



REO núm: 991
Data: 22/01/2021

Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2020

Taules estadístiques



Generalitat de Catalunya
Departament de la Vicepresidència
i d'Economia i Hisenda
Direcció General d'Atenció Ciutadana



Total	Sexe		Edat					
	Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més

. Sexe									
<u>Base: total entrevistes</u>									
Home	39,2	100,0	0,0	45,3	37,8	31,6	37,8	45,2	53,3
Dona	60,8	0,0	100,0	54,7	62,2	68,4	62,2	54,8	46,7
No binari	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

. Edat									
<u>Base: total entrevistes</u>									
18_24	8,8	10,1	7,9	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
25_34	18,3	17,7	18,8	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
35_44	25,6	20,7	28,8	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
45_54	24,5	23,6	25,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
55_64	15,4	17,7	13,9	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
65 i més	7,4	10,1	5,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

PC. Em pot indicar si aquest telèfon pertany a una llar o a una empresa?									
<u>Base: total entrevistes</u>									
Llar	85,1	86,9	84,0	94,3	84,7	80,0	83,1	89,2	91,1
Empresa	14,9	13,1	16,0	5,7	15,3	20,0	16,9	10,8	8,9

P1. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?									
<u>Base: total entrevistes</u>									
Català	55,9	59,5	53,5	56,6	61,3	45,2	61,5	53,8	64,4
Castellà	36,9	32,1	39,9	34,0	35,1	45,8	31,8	38,7	26,7
Li és indiferent/NS/NC	7,3	8,4	6,5	9,4	3,6	9,0	6,8	7,5	8,9

P2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?									
<u>Base: total entrevistes</u>									
Menys d'un any	15,4	10,5	18,5	32,1	21,6	15,5	10,1	4,3	20,0
Entre 1 any i 2 anys	7,3	6,3	7,9	9,4	9,9	6,5	6,8	3,2	11,1
Més de 2 anys	76,4	82,7	72,3	56,6	68,5	78,1	81,8	90,3	66,7
No ho sap	1,0	0,4	1,4	1,9	0,0	0,0	1,4	2,2	2,2



No contesta

Total	Sexe		Edat						
	Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

P3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?
Base: total entrevistes

Familiar o amic	15,7	12,2	17,9	11,3	21,6	18,1	14,2	9,7	15,6
Internet	23,3	19,8	25,5	35,8	24,3	23,9	24,3	18,3	11,1
Per la TV	29,6	40,5	22,6	26,4	28,8	29,7	28,4	32,3	33,3
Per la ràdio	5,1	9,7	2,2	0,0	6,3	2,6	7,4	4,3	11,1
A la premsa	2,3	3,4	1,6	0,0	0,0	1,3	2,0	5,4	8,9
Bulletí electrònic	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Algun altre servei telefònic	1,5	1,7	1,4	0,0	0,0	1,9	1,4	4,3	0,0
Feina / estudis	4,8	4,6	4,9	7,5	8,1	4,5	4,1	2,2	2,2
Oficines de treball	1,2	0,0	1,9	1,9	2,7	0,6	0,0	2,2	0,0
Ajuntament	5,3	5,5	5,2	1,9	7,2	5,2	4,7	5,4	6,7
Per una multa	0,3	0,4	0,3	1,9	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Fulletons informatius	3,3	2,1	4,1	1,9	3,6	2,6	4,1	5,4	0,0
Organismes oficials	5,6	5,5	5,7	3,8	3,6	5,8	4,7	9,7	6,7
Personal qualificat	2,1	1,7	2,4	5,7	2,7	1,3	2,0	0,0	4,4
Altres respostes	1,3	1,3	1,4	1,9	3,6	0,0	0,0	1,1	4,4
No ho sap	11,1	8,0	13,0	1,9	3,6	12,3	15,5	17,2	8,9
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

P3a. Em podria dir quan ha estat l'última vegada que ha vist o ha escoltat un anunci del 012?
Base CONEGUT PER RÀDIO O TELEVISIÓ

Menys d'un mes	36,7	35,9	37,6	35,7	47,1	46,8	20,0	35,5	35,3
Entre 1 mes i 3 mesos	29,8	33,0	25,9	42,9	23,5	19,1	33,3	32,3	47,1
Menys d'un any	12,8	8,7	17,6	0,0	11,8	14,9	20,0	9,7	5,9
Més d'un any	8,0	8,7	7,1	7,1	5,9	6,4	15,6	6,5	0,0
No ho sap	12,8	13,6	11,8	14,3	11,8	12,8	11,1	16,1	11,8
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0



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.

