
Feina/estudis	30	33,3	66,7	16,7	26,7	30,0	16,7	6,7	3,3
Per la ràdio	25	48,0	52,0	4,0	28,0	16,0	32,0	4,0	16,0
Algun altre servei telefònic	24	37,5	62,5	4,2	4,2	29,2	41,7	16,7	4,2
Serveis Socials	21	28,6	71,4	4,8	23,8	28,6	14,3	23,8	4,8
A la premsa	20	50,0	50,0	0,0	5,0	15,0	45,0	15,0	>20,0
Propaganda o documents escrits	16	43,8	56,3	6,3	12,5	37,5	25,0	12,5	6,3
Generalitat	11	18,2	81,8	0,0	0,0	54,5	18,2	18,2	9,1
Ajuntament	7	57,1	42,9	0,0	14,3	28,6	42,9	0,0	14,3
Personal del Departament de Sanitat	7	14,3	85,7	0,0	14,3	14,3	14,3	>57,1	0,0
Oficines de treball	6	0,0	100,0	0,0	16,7	33,3	33,3	16,7	0,0
Butlletí electrònic	3	66,7	33,3	0,0	33,3	33,3	0,0	0,0	33,3
No ho sap	70	30,0	70,0	1,4	20,0	28,6	32,9	7,1	10,0
Altres respostes	21	23,8	76,2	9,5	19,0	33,3	19,0	14,3	4,8
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	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
[0] Gens satisfet/a	6	50,0	50,0	16,7	33,3	33,3	0,0	16,7	0,0
[1]	2	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0
[2]	1	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	10	40,0	60,0	20,0	20,0	40,0	20,0	0,0	0,0
[4]	6	16,7	83,3	>33,3	16,7	33,3	0,0	16,7	0,0
[5]	22	27,3	72,7	4,5	18,2	50,0	27,3	0,0	0,0
[6]	24	33,3	66,7	12,5	25,0	25,0	25,0	8,3	4,2
[7]	63	34,9	65,1	3,2	25,4	27,0	31,7	7,9	4,8
[8]	150	42,0	58,0	8,7	23,3	27,3	25,3	10,7	4,7
[9]	99	40,4	59,6	5,1	17,2	27,3	29,3	12,1	9,1
[10] Totalment satisfet/a	217	34,1	65,9	6,0	18,0	30,4	25,8	11,5	8,3
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,36	8,32	8,38	7,72	8,15	8,30	8,52	8,54	9,05
Desviació típica	1,88	1,92	1,86	2,48	2,00	1,96	1,52	1,95	1,11

% Horitzontals amb Jhi²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
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	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
[0] Gens satisfet/a	10	40,0	60,0	>30,0	40,0	20,0	0,0	10,0	0,0
[1]	1	0,0	100,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	6	33,3	66,7	0,0	33,3	16,7	16,7	33,3	0,0
[4]	9	55,6	44,4	0,0	11,1	33,3	33,3	22,2	0,0
[5]	39	28,2	71,8	10,3	25,6	23,1	28,2	12,8	0,0
[6]	52	32,7	67,3	7,7	25,0	32,7	15,4	13,5	5,8
[7]	73	35,6	64,4	6,8	20,5	28,8	30,1	5,5	8,2
[8]	139	38,1	61,9	2,9	20,9	27,3	30,9	9,4	8,6
[9]	84	46,4	53,6	9,5	15,5	27,4	35,7	8,3	3,6
[10] Totalment satisfet/a	184	35,9	64,1	6,5	19,0	33,7	21,2	12,0	7,6
No ho sap	2	0,0	100,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,00	8,07	7,95	7,41	7,67	8,18	8,13	7,87	8,50
Desviació típica	2,03	1,99	2,06	2,92	2,32	1,91	1,62	2,26	1,35
6b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
[0] Gens satisfet/a	2	0,0	100,0	>50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	1	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	1	0,0	100,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	3	66,7	33,3	33,3	0,0	0,0	0,0	>66,7	0,0
[4]	2	0,0	100,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0
[5]	11	9,1	90,9	0,0	27,3	27,3	36,4	9,1	0,0
[6]	14	57,1	42,9	0,0	35,7	42,9	14,3	7,1	0,0
[7]	33	27,3	72,7	6,1	33,3	15,2	30,3	12,1	3,0
[8]	120	39,2	60,8	6,7	25,8	26,7	24,2	10,0	6,7
[9]	124	41,1	58,9	4,0	13,7	31,5	>35,5	8,1	7,3
[10] Totalment satisfet/a	286	35,7	64,3	8,0	18,5	31,5	23,4	11,5	7,0
No ho sap	3	66,7	33,3	33,3	33,3	33,3	0,0	0,0	0,0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,92	8,95	8,90	8,55	8,66	9,10	8,94	8,90	9,26
Desviació típica	1,46	1,36	1,51	2,52	1,61	1,18	1,25	1,59	0,89
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
Base: Total entrevistes	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
[0] Gens satisfet/a	12	50,0	50,0	>33,3	8,3	41,7	0,0	16,7	0,0
[1]	2	100,0	0,0	0,0	>100,0	0,0	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]	3	33,3	66,7	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0	0,0
[4]	9	22,2	77,8	11,1	22,2	22,2	44,4	0,0	0,0
[5]	28	25,0	75,0	3,6	28,6	32,1	25,0	3,6	7,1
[6]	40	45,0	55,0	10,0	30,0	22,5	17,5	20,0	0,0
[7]	56	39,3	60,7	7,1	28,6	25,0	28,6	5,4	5,4
[8]	133	36,8	63,2	6,0	20,3	30,8	27,1	9,8	6,0
[9]	93	43,0	57,0	6,5	<9,7	23,7	>38,7	15,1	6,5
[10] Totalment satisfet/a	211	34,6	65,4	6,6	20,4	32,7	22,7	9,5	8,1
No ho sap	10	20,0	80,0	10,0	20,0	20,0	20,0	10,0	20,0
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0	0,0
Mitjana	8,21	8,15	8,24	7,60	7,96	8,21	8,39	8,26	8,86
Desviació típica	2,08	2,16	2,03	2,95	2,13	2,23	1,61	2,09	1,40

