

Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, any 2014

**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	16
2.4. Tipus de tràmit i resolució	18
2.5. Procés d'atenció telefònica	20
2.6. Recomanació i millora del servei	22
2.7. Serveis d'atenció i informació	24
2.8. Dades de classificació	26
3. Encreuaments per sexe i edat	
3.1. Percentatges verticals	30
3.2. Percentatges verticals amb marca Jhi ²	39
3.3. Percentatges horitzontals	48
3.4. Valors absoluts	57
4. Qüestionari	66

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 2014
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

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>
A.1.1) Durada del qüestionari:	Fins a 5 minuts	
A.1.2) Grandària mostra:	De 501 a 1500 entrevistes	n=600 1era onada: 150 + 2ona onada 150 Ponderació: No Error = ± 4,00
A.1.3) Àmbit geogràfic:	Altres. Especifiquen:	Catalunya, Espanya i la resta del món.
A.1.4) Univers a entrevistar:	Altres. Especifiquen:	Usuaris que hagin trucat al telèfon 012 durant els mesos d'agost i setembre per la primera onada i octubre i novembre de 2014 per a la segona onada i han acceptat deixar les seves dades perquè se'ls truqui posteriorment.
A.1.5) Tipus de mostreig	Quotes	Enquesta nominal mitjançant un mostreig aleatori simple a partir del llistat complet de persones que hagin trucat al 012 durant el període de referència.

A.2) Enquestes qualitativesⁱⁱⁱ:

- Reunions de grups

	<i>Escolliu opció:</i>	<i>Observacions:</i>
A.2.1) Núm. grups		
A.2.2) Àmbit geogràfic:		
A.2.2) Univers a entrevistar:		

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

Especifiqueu:

Dades administratives:

B.1) Promotor de l'estudi:

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

B.2) Executor de l'estudi:

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

B.3) Cost de l'estudi:

	B.3.1) Dades provisionals	B.3.2) Dades definitives
Direcció i disseny:	922 € (IVA no inclòs)	-, -- € (IVA no inclòs)
Treball de camp i informe descriptiu de resultats:		
Personal:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Telefònic:	4950 € (IVA no inclòs)	3600 € (IVA no inclòs)
Internet / on-line:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Reunions de grups:	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Altres metodologies	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Anàlisi i informe de resultats adicional	€ (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)
Altres (especifiqueu):	-,-- € (IVA no inclòs)	-,-- € (IVA no inclòs)

C) Calendari:

	previsió d'execució dels treballs:		calendari final d'execució:	
Treball de camp 1era onada	01/04/2014	05/12/2014	20/10/2014	23/10/2014
Treball de camp 2ona onada	01/04/2014	05/12/2014	01/12/2014	04/12/2014
Lliurament de resultats:	19/12/2014		Desembre 2014	
Presentació resultats:	19/12/2014			
Observacions:				

D) Documentació que s'adjunta:

Qüestionari:	Definitiu
Altres (especifiqueu):	

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

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

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

2. FREQUÈNCIES

2.1. Coneixement del servei



	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
Total	600	100	100
Mes de la trucada al 012. Any 2014.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Agost	150	25,0	25,0
Setembre	150	25,0	50,0
Octubre	150	25,0	75,0
Novembre	150	25,0	100,0
Província.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Barcelona	464	77,3	77,3
Girona	40	6,7	84,0
Lleida	25	4,2	88,2
Tarragona	51	8,5	96,7
No consta	20	3,3	100,0
Comarca.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Alt Camp	2	0,3	0,3
Alt Empordà	2	0,3	0,7
Alt Penedès	8	1,3	2,0
Anoia	11	1,8	3,8
Bages	12	2,0	5,8
Baix Camp	12	2,0	7,8
Baix Ebre	2	0,3	8,2
Baix Empordà	8	1,3	9,5
Baix Llobregat	77	12,8	22,3
Baix Penedès	12	2,0	24,3
Barcelonès	179	29,8	54,2
Berguedà	1	0,2	54,3
Cerdanya	1	0,2	54,5
Conca de Barberà	1	0,2	54,7
Garraf	14	2,3	57,0
Garrigues	2	0,3	57,3
Garrotxa	2	0,3	57,7
Gironès	21	3,5	61,2
Maresme	36	6,0	67,2
Montsià	4	0,7	67,8
Noguera	1	0,2	68,0
Osona	7	1,2	69,2
Pallars Sobirà	1	0,2	69,3
Pla d'Urgell	4	0,7	70,0
Pla de l'Estany	2	0,3	70,3
Ribera d'Ebre	2	0,3	70,7
Segarra	2	0,3	71,0
Segrià	10	1,7	72,7
Selva	5	0,8	73,5
Solsonès	1	0,2	73,7
Tarragonès	16	2,7	76,3
Urgell	2	0,3	76,7
Val d'Aran	1	0,2	76,8
Vallès Occidental	80	13,3	90,2
Vallès Oriental	39	6,5	96,7
No consta	20	3,3	100,0
Districte.			
Base: Barcelona ciutat	139	23,2	0,0
Ciutat Vella	5	3,6	3,6
Eixample	31	22,3	25,9
Sants-Montjuïc	16	11,5	37,4
Les Corts	10	7,2	44,6
Sarrià-Sant Gervasi	17	12,2	56,8
Gràcia	14	10,1	66,9
Horta-Guinardó	11	7,9	74,8
Nou Barris	9	6,5	81,3
Sant Andreu	7	5,0	86,3
Sant Martí	18	12,9	99,3
No consta	1	0,7	100,0