Base: total entrevistes

	Total	Sexe		Edat					
		Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més
0	2,1	2,5	1,9	0,0	1,8	1,9	2,7	3,2	2,2
1	0,5	0,8	0,3	0,0	0,9	0,6	0,0	1,1	0,0
2	0,8	0,8	0,8	0,0	0,9	0,0	1,4	1,1	2,2
3	1,8	1,3	2,2	0,0	1,8	1,3	3,4	2,2	0,0
4	2,6	2,1	3,0	1,9	2,7	1,9	2,7	5,4	0,0
5	6,0	5,9	6,0	17,0	0,9	4,5	9,5	2,2	6,7
6	7,1	5,5	8,2	7,5	4,5	9,7	4,7	8,6	8,9
7	10,2	13,1	8,4	13,2	9,9	11,6	9,5	12,9	0,0
8	24,1	23,2	24,7	32,1	24,3	26,5	23,0	17,2	24,4
9	13,7	16,5	12,0	7,5	14,4	10,3	17,6	14,0	17,8
10	30,7	27,8	32,6	20,8	37,8	31,6	25,0	32,3	37,8
No ho sap	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	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	7,88	7,84	7,9	7,62	8,23	7,95	7,63	7,7	8,24
Desviació	2,25	2,27	2,25	1,76	2,19	2,12	2,4	2,54	2,22

P5.1. La rapidesa en cercar i donar la resposta a la consulta

Base: total entrevistes

	605	237	368	53	111	155	148	93	45
Gens satisfet/a 0	2,8	2,5	3,0	1,9	3,6	1,3	3,4	4,3	2,2
1	0,8	1,3	0,5	0,0	0,0	0,6	1,4	2,2	0,0
2	1,7	1,7	1,6	5,7	0,9	1,3	2,7	0,0	0,0
3	3,1	3,4	3,0	3,8	1,8	3,9	2,7	5,4	0,0
4	1,5	1,3	1,6	1,9	0,9	1,9	0,7	2,2	2,2
5	6,6	6,8	6,5	9,4	3,6	6,5	8,8	5,4	6,7
6	5,1	4,6	5,4	3,8	5,4	3,2	7,4	7,5	0,0
7	11,6	11,4	11,7	15,1	10,8	13,5	10,8	9,7	8,9
8	19,3	20,7	18,5	17,0	19,8	19,4	16,9	19,4	28,9
9	17,5	19,8	16,0	18,9	17,1	16,8	20,3	15,1	15,6
Totalment satisfet/a 10	29,8	26,2	32,1	20,8	36,0	31,6	25,0	29,0	35,6



	Total	Sexe		Edat					
		Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més
No ho sap	0,2	0,4	0,0	1,9	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	7,75	7,7	7,79	7,33	8,1	7,91	7,49	7,47	8,31
Desviació	2,46	2,45	2,47	2,54	2,35	2,28	2,6	2,74	2,01

P5.2. L'amabilitat de la persona que us va atendre

Base: total entrevistes

	605	237	368	53	111	155	148	93	45
Gens satisfet/a 0	1,2	0,8	1,4	1,9	0,9	0,6	0,0	3,2	2,2
1	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,7	1,1	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,5	0,4	0,5	0,0	0,9	1,3	0,0	0,0	0,0
4	0,2	0,4	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,2	0,8	1,4	1,9	0,9	2,6	0,7	0,0	0,0
6	2,0	1,7	2,2	3,8	1,8	1,9	2,0	0,0	4,4
7	6,1	3,8	7,6	7,5	7,2	5,2	6,1	5,4	6,7
8	15,5	16,9	14,7	13,2	6,3	17,4	20,3	20,4	8,9
9	18,7	24,1	15,2	20,8	18,9	18,1	20,9	15,1	17,8
Totalment satisfet/a 10	54,2	50,2	56,8	50,9	62,2	52,9	48,6	54,8	60,0
No ho sap	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	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	8,99	9,02	8,97	8,87	9,14	8,95	9,02	8,86	9,04
Desviació	1,64	1,53	1,71	1,78	1,6	1,58	1,3	2,07	1,8

P5.3. El coneixement sobre el tipus de consulta

Base: total entrevistes

	605	237	368	53	111	155	148	93	45
Gens satisfet/a 0	2,8	2,1	3,3	1,9	2,7	1,9	3,4	4,3	2,2
1	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0
2	2,5	3,4	1,9	1,9	1,8	3,2	2,7	2,2	2,2
3	1,5	2,1	1,1	0,0	2,7	1,9	1,4	1,1	0,0
4	3,0	3,0	3,0	3,8	3,6	2,6	4,1	1,1	2,2
5	5,8	3,8	7,1	11,3	3,6	5,2	5,4	6,5	6,7
6	5,8	6,8	5,2	3,8	3,6	7,7	4,1	10,8	2,2
7	11,9	11,0	12,5	15,1	11,7	11,6	13,5	9,7	8,9



	Total	Sexe		Edat					
		Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més
8	19,5	20,7	18,8	18,9	21,6	15,5	23,6	20,4	13,3
9	13,7	15,2	12,8	15,1	9,0	15,5	15,5	10,8	17,8
Totalment satisfet/a 10	32,9	30,8	34,2	26,4	39,6	34,2	25,7	32,3	44,4
No ho sap	0,5	0,8	0,3	1,9	0,0	0,6	0,7	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	7,81	7,78	7,82	7,69	7,98	7,86	7,63	7,6	8,33
Desviació	2,44	2,43	2,45	2,26	2,44	2,4	2,46	2,63	2,31