% Horitzontals amb Jhi²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
6d. La facilitat per poder contactar amb el personal operador.									
Base: Total entrevistes	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
[0] Gens satisfet/a	7	0,0	100,0	>28,6	42,9	14,3	14,3	0,0	0,0
[1]	1	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	5	20,0	80,0	20,0	20,0	60,0	0,0	0,0	0,0
[3]	5	0,0	100,0	20,0	40,0	20,0	20,0	0,0	0,0
[4]	7	42,9	57,1	14,3	14,3	14,3	28,6	28,6	0,0
[5]	41	48,8	51,2	4,9	24,4	22,0	31,7	9,8	7,3
[6]	60	30,0	70,0	3,3	25,0	31,7	25,0	8,3	6,7
[7]	75	33,3	66,7	6,7	20,0	37,3	24,0	6,7	5,3
[8]	134	40,3	59,7	4,5	22,4	28,4	28,4	9,7	6,7
[9]	89	42,7	57,3	7,9	16,9	29,2	25,8	12,4	7,9
[10] Totalment satisfet/a	172	36,0	64,0	8,7	18,0	29,1	25,6	12,8	5,8
No ho sap	4	25,0	75,0	0,0	0,0	0,0	50,0	25,0	25,0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	7,95	8,07	7,87	7,63	7,66	7,99	8,02	8,32	8,16
Desviació típica	2,00	1,77	2,12	2,87	2,19	1,89	1,83	1,74	1,61
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	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
Sí, diu 24 hores per 7 dies	79	39,2	60,8	6,3	24,1	22,8	27,8	12,7	6,3
Sí, diu altres franges	74	43,2	56,8	6,8	23,0	29,7	23,0	13,5	4,1
No, no el coneix	445	35,7	64,3	7,4	19,6	30,6	26,3	9,4	6,7
No contesta	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?									
Base: Total entrevistes	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
Només una vegada	307	39,7	60,3	6,8	20,5	27,0	27,4	13,4	4,9
2 o 3 vegades	195	35,9	64,1	8,7	19,0	32,3	27,7	<3,1	9,2
4 o 5 vegades	54	31,5	68,5	1,9	20,4	31,5	22,2	18,5	5,6
Més de 5 vegades	39	33,3	66,7	10,3	30,8	28,2	17,9	10,3	2,6
No ho sap	5	20,0	80,0	0,0	0,0	40,0	0,0	>40,0	20,0
No contesta	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	288	34,7	65,3	7,6	20,8	31,6	25,3	6,9	7,6
Pel mateix tema	171	32,7	67,3	9,4	21,1	33,3	24,0	5,8	6,4
Per un tema diferent	117	37,6	62,4	5,1	20,5	29,1	27,4	8,5	9,4
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	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	171	32,7	67,3	9,4	21,1	33,3	24,0	5,8	6,4
Informació no prou completa	46	30,4	69,6	15,2	21,7	19,6	28,3	6,5	8,7
Faltava informació, informació diferent	34	23,5	76,5	>20,6	23,5	26,5	23,5	2,9	2,9
Sol·licitar/fer seguiment	30	36,7	63,3	3,3	23,3	43,3	20,0	3,3	6,7
Telèfon erroni, no contesta	15	40,0	60,0	0,0	6,7	46,7	26,7	13,3	6,7
Van sorgir nous dubtes	13	30,8	69,2	7,7	23,1	30,8	30,8	0,0	7,7
Multes	12	50,0	50,0	0,0	16,7	58,3	25,0	0,0	0,0
Cèdula d'habitabilitat	11	45,5	54,5	0,0	36,4	27,3	9,1	18,2	9,1
Altres	9	22,2	77,8	0,0	11,1	55,6	22,2	0,0	11,1
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0	0,0
10. Li van resoldre la seva consulta?									
Base: Total entrevistes	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
Sí	526	36,9	63,1	6,7	20,2	29,5	27,0	10,5	6,3
No	71	40,8	59,2	11,3	23,9	29,6	19,7	8,5	7,0
No ho sap	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0	0,0