	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
Total	600	100	100
17. Em podria dir si és...			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Home	236	39,3	39,3
Dona	364	60,7	100,0
18. Em podria dir la seva edat?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Fins a 25 anys	25	4,2	4,2
De 25 a 34	138	23,0	27,2
De 35 a 44	180	30,0	57,2
De 45 a 54	133	22,2	79,3
De 55 a 64	79	13,2	92,5
65 o més anys	45	7,5	100,0
1. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Català	327	54,5	54,5
Castellà	249	41,5	96,0
Indiferent/Ns/Nc	24	4,0	100,0

	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
Total	600	100	100
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Menys de tres mesos	45	7,5	7,5
Entre tres i 6 mesos	14	2,3	9,8
Entre 6 i 12 mesos	6	1,0	10,8
Entre 1 i 2 anys	53	8,8	19,7
Més de 2 anys	477	79,5	99,2
No ho sap	5	0,8	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	
Per la televisió	248	41,3	
Internet	96	16,0	
Familiar o amic	91	15,2	
A la premsa	34	5,7	
Per la ràdio	30	5,0	
Feina/estudis	29	4,8	
Organisme oficials	20	3,3	
Fulletons informatius	17	2,8	
Ajuntament	16	2,7	
Per una multa	15	2,5	
Oficines de treball	11	1,8	
Algun altre servei telefònic	11	1,8	
Butlletí electrònic	1	0,2	
Altres respostes	24	4,0	
No ho sap	47	7,8	
No contesta	4	0,7	

2.2. Satisfacció amb el servei

Total	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
	600	100	100
4. A continuació, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	5	0,8	0,8
[1]	1	0,2	1,0
[2]	0	0,0	1,0
[3]	1	0,2	1,2
[4]	6	1,0	2,2
[5]	19	3,2	5,3
[6]	23	3,8	9,2
[7]	69	11,5	20,7
[8]	176	29,3	50,0
[9]	109	18,2	68,2
[10] Totalment satisfet/a	190	31,7	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,40		
Desviació típica	1,63		

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.

Total	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
	600	100,0	0,0
Base: Total entrevistes			
[0] Gens important	1	0,2	0,2
[1]	1	0,2	0,3
[2]	0	0,0	0,3
[3]	1	0,2	0,5
[4]	2	0,3	0,8
[5]	17	2,8	3,7
[6]	17	2,8	6,5
[7]	57	9,5	16,0
[8]	138	23,0	39,0
[9]	118	19,7	58,7
[10] Molt important	247	41,2	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,74		
Desviació típica	1,43		

5b. Amabilitat.

Total	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
	600	100,0	0,0
Base: Total entrevistes			
[0] Gens important	0	0,0	0,0
[1]	1	0,2	0,2
[2]	0	0,0	0,2
[3]	0	0,0	0,2
[4]	1	0,2	0,3
[5]	11	1,8	2,2
[6]	14	2,3	4,5
[7]	42	7,0	11,5
[8]	133	22,2	33,7
[9]	123	20,5	54,2
[10] Molt important	275	45,8	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,93		
Desviació típica	1,27		



	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
Total	600	100	100
5c. El coneixement sobre el tipus de consulta.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens important	0	0,0	0,0
[1]	2	0,3	0,3
[2]	1	0,2	0,5
[3]	2	0,3	0,8
[4]	0	0,0	0,8
[5]	15	2,5	3,3
[6]	17	2,8	6,2
[7]	43	7,2	13,3
[8]	108	18,0	31,3
[9]	99	16,5	47,8
[10] Molt important	313	52,2	100,0
No ho sap	0	0,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,96		
Desviació típica	1,44		
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	2	0,3	0,3
[1]	1	0,2	0,5
[2]	3	0,5	1,0
[3]	3	0,5	1,5
[4]	10	1,7	3,2
[5]	23	3,8	7,0
[6]	38	6,3	13,3
[7]	78	13,0	26,3
[8]	146	24,3	50,7
[9]	125	20,8	71,5
[10] Totalment satisfet/a	170	28,3	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,24		
Desviació típica	1,70		
6b. Amabilitat.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	0	0,0	0,0
[1]	0	0,0	0,0
[2]	1	0,2	0,2
[3]	3	0,5	0,7
[4]	2	0,3	1,0
[5]	8	1,3	2,3
[6]	18	3,0	5,3
[7]	40	6,7	12,0
[8]	136	22,7	34,7
[9]	122	20,3	55,0
[10] Totalment satisfet/a	269	44,8	99,8
No ho sap	1	0,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,89		
Desviació típica	1,33		