P5.4. El temps d'espera per accedir amb el personal operador

Base: total entrevistes

Gens satisfet/a 0	7,9	8,9	7,3	9,4	5,4	8,4	9,5	9,7	2,2
1	2,5	3,4	1,9	1,9	4,5	2,6	1,4	2,2	2,2
2	4,6	5,9	3,8	3,8	4,5	3,2	6,8	6,5	0,0
3	4,0	5,1	3,3	5,7	3,6	3,9	3,4	5,4	2,2
4	8,4	6,3	9,8	18,9	9,9	6,5	6,1	7,5	8,9
5	14,5	12,2	16,0	18,9	10,8	12,9	14,2	18,3	17,8
6	11,9	13,1	11,1	11,3	16,2	12,3	10,8	6,5	15,6
7	12,2	11,0	13,0	17,0	19,8	11,0	11,5	6,5	6,7
8	15,2	16,0	14,7	5,7	9,9	16,8	18,9	15,1	22,2
9	8,8	8,9	8,7	5,7	8,1	8,4	10,1	11,8	4,4
Totalment satisfet/a 10	8,9	8,4	9,2	1,9	6,3	13,5	7,4	8,6	13,3
No ho sap	1,0	0,8	1,1	0,0	0,9	0,6	0,0	2,2	4,4
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	5,83	5,69	5,91	4,98	5,75	6,1	5,82	5,62	6,53
Desviació	2,84	2,95	2,76	2,49	2,65	2,95	2,92	3,05	2,38

P6. 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

Sí, diu 24 per 7	12,4	12,7	12,2	7,5	9,0	14,2	15,5	8,6	17,8
No, no el coneix	65,8	67,1	64,9	60,4	67,6	61,3	65,5	71,0	73,3
Sí, diu altres franges	21,8	20,3	22,8	32,1	23,4	24,5	18,9	20,4	8,9



No ho sap
No contesta

Total	Sexe		Edat						
	Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

P7. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?

Base: total entrevistes

Només una vegada

2 o 3 vegades

4 o 5 vegades

Més de 5 vegades

No ho sap

No contesta

605	237	368	53	111	155	148	93	45
41,7	46,0	38,9	34,0	40,5	41,9	37,8	41,9	64,4
32,2	30,4	33,4	35,8	28,8	29,7	41,2	24,7	31,1
11,6	11,0	12,0	9,4	13,5	12,9	10,8	14,0	2,2
13,7	12,2	14,7	18,9	16,2	14,8	9,5	18,3	2,2
0,8	0,4	1,1	1,9	0,9	0,6	0,7	1,1	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

P8. Em podria dir si ha trucat pel mateix tema o ho ha fet per temes diferents?

Base HA TRUCAT MÉS D'UNA VEGADA

Pel mateix tema

Per un tema diferent

No ho sap

No contesta

348	127	221	34	65	89	91	53	16
58,0	59,1	57,5	82,4	50,8	53,9	60,4	52,8	62,5
42,0	40,9	42,5	17,6	49,2	46,1	39,6	47,2	37,5
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

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

Base HA TRUCAT PEL MATEIX TEMA

Informació no prou completa

Sol·licitar/fer seguiment

Cèdula d'habitabilitat

Telèfon erroni/no contesta

Faltava informació/informació diferent

Multes

Van sorgir nous dubtes

202	75	127	28	33	48	55	28	10
19,3	18,7	19,7	10,7	24,2	14,6	27,3	14,3	20,0
24,8	26,7	23,6	17,9	24,2	22,9	25,5	25,0	50,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
26,7	18,7	31,5	35,7	12,1	33,3	23,6	39,3	0,0
8,4	12,0	6,3	7,1	6,1	10,4	7,3	7,1	20,0
0,5	0,0	0,8	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0
13,4	13,3	13,4	14,3	21,2	12,5	10,9	10,7	10,0



Molt temps espera al telefon/ porbelems amb el telefon

	Sexe		Edat					
	Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més
Molt temps espera al telefon/ porbelems amb el telefon	1,0	2,7	0,0	6,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	4,5	5,3	3,9	14,3	3,0	4,2	1,8	3,6
NS	1,0	1,3	0,8	0,0	0,0	0,0	3,6	0,0
NC	0,5	1,3	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0

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

Base: total entrevistes

	605	237	368	53	111	155	148	93	45
Si	81,2	81,0	81,3	81,1	84,7	81,9	79,7	77,4	82,2
No	18,3	17,7	18,8	18,9	14,4	17,4	19,6	22,6	17,8
No ho sap	0,5	1,3	0,0	0,0	0,9	0,6	0,7	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

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

Base NO HAN RESOLT CONSULTA

	111	42	69	10	16	27	29	21	8
Ajuda social	10,8	4,8	14,5	10,0	6,3	18,5	17,2	0,0	0,0
Demandar informació	73,0	73,8	72,5	80,0	75,0	70,4	65,5	81,0	75,0
Permisos	1,8	2,4	1,4	0,0	6,3	3,7	0,0	0,0	0,0
Multes	2,7	7,1	0,0	10,0	6,3	0,0	3,4	0,0	0,0
Altres	9,0	4,8	11,6	0,0	6,3	7,4	10,3	14,3	12,5
No ho sap	1,8	4,8	0,0	0,0	0,0	0,0	3,4	0,0	12,5
No contesta	0,9	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,8	0,0