% Horitzontals amb Jhi²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3

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

Base: Coneix el Telegram	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
Segur que sí	94	25,5	74,5	4,3	22,3	37,2	23,4	8,5	4,3
Probablement sí	202	35,6	64,4	8,9	20,8	31,2	26,2	8,9	4,0
Probablement no	83	38,6	61,4	8,4	26,5	34,9	20,5	6,0	3,6
Segur que no	173	43,4	56,6	7,5	19,1	23,1	25,4	13,9	>11,0
No ho sap	46	43,5	56,5	2,2	10,9	19,6	>43,5	15,2	8,7
No contesta	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0

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	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
[0] Gens important	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	2	50,0	50,0	>50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0
[5]	7	0,0	100,0	14,3	0,0	28,6	42,9	0,0	14,3
[6]	11	54,5	45,5	0,0	36,4	9,1	18,2	27,3	9,1
[7]	23	21,7	78,3	4,3	30,4	13,0	17,4	13,0	>21,7
[8]	114	45,6	54,4	11,4	14,9	34,2	28,1	6,1	5,3
[9]	106	41,5	58,5	4,7	17,0	25,5	32,1	9,4	>11,3
[10] Molt important	334	34,1	65,9	6,6	22,8	30,2	24,6	12,0	3,9
No ho sap	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	9,15	9,13	9,15	8,95	9,27	9,14	9,15	9,29	8,74
Desviació típica	1,24	1,09	1,32	1,38	1,11	1,40	1,11	1,14	1,29

5b. Amabilitat.

Base: Total entrevistes	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
[0] Gens important	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	8	50,0	50,0	12,5	25,0	25,0	37,5	0,0	0,0
[6]	8	75,0	25,0	0,0	12,5	37,5	37,5	12,5	0,0
[7]	33	54,5	45,5	9,1	24,2	30,3	27,3	6,1	3,0
[8]	91	45,1	54,9	6,6	19,8	33,0	26,4	7,7	6,6
[9]	80	37,5	62,5	3,8	<10,0	26,3	28,8	16,3	>15,0
[10] Molt important	378	32,5	67,5	7,9	22,5	29,1	25,1	10,3	5,0
No ho sap	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0	0,0
Mitjana	9,28	9,05	9,41	9,33	9,33	9,24	9,20	9,40	9,29
Desviació típica	1,12	1,26	1,01	1,19	1,16	1,14	1,20	0,93	0,84

5c. El coneixement sobre el tipus de consulta.