	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
Total	600	100	100
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
[0] Gens satisfet/a	2	0,3	0,3
[1]	2	0,3	0,7
[2]	4	0,7	1,3
[3]	3	0,5	1,8
[4]	8	1,3	3,2
[5]	22	3,7	6,8
[6]	33	5,5	12,3
[7]	61	10,2	22,5
[8]	148	24,7	47,2
[9]	107	17,8	65,0
[10] Totalment satisfet/a	207	34,5	99,5
No ho sap	3	0,5	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
Mitjana	8,38		
Desviació típica	1,74		

2.3. Freqüència d'ús del servei

	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
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	78	13,0	13,0
Sí, diu altres franges	67	11,2	24,2
No, no el coneix	454	75,7	99,8
No contesta	1	0,2	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	330	55,0	55,0
2 o 3 vegades	163	27,2	82,2
4 o 5 vegades	54	9,0	91,2
Més de 5 vegades	42	7,0	98,2
No ho sap	9	1,5	99,7
No contesta	2	0,3	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	259	43,2	0,0
Pel mateix tema	109	42,1	42,1
Per un tema diferent	149	57,5	99,6
No ho sap	1	0,4	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	109	18,2	0,0
Informació no prou completa	22	20,2	20,2
Van sorgir nous dubtes	19	17,4	37,6
El 1er cop em faltava informació	15	13,8	51,4
Cèdula d'habitabilitat	13	11,9	63,3
Sol·licitar/fer seguiment	12	11,0	74,3
No va poder contactar	5	4,6	78,9
No era l'hora correcta	2	1,8	80,7
Altres	18	16,5	97,2
No ho sap	2	1,8	99,1
No contesta	1	0,9	100,0

2.4. Tipus de tràmit i resolució

	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
Total	600	100	100
10. Li van resoldre la seva consulta?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	536	89,3	89,3
No	57	9,5	98,8
No ho sap	7	1,2	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
10.2. Recorda exactament què és el que va demanar?			
Base: No li van resoldre la consulta	57	9,5	0,0
Especifica el que va demanar	50	87,7	87,7
No ho sap	6	10,5	98,2
No contesta	1	1,8	100,0
10.3. Em pot dir el motiu pel qual no li van resoldre la seva consulta?			
Base: No li van resoldre la consulta	57	9,5	0,0
No tenien prou informació	28	49,1	49,1
El van derivar a un altre telèfon/organisme	9	15,8	64,9
Li van donar la informació errònia	8	14,0	78,9
Tenien problemes tècnics amb el servei 012 en aquell moment	2	3,5	82,5
Altres	5	8,8	91,2
No ho sap	4	7,0	98,2
No contesta	1	1,8	100,0

2.5. Procés d'atenció telefònica

	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
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	123	20,5	20,5
No	477	79,5	100,0
12. Quin tipus d'incidència?			
Base: Va haver-hi alguna	123	20,5	
Línies ocupades/en espera	104	84,6	
Es va tallar la trucada	21	17,1	
Altres	3	2,4	
No ho sap	0	0,0	
No contesta	0	0,0	

2.6. Recomanació i millora del servei

	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
Total	600	100	100
13. Creu que tornarà a utilitzar el 012?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Sí	572	95,3	95,3
No	22	3,7	99,0
No ho sap	6	1,0	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	568	94,7	94,7
No	31	5,2	99,8
No ho sap	1	0,2	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	
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	107	17,8	
Més coneixement de la temàtica/més formació	53	8,8	
Que sigui més barat/gratuït	45	7,5	
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	30	5,0	
Menys transfers/més coordinació	13	2,2	
Ampliar l'horari	13	2,2	
Aspectes actitudinals	12	2,0	
Menys informatitzat/més personalitzat	8	1,3	
Oferir tràmits que no es fan	6	1,0	
Donar a conèixer el servei i les seves competències	3	0,5	
Millorar els missatges enregistrats (claredat, so, etc.)	2	0,3	
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	209	34,8	
Altres	20	3,3	
No ho sap/No contesta	116	19,3	

2.7. Serveis d'atenció i informació

	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
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	204	34,0	34,0
No	288	48,0	82,0
No ho sap	108	18,0	100,0
No contesta	0	0,0	100,0
16.2. A través de quin canal o canals?			
Base: Hagués pogut altre canal	204	34,0	
El portal gencat.cat	65	31,9	
Internet (sense especificar)	43	21,1	
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	37	18,1	
Presencialment a l'Administració	28	13,7	
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	6	2,9	
L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)	3	1,5	
Xarxes socials	1	0,5	
Altres	8	3,9	
No ho sap	13	6,4	
No contesta	3	1,5	
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	204	34,0	
Més ràpid/pràctic/còmode	115	56,4	
Per falta d'informació al portal/web	18	8,8	
No tenia accés a internet	16	7,8	
Pensava que tindrien més informació	16	7,8	
Li van recomanar	14	6,9	
Prefereix el tracte directe	4	2,0	
Altres	15	7,4	
No ho sap/No contesta	7	3,4	