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

Base NO HAN RESOLT CONSULTA

	111	42	69	10	16	27	29	21	8
No tenen prou informació	36,9	38,1	36,2	40,0	25,0	40,7	37,9	47,6	12,5
Li van donar la informació errònia	8,1	2,4	11,6	10,0	6,3	7,4	10,3	9,5	0,0
El van derivar a un altre telèfon/organisme	27,0	31,0	24,6	20,0	31,3	29,6	34,5	9,5	37,5
Problemes informàtics	2,7	0,0	4,3	0,0	6,3	0,0	3,4	4,8	0,0
Altres	19,8	21,4	18,8	20,0	25,0	18,5	6,9	28,6	37,5
No ho sap	5,4	7,1	4,3	10,0	6,3	3,7	6,9	0,0	12,5



No contesta

Total	Sexe		Edat						
	Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més	
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

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

Base: total entrevistes

Si	605	237	368	53	111	155	148	93	45
	36,9	31,6	40,2	54,7	39,6	32,9	36,5	36,6	24,4
No	61,3	66,2	58,2	43,4	60,4	63,9	60,8	62,4	75,6
No ho sap	1,8	2,1	1,6	1,9	0,0	3,2	2,7	1,1	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

P11.1. Quin tipus d'incidència?

Base VA HAVER-HI INCIDÈNCIA

Línies ocupades/en espera	223	75	148	29	44	51	54	34	11
	84,8	89,3	82,4	89,7	77,3	88,2	88,9	79,4	81,8
Es va tallar la trucada	13,0	10,7	14,2	10,3	15,9	9,8	11,1	17,6	18,2
Altres	1,8	0,0	2,7	0,0	6,8	2,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	0,4	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	2,9	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

P12. Creu que tornarà a utilitzar el 012?

Base: total entrevistes

Si	605	237	368	53	111	155	148	93	45
	92,4	92,0	92,7	88,7	95,5	92,3	91,2	94,6	88,9
No	5,1	5,9	4,6	9,4	3,6	6,5	4,1	3,2	6,7
No ho sap	2,5	2,1	2,7	1,9	0,9	1,3	4,7	2,2	4,4
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

P13. Ha recomanat o recomanaria aquest servei a alguna altra persona?

Base: total entrevistes

Si	605	237	368	53	111	155	148	93	45
	89,3	88,6	89,7	90,6	94,6	87,7	87,2	90,3	84,4
No	9,4	9,3	9,5	7,5	5,4	11,6	10,1	7,5	15,6
No ho sap	1,3	2,1	0,8	1,9	0,0	0,6	2,7	2,2	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0



Total	Sexe		Edat					
	Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més

P14. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?

Base: total entrevistes

Que sigui més barat/gratuit	6,9	7,6	6,5	5,7	8,1	5,2	7,4	7,5	8,9
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	46,3	43,5	48,1	66,0	46,8	37,4	47,3	46,2	48,9
Més coneixement de la temàtica/més formació	9,6	11,4	8,4	11,3	7,2	11,6	8,8	10,8	6,7
Menys informatitzat/Més personalitzat	1,3	1,7	1,1	1,9	2,7	0,0	0,7	2,2	2,2
Més línies/menys col·lapse	3,1	2,5	3,5	3,8	2,7	1,9	5,4	2,2	2,2
Menys transfers/més coordinació	2,6	3,0	2,4	1,9	4,5	1,3	2,0	4,3	2,2
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	10,7	10,1	11,1	7,5	9,9	12,3	8,8	17,2	4,4
Donar a conèixer el servei i les seves competències	1,3	1,3	1,4	0,0	1,8	1,9	2,0	0,0	0,0
Enviar consultes/respostes per correu-e, SMS, xat, etc.	0,7	0,8	0,5	1,9	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0
Ampliar l'horari	0,7	1,3	0,3	1,9	0,9	0,0	0,7	0,0	2,2
Aspectes actitudinals/idioma	1,3	1,3	1,4	1,9	1,8	1,9	1,4	0,0	0,0
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	20,2	21,9	19,0	9,4	22,5	25,2	19,6	16,1	20,0
Altres	0,8	0,4	1,1	0,0	0,9	0,6	2,0	0,0	0,0
Ns/Nc	9,3	10,5	8,4	5,7	7,2	12,9	7,4	8,6	13,3

P15.1. La rapidesa en la cerca de la informació i donar la resposta

Base: total entrevistes

Gens important 0	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	1,7	1,3	1,9	5,7	0,9	1,3	0,7	1,1	4,4
6	3,1	4,2	2,4	1,9	5,4	3,2	3,4	2,2	0,0
7	9,8	10,5	9,2	17,0	4,5	11,6	8,8	10,8	8,9
8	21,7	23,2	20,7	22,6	22,5	19,4	23,6	20,4	22,2
9	16,9	16,5	17,1	11,3	18,0	14,8	20,3	15,1	20,0
Molt important 10	46,9	44,3	48,6	41,5	48,6	49,7	43,2	50,5	44,4
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0