Base: Total entrevistes	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
[0] Gens important	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	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	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	9	22,2	77,8	>33,3	0,0	22,2	44,4	0,0	0,0
[6]	7	42,9	57,1	0,0	>57,1	14,3	28,6	0,0	0,0
[7]	24	58,3	41,7	8,3	16,7	20,8	25,0	16,7	12,5
[8]	80	36,3	63,8	3,8	18,8	28,8	26,3	11,3	11,3
[9]	96	39,6	60,4	8,3	13,5	28,1	28,1	16,7	5,2
[10] Molt important	378	35,2	64,8	6,9	22,5	31,0	25,7	8,7	5,3
No ho sap	2	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	>50,0
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0	0,0
Mitjana	9,29	9,20	9,34	9,05	9,34	9,38	9,27	9,26	9,14
Desviació típica	1,20	1,30	1,13	1,62	1,35	1,10	1,17	0,94	1,06

% Horitzontals amb Jhi²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?									
Base: Total entrevistes	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
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	100,0	0,0	33,3	33,3	0,0	0,0	33,3	0,0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	43	30,2	69,8	4,7	11,6	16,3	25,6	>25,6	>16,3
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	100	36,0	64,0	5,0	18,0	33,0	24,0	12,0	8,0
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	92	42,4	57,6	>14,1	18,5	30,4	22,8	7,6	6,5
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	55	25,5	74,5	10,9	23,6	21,8	30,9	9,1	3,6
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	85	47,1	52,9	9,4	21,2	34,1	24,7	5,9	4,7
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	58	27,6	72,4	5,2	<6,9	39,7	32,8	12,1	3,4
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	124	36,3	63,7	3,2	26,6	27,4	29,0	8,1	5,6
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	32	40,6	59,4	3,1	>40,6	25,0	21,9	6,3	3,1
Doctorat	5	80,0	20,0	0,0	0,0	40,0	20,0	>40,0	0,0
Altres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No ho sap	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	>50,0
C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?									
Base: Total entrevistes	600	37,2	62,8	7,2	20,5	29,3	26,2	10,5	6,3
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	23	47,8	52,2	4,3	34,8	26,1	26,1	8,7	0,0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	76	47,4	52,6	2,6	22,4	28,9	32,9	11,8	1,3
Membre de cooperativa	2	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Assalariat/ada indefinit/ida	69	31,9	68,1	>17,4	29,0	27,5	24,6	<1,4	<0,0
Assalariat/ada eventual o interí/ina	233	38,2	61,8	<2,1	21,9	36,1	31,3	8,2	<0,4
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	1	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	50	44,0	56,0	0,0	<0,0	<6,0	14,0	18,0	>62,0
Aturat/ada i ha treballat abans	58	<15,5	>84,5	3,4	19,0	39,7	22,4	13,8	1,7
Pensionista (abans no ha treballat)	14	64,3	35,7	0,0	7,1	7,1	28,6	>42,9	14,3
Aturat /ada i busca la primera feina	17	35,3	64,7	5,9	5,9	41,2	35,3	11,8	0,0
Estudiant	22	54,5	45,5	>81,8	18,2	<0,0	<0,0	0,0	0,0
Treball domèstic no remunerat	24	<0,0	>100,0	0,0	25,0	33,3	20,8	16,7	4,2
No sap/No contesta	11	36,4	63,6	9,1	27,3	18,2	9,1	27,3	9,1