2.8. Dades de classificació

Total	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
	600	100	100
19. I a on va néixer?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Catalunya	441	73,5	73,5
Altres comunitats autònomes	83	13,8	87,3
Unió Europea	7	1,2	88,5
Resta del món	68	11,3	99,8
No ho sap	0	0,0	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
20. Em podria dir en quina llengua parla habitualment?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Català	278	46,3	46,3
Castellà	229	38,2	84,5
Ambdues per igual	88	14,7	99,2
Altres	4	0,7	99,8
No ho sap	0	0,0	99,8
No contesta	1	0,2	100,0
P21. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
No sap llegir ni escriure	0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	3	0,5	0,5
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	20	3,3	3,8
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	85	14,2	18,0
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	103	17,2	35,2
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	57	9,5	44,7
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	98	16,3	61,0
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	77	12,8	73,8
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	19,8	93,7
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	32	5,3	99,0
Doctorat	3	0,5	99,5
Altres	0	0,0	99,5
No ho sap	0	0,0	99,5
No contesta	3	0,5	100,0

	<u>Freqüències</u>	<u>Percentatges</u>	<u>% Acumulat</u>
Total	600	100	100
22. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?			
Base: Total entrevistes	600	100,0	0,0
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	24	4,0	4,0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	70	11,7	15,7
Membre de cooperativa	1	0,2	15,8
Assalariat/ada indefinit/ida	212	35,3	51,2
Assalariat/ada eventual o interí/ina	55	9,2	60,3
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	0	0,0	60,3
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61	10,2	70,5
Aturat/ada i ha treballat abans	107	17,8	88,3
Pensionista (abans no ha treballat)	11	1,8	90,2
Aturat /ada i busca la primera feina	6	1,0	91,2
Estudiant	18	3,0	94,2
Treball domèstic no remunerat	24	4,0	98,2
Altres	0	0,0	98,2
No sap/No contesta	11	1,8	100,0

3. ENCREUAMENTS PER SEXE I EDAT

3.1. Percentatges verticals



% Verticals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
Mes de la trucada al 012. Any 2014.									
Base: Total entrevistes	600	236	364	25	138	180	133	79	45
Agost	25,0	23,3	26,1	12,0	26,8	25,0	28,6	20,3	24,4
Setembre	25,0	23,7	25,8	40,0	26,8	25,0	21,8	22,8	24,4
Octubre	25,0	25,8	24,5	12,0	27,5	22,8	23,3	27,8	33,3
Novembre	25,0	27,1	23,6	36,0	18,8	27,2	26,3	29,1	17,8
Província.									
Barcelona	77,3	74,2	79,4	76,0	73,2	77,2	76,7	79,7	88,9
Girona	6,7	6,4	6,9	12,0	7,2	6,7	6,8	5,1	4,4
Lleida	4,2	4,7	3,8	0,0	2,9	3,9	6,8	3,8	4,4
Tarragona	8,5	10,2	7,4	12,0	11,6	6,7	7,5	11,4	2,2
No consta	3,3	4,7	2,5	0,0	5,1	5,6	2,3	0,0	0,0
Comarca.									
Alt Camp	0,3	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	1,3	0,0
Alt Empordà	0,3	0,4	0,3	0,0	0,7	0,0	0,8	0,0	0,0
Alt Penedès	1,3	0,8	1,6	0,0	1,4	0,6	1,5	1,3	4,4
Anoia	1,8	2,1	1,6	0,0	0,0	2,8	2,3	3,8	0,0
Bages	2,0	2,1	1,9	0,0	0,0	3,3	1,5	3,8	2,2
Baix Camp	2,0	0,8	2,7	8,0	2,2	0,0	2,3	5,1	0,0
Baix Ebre	0,3	0,4	0,3	0,0	0,7	0,6	0,0	0,0	0,0
Baix Empordà	1,3	1,3	1,4	8,0	2,9	0,6	0,0	1,3	0,0
Baix Llobregat	12,8	11,9	13,5	4,0	15,2	12,8	14,3	5,1	20,0
Baix Penedès	2,0	3,8	0,8	0,0	2,2	2,8	0,0	3,8	2,2
Barcelonès	29,8	27,5	31,3	48,0	31,2	23,3	29,3	29,1	44,4
Berguedà	0,2	0,4	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Cerdanya	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2
Conca de Barberà	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Garraf	2,3	3,0	1,9	4,0	0,7	2,8	2,3	5,1	0,0
Garrigues	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0
Garrotxa	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0
Gironès	3,5	3,4	3,6	4,0	2,9	5,6	3,0	2,5	0,0
Maresme	6,0	5,5	6,3	8,0	2,2	6,1	9,8	5,1	6,7
Montsià	0,7	1,3	0,3	0,0	0,0	1,1	1,5	0,0	0,0
Noguera	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Osona	1,2	1,3	1,1	4,0	1,4	1,1	1,5	0,0	0,0
Pallars Sobirà	0,2	0,0	0,3	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Pla d'Urgell	0,7	0,8	0,5	0,0	0,0	1,1	0,8	1,3	0,0
Pla de l'Estany	0,3	0,0	0,5	0,0	0,7	0,0	0,8	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	0,3	0,8	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Segarra	0,3	0,0	0,5	0,0	0,7	0,6	0,0	0,0	0,0
Segrià	1,7	2,5	1,1	0,0	1,4	2,2	1,5	1,3	2,2
Selva	0,8	0,8	0,8	0,0	0,0	0,6	0,8	1,3	4,4
Solsonès	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Tarragonès	2,7	2,1	3,0	4,0	5,1	2,2	2,3	1,3	0,0
Urgell	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0
Val d'Aran	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0
Vallès Occidental	13,3	13,1	13,5	8,0	12,3	16,1	9,8	17,7	11,1
Vallès Oriental	6,5	6,4	6,6	0,0	8,0	8,3	4,5	8,9	0,0
No consta	3,3	4,7	2,5	0,0	5,1	5,6	2,3	0,0	0,0
Districte.									
Ciutat Vella	3,6	3,8	3,4	12,5	6,9	0,0	3,2	5,0	0,0
Eixample	22,3	25,0	20,7	12,5	24,1	18,8	29,0	30,0	10,5
Sants-Montjuïc	11,5	5,8	14,9	12,5	13,8	9,4	12,9	10,0	10,5
Les Corts	7,2	5,8	8,0	0,0	0,0	3,1	9,7	10,0	21,1
Sarrià-Sant Gervasi	12,2	17,3	9,2	12,5	6,9	6,3	22,6	5,0	21,1
Gràcia	10,1	11,5	9,2	25,0	10,3	18,8	3,2	10,0	0,0
Horta-Guinardó	7,9	7,7	8,0	0,0	13,8	9,4	3,2	10,0	5,3
Nou Barris	6,5	3,8	8,0	12,5	10,3	3,1	6,5	5,0	5,3
Sant Andreu	5,0	5,8	4,6	12,5	6,9	12,5	0,0	0,0	0,0
Sant Martí	12,9	13,5	12,6	0,0	6,9	18,8	9,7	10,0	26,3
No consta	0,7	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0
17. Em podria dir si és...									
Home	39,3	100,0	0,0	32,0	41,3	38,9	33,8	48,1	40,0
Dona	60,7	0,0	100,0	68,0	58,7	61,1	66,2	51,9	60,0