	Total	Sexe		Edat					
		Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,9	8,82	8,95	8,57	8,97	8,92	8,89	8,98	8,87
Desviació	1,27	1,29	1,26	1,5	1,24	1,29	1,2	1,23	1,32
P15.2. L'amabilitat									
Base: total entrevistes									
Gens important 0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5	1,0	1,70	0,50	1,90	0,00	1,30	0,70	2,20	0,00
6	1,2	1,30	1,10	1,90	0,90	1,30	2,00	0,00	0,00
7	4,8	4,60	4,90	5,70	4,50	3,90	4,10	6,50	6,70
8	15,5	20,70	12,20	24,50	9,00	13,50	18,90	17,20	13,30
9	15,9	21,50	12,20	11,30	12,60	15,50	14,90	20,40	24,40
Molt important 10	61,7	50,20	69,00	54,70	73,00	64,50	59,50	53,80	55,60
No ho sap	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
No contesta	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Mitjana	9,29	9,1	9,42	9,06	9,52	9,34	9,24	9,15	9,29
Desviació	1,07	1,13	1,01	1,23	0,9	1,07	1,09	1,14	0,94
P15.3. El coneixement sobre el tipus de consulta									
Base: total entrevistes									
Gens important 0	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	0,7	0,4	0,8	1,9	0,9	0,0	1,4	0,0	0,0
6	1,5	2,1	1,1	1,9	0,9	0,6	1,4	2,2	4,4
7	3,1	3,0	3,3	3,8	2,7	3,2	2,7	2,2	6,7
8	14,0	19,0	10,9	17,0	9,0	14,2	14,2	16,1	17,8



	Total	Sexe		Edat					
		Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més
9	17,5	21,1	15,2	20,8	17,1	14,8	20,9	15,1	17,8
Molt important 10	62,8	54,4	68,2	54,7	68,5	67,1	59,5	64,5	51,1
No ho sap	0,3	0,0	0,5	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	2,2
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,35	9,22	9,45	9,17	9,48	9,45	9,3	9,38	9,07
Desviació	1,01	1,03	0,98	1,16	0,95	0,9	1,05	0,98	1,19

P15.4. El temps d'espera per accedir al personal operador

Base: total entrevistes

Gens important 0	605	237	368	53	111	155	148	93	45
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	0,0	0,0	0,0	2,2
3	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
4	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
5	3,6	4,2	3,3	3,8	1,8	1,9	4,7	6,5	4,4
6	3,8	5,1	3,0	7,5	2,7	5,8	2,0	4,3	0,0
7	8,4	10,5	7,1	9,4	9,9	9,7	8,8	3,2	8,9
8	23,6	24,1	23,4	32,1	22,5	24,5	24,3	17,2	24,4
9	15,7	15,2	16,0	13,2	17,1	15,5	16,9	12,9	17,8
Molt important 10	44,0	40,9	45,9	34,0	45,9	41,3	41,9	55,9	42,2
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,7	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	8,73	8,64	8,79	8,45	8,88	8,65	8,7	8,94	8,64
Desviació	1,47	1,44	1,49	1,44	1,27	1,47	1,49	1,52	1,76

P16. Actualment el 012 aplica una tarifa plana al preu de la trucada.

Creu que aquest fet afavorirà que truqui més vegades a aquest servei d'atenció telefònica?

Base: total entrevistes

Segur que sí	605	237	368	53	111	155	148	93	45
Probablement sí	35,0	36,3	34,2	11,3	36,9	36,8	35,1	39,8	42,2
Probablement no	33,1	31,2	34,2	52,8	31,5	32,3	35,1	25,8	24,4
	13,7	13,9	13,6	17,0	18,0	13,5	12,2	10,8	11,1



Segur que no
No ho sap
No contesta

Total	Sexe		Edat					
	Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més
14,7	14,3	14,9	17,0	11,7	16,1	14,9	17,2	8,9
3,5	4,2	3,0	1,9	1,8	1,3	2,7	6,5	13,3
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

P17. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?

Base: total entrevistes

Si	35,2	41,8	31,0	41,5	36,9	39,4	29,1	35,5	28,9
No	46,3	41,8	49,2	41,5	52,3	47,7	48,0	45,2	28,9
No ho sap	18,5	16,5	19,8	17,0	10,8	12,9	23,0	19,4	42,2
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

P17.1. A través de quin canal o canals?