3.3. Valors absoluts

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Mes de la trucada al 012. Any 2016									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Maig	200	73	127	14	44	61	53	17	11
Juny	100	37	63	5	23	27	26	13	6
Juliol	100	37	63	7	21	25	27	13	7
Setembre	100	39	61	12	18	30	21	12	7
Octubre	100	37	63	5	17	33	30	8	7
Província.									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Barcelona	445	172	273	27	77	134	128	46	33
Girona	47	16	31	5	11	12	10	8	1
Lleida	20	8	12	3	8	5	2	1	1
Tarragona	55	17	38	4	16	17	10	6	2
No consta	33	10	23	4	11	8	7	2	1
Comarca.									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Alt Camp	2	0	2	0	1	0	1	0	0
Alt Empordà	7	1	6	0	2	2	1	2	0
Alt Penedès	11	4	7	0	4	3	4	0	0
Alt Urgell	2	1	1	0	1	0	1	0	0
Anoia	7	2	5	0	0	2	4	0	1
Bages	12	6	6	1	3	4	2	2	0
Baix Camp	17	5	12	0	5	4	5	3	0
Baix Ebre	4	1	3	0	2	2	0	0	0
Baix Empordà	7	2	5	0	2	1	1	3	0
Baix Llobregat	57	20	37	2	8	20	17	7	3
Baix Penedès	7	1	6	2	2	2	0	1	0
Barcelonès	156	59	97	11	28	37	47	15	18
Berguedà	3	2	1	0	0	0	1	0	2
Conca de Barberà	1	0	1	0	1	0	0	0	0
Garraf	13	6	7	1	0	4	4	3	1
Garrigues	2	0	2	0	0	1	1	0	0
Garrotxa	2	1	1	0	1	1	0	0	0
Gironès	14	4	10	3	2	6	2	0	1
Maresme	33	13	20	0	0	16	11	4	2
Moianès	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Montsià	7	2	5	0	2	2	0	1	2
Noguera	4	2	2	0	2	1	0	0	1
Osona	20	9	11	0	5	4	6	5	0
Pla d'Urgell	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Pla de l'Estany	1	1	0	0	1	0	0	0	0
Ribera d'Ebre	1	1	0	0	1	0	0	0	0
Ripollès	3	1	2	1	1	0	1	0	0
Segrià	10	4	6	3	5	2	0	0	0
Selva	13	6	7	1	2	2	5	3	0
Tarragonès	15	6	9	1	3	6	4	1	0
Terra Alta	2	1	1	1	0	1	0	0	0
Urgell	1	0	1	0	0	0	0	1	0
Vallès Occidental	81	33	48	5	15	28	24	4	5
Vallès Oriental	50	17	33	7	13	15	8	6	1
No consta	33	10	23	4	11	8	7	2	1
Districte.									
Base: Barcelona ciutat	120	47	73	7	19	26	38	12	18
Ciutat Vella	10	6	4	1	1	4	2	2	0
Eixample	19	6	13	2	2	1	8	2	4
Sants-Montjuïc	11	5	6	1	4	1	2	0	3
Les Corts	7	1	6	0	0	3	2	2	0
Sarrià-Sant Gervasi	19	10	9	2	3	8	5	0	1
Gràcia	5	1	4	0	2	0	1	1	1
Horta-Guinardó	13	7	6	1	1	3	5	2	1
Nou Barris	7	1	6	0	2	1	3	0	1
Sant Andreu	7	2	5	0	0	3	1	2	1
Sant Martí	15	5	10	0	4	0	6	1	4
No consta	7	3	4	0	0	2	3	0	2

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	223	377	43	123	176	157	63	38
C1. Em podria dir si és...									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Home	223	223	0	15	50	62	54	23	19
Dona	377	0	377	28	73	114	103	40	19
C2. Em podria dir la seva edat?									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Fins a 25 anys	43	15	28	43	0	0	0	0	0
De 25 a 34	123	50	73	0	123	0	0	0	0
De 35 a 44	176	62	114	0	0	176	0	0	0
De 45 a 54	157	54	103	0	0	0	157	0	0
De 55 a 64	63	23	40	0	0	0	0	63	0
65 o més anys	38	19	19	0	0	0	0	0	38
En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Català	393	151	242	30	80	114	102	38	29
Castellà	186	69	117	11	41	56	49	23	6
Li és indiferent	21	3	18	2	2	6	6	2	3
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Menys de tres mesos	42	13	29	5	8	14	8	4	3
Entre tres i 12 mesos	9	2	7	2	1	2	1	1	2
Entre 1 i 2 anys	46	17	29	2	11	10	12	7	4
Més de 2 anys	327	122	205	25	67	102	84	30	19
No ho sap	176	69	107	9	36	48	52	21	10
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Per la televisió	230	98	132	15	49	74	57	19	16
Familiar o amic	97	24	73	12	18	24	27	11	5
Internet	93	45	48	13	27	28	20	5	0
Feina/estudis	30	10	20	5	8	9	5	2	1
Per la ràdio	25	12	13	1	7	4	8	1	4
Algun altre servei telefònic	24	9	15	1	1	7	10	4	1
Serveis Socials	21	6	15	1	5	6	3	5	1
A la premsa	20	10	10	0	1	3	9	3	4
Propaganda o documents escrits	16	7	9	1	2	6	4	2	1
Generalitat	11	2	9	0	0	6	2	2	1
Ajuntament	7	4	3	0	1	2	3	0	1
Personal del Departament de Sanitat	7	1	6	0	1	1	1	4	0
Oficines de treball	6	0	6	0	1	2	2	1	0
Butlletí electrònic	3	2	1	0	1	1	0	0	1
No ho sap	70	21	49	1	14	20	23	5	7
Altres respostes	21	5	16	2	4	7	4	3	1
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	223	377	43	123	176	157	63	38
[0] Gens satisfet/a	6	3	3	1	2	2	0	1	0
[1]	2	1	1	0	1	0	0	1	0
[2]	1	1	0	1	0	0	0	0	0
[3]	10	4	6	2	2	4	2	0	0
[4]	6	1	5	2	1	2	0	1	0
[5]	22	6	16	1	4	11	6	0	0
[6]	24	8	16	3	6	6	6	2	1
[7]	63	22	41	2	16	17	20	5	3
[8]	150	63	87	13	35	41	38	16	7
[9]	99	40	59	5	17	27	29	12	9
[10] Totalment satisfet/a	217	74	143	13	39	66	56	25	18
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,36	8,32	8,38	7,72	8,15	8,30	8,52	8,54	9,05
Desviació típica	1,88	1,92	1,86	2,48	2,00	1,96	1,52	1,95	1,11