% Verticals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
18. Em podria dir la seva edat?									
Fins a 25 anys	4,2	3,4	4,7	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 25 a 34	23,0	24,2	22,3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 35 a 44	30,0	29,7	30,2	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
De 45 a 54	22,2	19,1	24,2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
De 55 a 64	13,2	16,1	11,3	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
65 o més anys	7,5	7,6	7,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
1. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?									
Català	54,5	55,9	53,6	56,0	41,3	50,6	60,2	68,4	68,9
Castellà	41,5	39,8	42,6	36,0	52,2	46,7	36,8	29,1	26,7
Indiferent/Ns/Nc	4,0	4,2	3,8	8,0	6,5	2,8	3,0	2,5	4,4
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?									
Menys de tres mesos	7,5	8,9	6,6	16,0	8,0	8,3	4,5	8,9	4,4
Entre tres i 6 mesos	2,3	2,1	2,5	8,0	2,9	1,1	2,3	1,3	4,4
Entre 6 i 12 mesos	1,0	0,4	1,4	8,0	0,0	1,1	1,5	0,0	0,0
Entre 1 i 2 anys	8,8	9,3	8,5	12,0	9,4	12,2	5,3	6,3	6,7
Més de 2 anys	79,5	78,0	80,5	56,0	77,5	76,7	86,5	82,3	84,4
No ho sap	0,8	1,3	0,5	0,0	2,2	0,6	0,0	1,3	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?									
Per la televisió	41,3	44,5	39,3	32,0	31,2	40,0	44,4	51,9	55,6
Internet	16,0	16,1	15,9	32,0	19,6	20,0	15,8	2,5	4,4
Familiar o amic	15,2	14,4	15,7	16,0	24,6	15,6	9,0	10,1	11,1
A la premsa	5,7	7,6	4,4	0,0	0,7	2,2	7,5	16,5	13,3
Per la ràdio	5,0	6,8	3,8	0,0	1,4	5,0	6,0	10,1	6,7
Feina/estudis	4,8	8,5	2,5	12,0	5,8	5,0	4,5	2,5	2,2
Organisme oficials	3,3	1,3	4,7	0,0	6,5	3,9	0,8	0,0	6,7
Fulletons informatius	2,8	1,7	3,6	0,0	1,4	1,7	5,3	5,1	2,2
Ajuntament	2,7	1,7	3,3	4,0	2,2	2,8	4,5	1,3	0,0
Per una multa	2,5	3,0	2,2	0,0	1,4	3,9	3,0	1,3	2,2
Oficines de treball	1,8	0,4	2,7	8,0	2,2	1,7	2,3	0,0	0,0
Algun altre servei telefònic	1,8	1,7	1,9	0,0	0,7	1,1	1,5	2,5	8,9
Butlletí electrònic	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Altres respostes	4,0	5,1	3,3	0,0	5,1	2,2	6,8	3,8	2,2
No ho sap	7,8	5,1	9,6	0,0	5,1	7,2	8,3	16,5	6,7
No contesta	0,7	0,0	1,1	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	2,2
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.									
[0] Gens satisfet/a	0,8	1,3	0,5	4,0	1,4	0,6	0,8	0,0	0,0
[1]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2
[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	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	1,0	1,3	0,8	0,0	0,7	0,0	1,5	0,0	6,7
[5]	3,2	2,5	3,6	4,0	4,3	2,2	6,0	0,0	0,0
[6]	3,8	1,7	5,2	0,0	4,3	3,9	5,3	3,8	0,0
[7]	11,5	13,1	10,4	24,0	11,6	10,0	12,8	10,1	8,9
[8]	29,3	30,1	28,8	44,0	27,5	30,0	29,3	31,6	20,0
[9]	18,2	24,2	14,3	8,0	23,2	13,3	15,0	21,5	31,1
[10] Totalment satisfet/a	31,7	25,4	35,7	16,0	25,4	40,0	29,3	32,9	31,1
No ho sap	0,2	0,4	0,0	0,0	0,7	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	8,40	8,36	8,43	7,72	8,23	8,64	8,20	8,70	8,42
Desviació típica	1,63	1,61	1,65	1,99	1,77	1,46	1,70	1,15	1,92