Base PODIA RESOLDRE-HO PER ALTRES CANALS

Informació i tràmit gencat.cat	35,2	37,4	33,3	31,8	41,5	36,1	39,5	24,2	30,8
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
Seu electrònica de la Generalitat	13,6	9,1	17,5	13,6	12,2	23,0	9,3	6,1	7,7
Xarxes socials	0,5	1,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Presencialment a l'administració	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Internet (sense especificar)	6,1	6,1	6,1	0,0	4,9	4,9	11,6	9,1	0,0
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	10,3	13,1	7,9	4,5	4,9	8,2	18,6	9,1	23,1
Mossos/ guardia urbana/policia local	7,0	5,1	8,8	4,5	2,4	3,3	9,3	15,2	15,4
Altres telefons d'informació	8,5	7,1	9,6	9,1	14,6	13,1	2,3	3,0	0,0
Altres pàgines web	8,9	10,1	7,9	18,2	9,8	8,2	4,7	6,1	15,4
Altres	3,3	3,0	3,5	9,1	2,4	1,6	0,0	9,1	0,0
No ho sap	6,6	6,1	7,0	9,1	7,3	1,6	4,7	15,2	7,7
No contesta	0,9	1,0	0,9	0,0	0,0	0,0	2,3	3,0	0,0

P. 17.2 I podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?

Base PODIA RESOLDRE-HO PER ALTRES CANALS

Més ràpid / pràctic / còmode	45,5	46,5	44,7	50,0	48,8	32,8	55,8	42,4	61,5
No tenia accés a internet	3,8	4,0	3,5	9,1	2,4	4,9	2,3	3,0	0,0



	Total	Sexe		Edat					
		Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més
Li van recomanar	6,6	5,1	7,9	4,5	4,9	8,2	9,3	6,1	0,0
Per falta d' informació al portal /web	14,1	10,1	17,5	9,1	17,1	27,9	7,0	0,0	7,7
Pensava que tindrien més informació	7,5	10,1	5,3	18,2	2,4	6,6	7,0	9,1	7,7
Prefereix el tracte personal	5,6	6,1	5,3	4,5	7,3	3,3	9,3	6,1	0,0
Altres	10,8	13,1	8,8	0,0	12,2	9,8	9,3	21,2	7,7
No ho sap	5,6	4,0	7,0	4,5	4,9	4,9	0,0	12,1	15,4
No contesta	0,5	1,0	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0

P18. Coneix l'aplicació Telegram que ofereix el 012, que és un servei de missatgeria instantània tipus whatsapp?

Base: total entrevistes

Si	25,8	30,8	22,6	37,7	26,1	29,0	23,6	20,4	17,8
No	73,7	68,8	76,9	62,3	72,1	71,0	75,7	79,6	82,2
No ho sap	0,5	0,4	0,5	0,0	1,8	0,0	0,7	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

P18.1 . I essent 0 gens probable i 10 molt probable, quina és la probabilitat que vostè utilitzi aquest servei de missatgeria instantània?

Base: total entrevistes

0 Gens probable	20,8	22,4	19,8	20,8	18,9	20	17,6	25,8	28,9
1	2,0	1,7	2,2	1,9	1,8	2,6	1,4	1,1	4,4
2	3,8	4,2	3,5	11,3	2,7	1,9	2,7	6,5	2,2
3	4,1	3,0	4,9	7,5	2,7	2,6	4,1	6,5	4,4
4	4,1	3,8	4,3	3,8	8,1	4,5	2,7	3,2	0,0
5	10,6	13,1	9,0	5,7	10,8	11,0	13,5	8,6	8,9
6	7,1	7,6	6,8	11,3	7,2	7,7	8,1	3,2	4,4
7	8,3	9,3	7,6	9,4	7,2	7,7	10,8	3,2	13,3
8	12,4	14,8	10,9	11,3	14,4	14,8	11,5	11,8	4,4
9	6,0	4,6	6,8	5,7	7,2	7,1	8,8	1,1	0,0
10 Molt probable	16,9	12,2	19,8	11,3	17,1	16,8	16,9	21,5	13,3
No ho sap	3,6	3,0	4,1	0,0	1,8	3,2	1,4	7,5	13,3
No contesta	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	2,2



Mitjana
Desviació

Total	Sexe		Edat					
	Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més
5,34	5,1	5,51	4,79	5,57	5,56	5,73	4,87	4,21
3,63	3,53	3,69	3,5	3,54	3,6	3,47	3,95	3,84

C3. I a on va néixer?

Base: total entrevistes

Catalunya	66,8	66,2	67,1	69,8	62,2	61,9	74,3	62,4	75,6
Altres comunitats autònomes	10,4	10,5	10,3	5,7	4,5	7,7	9,5	21,5	20,0
Unió europea	2,1	0,8	3,0	1,9	0,9	3,2	2,7	2,2	0,0
Resta del món	20,3	21,5	19,6	22,6	32,4	26,5	12,8	14,0	4,4
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,3	0,8	0,0	0,0	0,0	0,6	0,7	0,0	0,0

C4. Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

Base: total entrevistes

Català	35,7	38,0	34,2	32,1	30,6	30,3	39,9	38,7	51,1
Castellà	44,8	39,7	48,1	39,6	52,3	48,4	40,5	48,4	26,7
Ambdues per igual	14,0	13,5	14,4	20,8	11,7	11,0	16,2	10,8	22,2
Altres	5,5	8,9	3,3	7,5	5,4	10,3	3,4	2,2	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

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

Base: total entrevistes

No sap llegir i 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	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat Elemental	2,5	3,0	2,2	1,9	4,5	1,3	0,0	4,3	6,7
ESO completa (graduat escolar), EGB, Batxiller Elemental	16,2	17,7	15,2	13,2	14,4	14,8	18,2	19,4	15,6
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat Superior, preu	15,5	15,2	15,8	37,7	9,9	12,3	12,2	14,0	28,9
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, oficialia industrial o equivalent	9,6	8,0	10,6	7,5	9,9	11,6	9,5	9,7	4,4
Cicle formatiu de grau superior, FP2, mestratge industrial o equivalent	18,5	15,6	20,4	24,5	16,2	19,4	21,6	15,1	11,1