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	223	377	43	123	176	157	63	38
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	223	377	43	123	176	157	63	38
[0] Gens satisfet/a	10	4	6	3	4	2	0	1	0
[1]	1	0	1	1	0	0	0	0	0
[2]	1	0	1	0	1	0	0	0	0
[3]	6	2	4	0	2	1	1	2	0
[4]	9	5	4	0	1	3	3	2	0
[5]	39	11	28	4	10	9	11	5	0
[6]	52	17	35	4	13	17	8	7	3
[7]	73	26	47	5	15	21	22	4	6
[8]	139	53	86	4	29	38	43	13	12
[9]	84	39	45	8	13	23	30	7	3
[10] Totalment satisfet/a	184	66	118	12	35	62	39	22	14
No ho sap	2	0	2	2	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,00	8,07	7,95	7,41	7,67	8,18	8,13	7,87	8,50
Desviació típica	2,03	1,99	2,06	2,92	2,32	1,91	1,62	2,26	1,35
6b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
[0] Gens satisfet/a	2	0	2	1	1	0	0	0	0
[1]	1	1	0	1	0	0	0	0	0
[2]	1	0	1	1	0	0	0	0	0
[3]	3	2	1	1	0	0	0	2	0
[4]	2	0	2	0	1	0	1	0	0
[5]	11	1	10	0	3	3	4	1	0
[6]	14	8	6	0	5	6	2	1	0
[7]	33	9	24	2	11	5	10	4	1
[8]	120	47	73	8	31	32	29	12	8
[9]	124	51	73	5	17	39	44	10	9
[10] Totalment satisfet/a	286	102	184	23	53	90	67	33	20
No ho sap	3	2	1	1	1	1	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,92	8,95	8,90	8,55	8,66	9,10	8,94	8,90	9,26
Desviació típica	1,46	1,36	1,51	2,52	1,61	1,18	1,25	1,59	0,89
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
[0] Gens satisfet/a	12	6	6	4	1	5	0	2	0
[1]	2	2	0	0	2	0	0	0	0
[2]	2	0	2	0	1	1	0	0	0
[3]	3	1	2	0	0	2	1	0	0
[4]	9	2	7	1	2	2	4	0	0
[5]	28	7	21	1	8	9	7	1	2
[6]	40	18	22	4	12	9	7	8	0
[7]	56	22	34	4	16	14	16	3	3
[8]	133	49	84	8	27	41	36	13	8
[9]	93	40	53	6	9	22	36	14	6
[10] Totalment satisfet/a	211	73	138	14	43	69	48	20	17
No ho sap	10	2	8	1	2	2	2	1	2
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Mitjana	8,21	8,15	8,24	7,60	7,96	8,21	8,39	8,26	8,86
Desviació típica	2,08	2,16	2,03	2,95	2,13	2,23	1,61	2,09	1,40