% Verticals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
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.									
[0] Gens important	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
[1]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,6	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]	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,6	0,8	0,0	0,0
[5]	2,8	2,1	3,3	4,0	3,6	1,7	3,8	1,3	4,4
[6]	2,8	2,1	3,3	4,0	4,3	1,1	3,0	3,8	2,2
[7]	9,5	12,7	7,4	8,0	10,9	9,4	6,0	15,2	6,7
[8]	23,0	30,1	18,4	28,0	26,8	21,7	21,8	15,2	31,1
[9]	19,7	19,1	20,1	24,0	16,7	20,0	22,6	19,0	17,8
[10] Molt important	41,2	33,5	46,2	32,0	37,7	44,4	40,6	45,6	37,8
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	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	8,74	8,61	8,82	8,60	8,62	8,83	8,72	8,84	8,69
Desviació típica	1,43	1,28	1,52	1,35	1,38	1,44	1,58	1,32	1,35
5b. Amabilitat.									
[0] Gens important	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,6	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]	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
[5]	1,8	3,4	0,8	0,0	3,6	2,2	0,8	1,3	0,0
[6]	2,3	1,7	2,7	4,0	1,4	3,9	0,8	1,3	4,4
[7]	7,0	9,3	5,5	8,0	7,2	5,6	9,0	5,1	8,9
[8]	22,2	24,6	20,6	24,0	24,6	22,8	20,3	24,1	13,3
[9]	20,5	23,7	18,4	32,0	19,6	15,0	24,1	27,8	15,6
[10] Molt important	45,8	36,9	51,6	32,0	43,5	49,4	45,1	40,5	57,8
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	8,93	8,73	9,06	8,80	8,86	8,88	9,02	8,97	9,13
Desviació típica	1,27	1,31	1,22	1,12	1,29	1,46	1,10	1,09	1,22
5c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
[0] Gens important	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,6	0,0	1,3	0,0
[2]	0,2	0,4	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0
[4]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	2,5	3,0	2,2	8,0	3,6	2,2	0,8	1,3	4,4
[6]	2,8	1,3	3,8	4,0	2,9	2,2	4,5	1,3	2,2
[7]	7,2	8,9	6,0	16,0	8,0	6,7	4,5	10,1	4,4
[8]	18,0	19,1	17,3	12,0	15,2	17,8	20,3	19,0	22,2
[9]	16,5	18,6	15,1	24,0	18,8	17,2	13,5	15,2	13,3
[10] Molt important	52,2	48,3	54,7	36,0	50,7	53,3	54,9	51,9	53,3
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,96	8,89	8,99	8,48	8,91	9,02	9,00	8,94	8,98
Desviació típica	1,44	1,45	1,43	1,61	1,48	1,38	1,42	1,51	1,37