Total	Sexe		Edat						
	Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més	
Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, Enginyeria/Arquitectura tècnica o equivalent	8,1	7,6	8,4	0,0	5,4	8,4	8,8	12,9	11,1
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	17,5	21,9	14,7	11,3	18,9	18,1	17,6	21,5	11,1
Cursos d'especialització professional, postgrau, màster (MIR, FIR...)	11,4	10,5	12,0	3,8	19,8	14,2	12,2	1,1	8,9
Doctorat	0,5	0,4	0,5	0,0	0,9	0,0	0,0	2,2	0,0
Altres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	0,0	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
ALT	37,5	40,5	35,6	15,1	45,0	40,6	38,5	37,6	31,1
MITJÀ	59,8	56,5	62,0	83,0	50,5	58,1	61,5	58,1	60,0
BAIX	2,6	3,0	2,4	1,9	4,5	1,3	0,0	4,3	8,9

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

Base: total entrevistes

Treballa per compte propi	16,2	20,7	13,3	3,8	13,5	22,6	16,2	21,5	4,4
Treballa per compte d'altri	45,0	43,9	45,7	32,1	59,5	51,0	48,6	38,7	4,4
No treballa	38,7	35,0	41,0	64,2	27,0	25,8	35,1	39,8	91,1
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0

C6.1. Vostè és...?

Base TREBALLEN PER COMPTE PROPI

Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	27,6	26,5	28,6	0,0	6,7	34,3	33,3	25,0	50,0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	71,4	73,5	69,4	100,0	86,7	65,7	66,7	75,0	50,0
Membre de cooperativa	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	1,0	0,0	2,0	0,0	6,7	0,0	0,0	0,0	0,0

C6.2. Vostè és...?

**Base TREBALLEN PER COMPTE D'ALTRI**

Assalariat/ada eventual o interí/ina

Assalariat/ada indefinit/ida

Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)

No ho sap

No contesta

Total	Sexe		Edat					
	Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més
272	104	168	17	66	79	72	36	2
22,1	22,1	22,0	64,7	28,8	12,7	20,8	13,9	0,0
77,2	77,9	76,8	29,4	71,2	86,1	79,2	86,1	100,0
0,7	0,0	1,2	5,9	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

C6.3. Vostè és...?**Base NO TREBALLEN**

Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)

Aturat/ada i ha treballat abans

Pensionista (abans no ha treballat)

Aturat /ada i busca la primera feina

Estudiant

Treball domèstic no remunerat

Altres

No ho sap

No contesta

234	83	151	34	30	40	52	37	41
0,4	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,7	0,0
45,3	43,4	46,4	17,6	70,0	67,5	57,7	51,4	7,3
0,4	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4
1,3	1,2	1,3	2,9	3,3	0,0	0,0	2,7	0,0
13,7	13,3	13,9	73,5	16,7	2,5	1,9	0,0	0,0
8,5	0,0	13,2	5,9	10,0	15,0	9,6	8,1	2,4
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,9	1,2	0,7	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	2,4
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

C7. Em podria indicar el seu lloc de residència**Base: total entrevistes**

Alt Camp

Alt Empordà

Alt Penedès

Alt Urgell

Alta Ribagorça

Anoia

Bages

Baix Camp

Baix Ebre

Baix Empordà

Baix Llobregat

605	237	368	53	111	155	148	93	45
0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
0,7	0,4	0,8	0,0	0,9	0,6	0,7	1,1	0,0
2,3	3,0	1,9	1,9	3,6	1,3	2,0	2,2	4,4
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1,2	0,8	1,4	0,0	1,8	0,0	0,7	3,2	2,2
2,3	2,5	2,2	5,7	2,7	0,6	4,1	1,1	0,0
2,3	3,4	1,6	0,0	2,7	3,2	1,4	4,3	0,0
0,3	0,4	0,3	0,0	0,9	0,6	0,0	0,0	0,0
2,0	2,1	1,9	0,0	5,4	1,3	2,0	1,1	0,0
8,9	5,9	10,9	9,4	8,1	11,0	10,1	5,4	6,7