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	223	377	43	123	176	157	63	38
6d. La facilitat per poder contactar amb el personal operador.									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
[0] Gens satisfet/a	7	0	7	2	3	1	1	0	0
[1]	1	1	0	1	0	0	0	0	0
[2]	5	1	4	1	1	3	0	0	0
[3]	5	0	5	1	2	1	1	0	0
[4]	7	3	4	1	1	1	2	2	0
[5]	41	20	21	2	10	9	13	4	3
[6]	60	18	42	2	15	19	15	5	4
[7]	75	25	50	5	15	28	18	5	4
[8]	134	54	80	6	30	38	38	13	9
[9]	89	38	51	7	15	26	23	11	7
[10] Totalment satisfet/a	172	62	110	15	31	50	44	22	10
No ho sap	4	1	3	0	0	0	2	1	1
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	7,95	8,07	7,87	7,63	7,66	7,99	8,02	8,32	8,16
Desviació típica	2,00	1,77	2,12	2,87	2,19	1,89	1,83	1,74	1,61
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	223	377	43	123	176	157	63	38
Sí, diu 24 hores per 7 dies	79	31	48	5	19	18	22	10	5
Sí, diu altres franges	74	32	42	5	17	22	17	10	3
No, no el coneix	445	159	286	33	87	136	117	42	30
No contesta	2	1	1	0	0	0	1	1	0
8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Només una vegada	307	122	185	21	63	83	84	41	15
2 o 3 vegades	195	70	125	17	37	63	54	6	18
4 o 5 vegades	54	17	37	1	11	17	12	10	3
Més de 5 vegades	39	13	26	4	12	11	7	4	1
No ho sap	5	1	4	0	0	2	0	2	1
No contesta	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	288	100	188	22	60	91	73	20	22
Pel mateix tema	171	56	115	16	36	57	41	10	11
Per un tema diferent	117	44	73	6	24	34	32	10	11
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	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	171	56	115	16	36	57	41	10	11
Informació no prou completa	46	14	32	7	10	9	13	3	4
Faltava informació, informació diferent	34	8	26	7	8	9	8	1	1
Sol·licitar/fer seguiment	30	11	19	1	7	13	6	1	2
Telèfon erroni, no contesta	15	6	9	0	1	7	4	2	1
Van sorgir nous dubtes	13	4	9	1	3	4	4	0	1
Multes	12	6	6	0	2	7	3	0	0
Cèdula d'habitabilitat	11	5	6	0	4	3	1	2	1
Altres	9	2	7	0	1	5	2	0	1
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	1	0
10. Li van resoldre la seva consulta?									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Sí	526	194	332	35	106	155	142	55	33
No	71	29	42	8	17	21	14	6	5
No ho sap	2	0	2	0	0	0	1	1	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	1	0

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	223	377	43	123	176	157	63	38
18. Quina és la probabilitat de que vostè la utilitzi?									
Base: Coneix el Telegram	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Segur que sí	94	24	70	4	21	35	22	8	4
Probablement sí	202	72	130	18	42	63	53	18	8
Probablement no	83	32	51	7	22	29	17	5	3
Segur que no	173	75	98	13	33	40	44	24	19
No ho sap	46	20	26	1	5	9	20	7	4
No contesta	2	0	2	0	0	0	1	1	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	223	377	43	123	176	157	63	38
[0] Gens important	1	0	1	0	0	1	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	1	0	0	1	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	2	1	1	1	0	1	0	0	0
[5]	7	0	7	1	0	2	3	0	1
[6]	11	6	5	0	4	1	2	3	1
[7]	23	5	18	1	7	3	4	3	5
[8]	114	52	62	13	17	39	32	7	6
[9]	106	44	62	5	18	27	34	10	12
[10] Molt important	334	114	220	22	76	101	82	40	13
No ho sap	1	1	0	0	1	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	9,15	9,13	9,15	8,95	9,27	9,14	9,15	9,29	8,74
Desviació típica	1,24	1,09	1,32	1,38	1,11	1,40	1,11	1,14	1,29
5b. Amabilitat.									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
[0] Gens important	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	8	4	4	1	2	2	3	0	0
[6]	8	6	2	0	1	3	3	1	0
[7]	33	18	15	3	8	10	9	2	1
[8]	91	41	50	6	18	30	24	7	6
[9]	80	30	50	3	8	21	23	13	12
[10] Molt important	378	123	255	30	85	110	95	39	19
No ho sap	1	1	0	0	1	0	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	1	0
Mitjana	9,28	9,05	9,41	9,33	9,33	9,24	9,20	9,40	9,29
Desviació típica	1,12	1,26	1,01	1,19	1,16	1,14	1,20	0,93	0,84
5c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
[0] Gens important	1	1	0	0	1	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	0	1	0	0	1	0	0	0
[4]	1	1	0	1	0	0	0	0	0
[5]	9	2	7	3	0	2	4	0	0
[6]	7	3	4	0	4	1	2	0	0
[7]	24	14	10	2	4	5	6	4	3
[8]	80	29	51	3	15	23	21	9	9
[9]	96	38	58	8	13	27	27	16	5
[10] Molt important	378	133	245	26	85	117	97	33	20
No ho sap	2	1	1	0	1	0	0	0	1
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Mitjana	9,29	9,20	9,34	9,05	9,34	9,38	9,27	9,26	9,14
Desviació típica	1,20	1,30	1,13	1,62	1,35	1,10	1,17	0,94	1,06