% Verticals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
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 serveis. Rapidesa.									
[0] Gens satisfet/a	0,3	0,4	0,3	4,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
[1]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
[2]	0,5	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	4,4
[3]	0,5	0,0	0,8	0,0	0,7	0,0	1,5	0,0	0,0
[4]	1,7	0,4	2,5	0,0	1,4	1,1	3,8	1,3	0,0
[5]	3,8	2,5	4,7	4,0	3,6	6,1	3,0	0,0	4,4
[6]	6,3	6,4	6,3	16,0	8,7	4,4	3,8	6,3	8,9
[7]	13,0	14,8	11,8	32,0	16,7	11,7	8,3	15,2	6,7
[8]	24,3	27,5	22,3	20,0	23,2	21,1	28,6	26,6	26,7
[9]	20,8	24,2	18,7	12,0	23,2	21,7	22,6	22,8	6,7
[10] Totalment satisfet/a	28,3	23,7	31,3	12,0	22,5	33,3	26,3	27,8	42,2
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	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	8,24	8,31	8,20	7,28	8,14	8,41	8,17	8,46	8,27
Desviació típica	1,70	1,44	1,85	2,03	1,54	1,64	1,88	1,33	2,05
6b. Amabilitat.									
[0] Gens satisfet/a	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
[3]	0,5	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	4,4
[4]	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,6	0,8	0,0	0,0
[5]	1,3	0,4	1,9	0,0	2,2	1,1	2,3	0,0	0,0
[6]	3,0	1,7	3,8	0,0	5,8	2,2	2,3	2,5	2,2
[7]	6,7	7,2	6,3	8,0	5,8	5,0	7,5	6,3	13,3
[8]	22,7	24,6	21,4	64,0	22,5	20,6	21,1	24,1	11,1
[9]	20,3	26,3	16,5	8,0	22,5	18,9	23,3	20,3	17,8
[10] Totalment satisfet/a	44,8	39,4	48,4	20,0	41,3	51,7	40,6	46,8	51,1
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	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	8,89	8,92	8,87	8,40	8,81	9,07	8,75	9,03	8,80
Desviació típica	1,33	1,12	1,45	0,91	1,31	1,20	1,51	1,10	1,73
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
[0] Gens satisfet/a	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,6	0,8	0,0	0,0
[1]	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	2,2
[2]	0,7	0,4	0,8	0,0	1,4	0,0	0,0	1,3	2,2
[3]	0,5	0,4	0,5	0,0	0,0	0,6	1,5	0,0	0,0
[4]	1,3	0,8	1,6	0,0	2,2	0,6	1,5	1,3	2,2
[5]	3,7	1,7	4,9	4,0	5,8	1,7	4,5	3,8	2,2
[6]	5,5	4,2	6,3	16,0	5,8	3,3	6,0	5,1	6,7
[7]	10,2	13,6	8,0	20,0	13,0	7,8	9,0	10,1	8,9
[8]	24,7	28,8	22,0	24,0	19,6	25,6	28,6	24,1	26,7
[9]	17,8	18,6	17,3	12,0	23,9	18,3	17,3	11,4	13,3
[10] Totalment satisfet/a	34,5	30,5	37,1	20,0	27,5	41,7	29,3	43,0	35,6
No ho sap	0,5	0,8	0,3	4,0	0,7	0,0	0,8	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	8,38	8,45	8,34	7,88	8,20	8,73	8,17	8,53	8,18
Desviació típica	1,74	1,44	1,91	1,51	1,76	1,51	1,89	1,70	2,10
7. A continuació parlarem una mica sobre l'ús del servei. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és?									
Sí, diu 24 hores per 7 dies	13,0	12,3	13,5	12,0	12,3	11,7	16,5	11,4	13,3
Sí, diu altres franges	11,2	8,1	13,2	16,0	10,9	13,3	8,3	6,3	17,8
No, no el coneix	75,7	79,7	73,1	72,0	76,8	74,4	75,2	82,3	68,9
No contesta	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?									
Només una vegada	55,0	56,8	53,8	48,0	57,2	51,7	54,9	65,8	46,7
2 o 3 vegades	27,2	25,0	28,6	20,0	26,8	27,2	28,6	24,1	33,3
4 o 5 vegades	9,0	8,1	9,6	20,0	6,5	8,3	12,0	5,1	11,1
Més de 5 vegades	7,0	8,5	6,0	8,0	8,7	9,4	3,0	3,8	8,9
No ho sap	1,5	1,3	1,6	4,0	0,7	2,2	1,5	1,3	0,0
No contesta	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0