	Total	Sexe		Edat					
		Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més
Baix Penedès	1,0	0,4	1,4	1,9	0,0	1,3	0,7	1,1	2,2
Barcelonès	35,4	34,2	36,1	26,4	32,4	34,8	31,1	44,1	51,1
Berguedà	0,3	0,4	0,3	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Cerdanya	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Conca de Barberà	0,7	0,4	0,8	0,0	0,9	1,3	0,7	0,0	0,0
Garraf	2,6	3,4	2,2	0,0	2,7	1,9	4,1	1,1	6,7
Garrigues	0,3	0,4	0,3	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	2,2
Garrotxa	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0
Gironès	1,3	2,1	0,8	0,0	0,0	3,2	1,4	0,0	2,2
Maresme	6,9	6,3	7,3	17,0	4,5	3,9	8,8	9,7	0,0
Montsià	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,6	0,7	0,0	0,0
Noguera	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Osona	1,5	2,1	1,1	3,8	0,9	2,6	1,4	0,0	0,0
Pallars Jussà	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pallars Sobirà	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pla d'Urgell	0,5	0,4	0,5	0,0	0,0	0,6	0,7	1,1	0,0
Pla de l'Estany	0,5	0,8	0,3	0,0	0,9	0,6	0,0	0,0	2,2
Priorat	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0
Ribera d'Ebre	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
Ripollès	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Segarra	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Segrià	1,7	1,3	1,9	3,8	1,8	0,6	2,7	0,0	2,2
Selva	2,3	3,0	1,9	1,9	0,9	1,3	4,1	4,3	0,0
Solsonès	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Tarragonès	3,0	1,7	3,8	3,8	2,7	5,8	0,0	3,2	2,2
Terra Alta	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
Urgell	0,2	0,4	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Aran	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vallès Occidental	12,9	15,2	11,4	17,0	10,8	14,2	12,2	10,8	15,6
Vallès Oriental	4,8	4,2	5,2	1,9	9,0	3,9	6,1	3,2	0,0
Moianès	0,3	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0
Viu fora de Catalunya	2,0	2,1	1,9	5,7	0,9	2,6	2,0	1,1	0,0
Ns/Nc	0,5	0,4	0,5	0,0	1,8	0,6	0,0	0,0	0,0


E1. Enquestador/a, la persona entrevistada en algun moment de la conversa t'ha preguntat qui encarregava l'estudi?
Base: total entrevistats

	Sexe		Edat						
	Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més	
Total	605	237	368	53	111	155	148	93	45
SI	3,8	2,1	4,9	3,8	2,7	3,2	2,7	6,5	6,7
NO	96,2	97,9	95,1	96,2	97,3	96,8	97,3	93,5	93,3

E2. Ha demanat la persona entrevistada aclariments respecte alguna pregunta?
Base: total entrevistats

	Sexe		Edat						
	Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més	
Total	605	237	368	53	111	155	148	93	45
Mai	74,0	74,7	73,6	69,8	77,5	77,4	77,0	72,0	53,3
Quasi mai	21,0	22,4	20,1	26,4	20,7	16,1	20,9	24,7	24,4
Alguna vegada	4,3	1,7	6,0	3,8	0,9	5,8	2,0	3,2	17,8
Sovint	0,5	1,3	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	4,4
Sempre	0,2	0,0	0,3	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0

E3. Has tingut la sensació que la persona entrevistada es mostrava reticent a contestar alguna pregunta?
Base: total entrevistats

	Sexe		Edat						
	Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més	
Total	605	237	368	53	111	155	148	93	45
Molt	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Bastant	0,5	0,8	0,3	0,0	0,0	0,6	0,0	1,1	2,2
Poc	4,5	4,2	4,6	0,0	7,2	1,9	4,7	5,4	8,9
Gens	94,9	94,9	94,8	100,0	92,8	96,8	95,3	93,5	88,9

E4. Has tingut la sensació que la persona entrevistada intentava contestar les preguntes el millor que podia?
Base: total entrevistats

	Sexe		Edat						
	Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més	
Total	605	237	368	53	111	155	148	93	45
Molt	95,0	94,5	95,4	98,1	95,5	94,8	97,3	91,4	91,1
Bastant	5,0	5,5	4,6	1,9	4,5	5,2	2,7	8,6	8,9
Poc	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gens	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

E5. Creus que la persona entrevistada entenia les preguntes?
Base: total entrevistats

	Sexe		Edat						
	Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més	
Total	605	237	368	53	111	155	148	93	45
Molt	79,8	81,9	78,5	75,5	82,9	85,2	81,8	76,3	60,0
Bastant	19,7	16,9	21,5	24,5	17,1	14,2	18,2	23,7	35,6



	Total	Sexe		Edat					
		Home	Dona	18_24	25_34	35_44	45_54	55_64	65 i més
Poc	0,5	1,3	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	4,4
Gens	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

E6. Creus que la persona entrevistada ha estat molt, bastant, poc o gens sincera amb les seves respostes?

Base: total entrevistes

Molt	97,2	95,8	98,1	98,1	97,3	98,7	96,6	94,6	97,8
Bastant	2,6	3,8	1,9	1,9	1,8	1,3	3,4	5,4	2,2
Poc	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gens	0,2	0,4	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0

E7. Hi havia alguna persona més present que interferís o interrompés l'entrevista?

Base: total entrevistes

SI	1,0	0,8	1,1	1,9	1,8	0,6	0,0	0,0	4,4
NO	99,0	99,2	98,9	98,1	98,2	99,4	100,0	100,0	95,6

E8. Quina o quines persones?

Base HI HAVIA PERSONA INTERFERINT

Cònjuge / parella	33,3	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Fills/es	50,0	50,0	50,0	100,0	50,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Pares / sogres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Algun altre parent	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Amics /igues / veïns/ines	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cuidadors/es	16,7	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0