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	223	377	43	123	176	157	63	38
5d. La facilitat de poder contactar amb el personal operador.									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
[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]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	4	1	3	0	0	2	1	1	0
[5]	8	3	5	0	2	1	5	0	0
[6]	15	6	9	2	5	3	0	4	1
[7]	28	12	16	2	5	5	5	6	5
[8]	76	35	41	6	12	22	23	7	6
[9]	108	47	61	6	20	31	31	11	9
[10] Molt important	358	118	240	27	78	111	91	34	17
No ho sap	2	1	1	0	1	0	1	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	9,20	9,11	9,26	9,26	9,27	9,28	9,21	8,97	8,95
Desviació típica	1,25	1,21	1,27	1,16	1,21	1,27	1,22	1,43	1,18
C3. I a on va néixer?									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Catalunya	445	165	280	32	94	141	107	43	28
Altres comunitats autònomes	87	31	56	6	13	13	34	12	9
Unió Europea	7	2	5	0	0	3	3	1	0
Resta del món	58	25	33	5	16	19	12	6	0
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	3	0	3	0	0	0	1	1	1
C4. Em podria dir en quina llengua parla habitualment?									
Base: Total entrevistes	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Català	293	107	186	22	60	83	70	30	28
Castellà	239	89	150	19	50	74	65	25	6
Ambdues per igual	61	25	36	1	11	18	20	8	3
Altres	6	2	4	1	2	1	2	0	0
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	1

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	223	377	43	123	176	157	63	38
C5. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?									
Base: Total entrevistades	600	223	377	43	123	176	157	63	38
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	3	0	1	1	0	0	1	0
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	43	13	30	2	5	7	11	11	7
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	100	36	64	5	18	33	24	12	8
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	92	39	53	13	17	28	21	7	6
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	55	14	41	6	13	12	17	5	2
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	85	40	45	8	18	29	21	5	4
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	58	16	42	3	4	23	19	7	2
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	124	45	79	4	33	34	36	10	7
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	32	13	19	1	13	8	7	2	1
Doctorat	5	4	1	0	0	2	1	2	0
Altres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No ho sap	1	0	1	0	1	0	0	0	0
No contesta	2	0	2	0	0	0	0	1	1
C6. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?									
Base: Total entrevistades	600	223	377	43	123	176	157	63	38
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	23	11	12	1	8	6	6	2	0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	76	36	40	2	17	22	25	9	1
Membre de cooperativa	2	2	0	0	1	1	0	0	0
Assalariat/ada indefinit/ida	69	22	47	12	20	19	17	1	0
Assalariat/ada eventual o interí/ina	233	89	144	5	51	84	73	19	1
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	1	1	0	1	0	0	0	0	0
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	50	22	28	0	0	3	7	9	31
Aturat/ada i ha treballat abans	58	9	49	2	11	23	13	8	1
Pensionista (abans no ha treballat)	14	9	5	0	1	1	4	6	2
Aturat /ada i busca la primera feina	17	6	11	1	1	7	6	2	0
Estudiant	22	12	10	18	4	0	0	0	0
Treball domèstic no remunerat	24	0	24	0	6	8	5	4	1
No sap/No contesta	11	4	7	1	3	2	1	3	1

4. QÜESTIONARI

Bon dia/tarda, em dic _____ i sóc entrevistador/a de l'empresa_____. 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 indiferent/NS/NC 3 SEGONS IDIOMA D'ENQUESTACIÓ

C1. Vostè és?

ENQUESTADOR/A: ANOTEU EL SEXE. SI NO ES DISTINGEIX, PREGUNTEU:

- Home 1
Dona 2

C2. Digui'm la seva edat, si us plau

PROGRAMADOR/A: SI AL CONFIRMAR L'EDAT DE LA PERSONA SELECCIONADA TÉ MENYS DE 18 ANYS, L'ENQUESTA NO ÉS VÀLIDA

--	--

PROGRAMADOR/A: RECODIFICACIÓ AUTOMÀTICA REALITZADA PEL SISTEMA:

1. De 18 a 24 anys
2. De 25 a 34 anys
3. De 35 a 49 anys
4. De 50 a 64 anys
5. 65 anys o més

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.

Aleatorització

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 RESPONST 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. MULTIRESPONSA

-
- 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

Aleatorització

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

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