% Verticals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
15. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?									
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	17,8	13,6	20,6	36,0	13,8	18,3	21,8	12,7	15,6
Més coneixement de la temàtica/més formació	8,8	5,9	10,7	12,0	11,6	3,9	14,3	5,1	8,9
Que sigui més barat/gratuït	7,5	6,4	8,2	4,0	10,1	7,8	3,8	7,6	11,1
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	5,0	4,2	5,5	12,0	5,1	5,0	3,8	6,3	2,2
Menys transfers/més coordinació	2,2	1,3	2,7	4,0	2,9	2,2	1,5	0,0	4,4
Ampliar l'horari	2,2	2,1	2,2	8,0	0,7	1,7	0,8	7,6	0,0
Aspectes actitudinals	2,0	0,8	2,7	4,0	3,6	0,6	3,8	0,0	0,0
Menys informatzat/més personalitzat	1,3	1,7	1,1	0,0	2,2	0,0	3,0	1,3	0,0
Oferir tràmits que no es fan	1,0	0,8	1,1	0,0	0,0	1,7	1,5	1,3	0,0
Donar a conèixer el servei i les seves competències	0,5	0,4	0,5	0,0	0,0	1,1	0,0	1,3	0,0
Millorar els missatges enregistrats (claredat, so, etc.)	0,3	0,4	0,3	0,0	0,7	0,6	0,0	0,0	0,0
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	34,8	37,7	33,0	24,0	34,1	39,4	36,1	30,4	28,9
Altres	3,3	3,8	3,0	4,0	6,5	2,2	2,3	3,8	0,0
No ho sap/No contesta	19,3	24,2	16,2	8,0	15,2	18,3	18,8	25,3	33,3
16. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?									
Sí	34,0	32,2	35,2	40,0	39,1	40,0	35,3	21,5	8,9
No	48,0	48,3	47,8	36,0	48,6	45,0	44,4	59,5	55,6
No ho sap	18,0	19,5	17,0	24,0	12,3	15,0	20,3	19,0	35,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
16.2. A través de quin canal o canals?									
Base: Hagués pogut altre canal	204	76	128	10	54	72	47	17	4
El portal gencat.cat	31,9	39,5	27,3	40,0	44,4	29,2	29,8	5,9	25,0
Internet (sense especificar)	21,1	21,1	21,1	20,0	16,7	18,1	19,1	41,2	75,0
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	18,1	14,5	20,3	0,0	13,0	23,6	19,1	23,5	0,0
Presencialment a l'Administració	13,7	14,5	13,3	0,0	16,7	15,3	14,9	5,9	0,0
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	2,9	1,3	3,9	20,0	3,7	1,4	0,0	5,9	0,0
L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)	1,5	2,6	0,8	0,0	0,0	1,4	2,1	5,9	0,0
Xarxes socials	0,5	0,0	0,8	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0
Altres	3,9	2,6	4,7	0,0	1,9	4,2	8,5	0,0	0,0
No ho sap	6,4	5,3	7,0	20,0	3,7	6,9	4,3	11,8	0,0
No contesta	1,5	0,0	2,3	0,0	1,9	0,0	2,1	5,9	0,0
16.3. I podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?									
Més ràpid/pràctic/còmode	56,4	51,3	59,4	40,0	59,3	58,3	59,6	41,2	50,0
Per falta d'informació al portal/web	8,8	11,8	7,0	30,0	11,1	9,7	4,3	0,0	0,0
No tenia accés a internet	7,8	2,6	10,9	0,0	3,7	8,3	12,8	11,8	0,0
Pensava que tindrien més informació	7,8	7,9	7,8	10,0	5,6	6,9	6,4	17,6	25,0
Li van recomanar	6,9	9,2	5,5	20,0	9,3	5,6	6,4	0,0	0,0
Prefereix el tracte directe	2,0	1,3	2,3	0,0	1,9	2,8	0,0	0,0	25,0
Altres	7,4	10,5	5,5	0,0	5,6	8,3	4,3	23,5	0,0
No ho sap/No contesta	3,4	5,3	2,3	0,0	3,7	1,4	6,4	5,9	0,0
19. I a on va néixer?									
Base: Total entrevistats	600	236	364	25	138	180	133	79	45
Catalunya	73,5	74,6	72,8	88,0	71,7	73,9	73,7	70,9	73,3
Altres comunitats autònomes	13,8	16,5	12,1	4,0	8,0	11,7	16,5	24,1	20,0
Unió Europea	1,2	1,3	1,1	0,0	2,2	1,7	0,8	0,0	0,0
Resta del món	11,3	7,2	14,0	8,0	18,1	12,8	8,3	5,1	6,7
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	0,0	0,8	0,0	0,0

% Verticals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
20. Em podria dir en quina llengua parla habitualment?									
Català	46,3	44,9	47,3	64,0	32,6	41,7	51,1	59,5	60,0
Castellà	38,2	35,6	39,8	28,0	49,3	44,4	33,8	26,6	17,8
Ambdues per igual	14,7	18,6	12,1	8,0	16,7	13,3	14,3	12,7	22,2
Altres	0,7	0,4	0,8	0,0	1,4	0,6	0,0	1,3	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	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
21. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?									
No sap llegir ni escriure	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	0,5	0,4	0,5	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	4,4
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	3,3	2,5	3,8	4,0	0,7	2,8	3,8	3,8	11,1
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	14,2	13,1	14,8	12,0	9,4	13,9	12,8	24,1	17,8
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	17,2	15,7	18,1	28,0	15,2	17,8	16,5	17,7	15,6
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	9,5	8,1	10,4	8,0	10,9	8,3	9,8	11,4	6,7
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	16,3	14,8	17,3	20,0	17,4	17,8	20,3	6,3	11,1
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	12,8	14,4	11,8	0,0	10,9	13,9	15,0	12,7	15,6
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	19,8	24,2	17,0	20,0	23,2	19,4	15,8	22,8	17,8
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,3	5,9	4,9	4,0	11,6	5,0	3,8	1,3	0,0
Doctorat	0,5	0,0	0,8	0,0	0,7	0,6	0,8	0,0	0,0
Altres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,5	0,8	0,3	4,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0

% Verticals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
22. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?									
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	4,0	8,5	1,1	4,0	0,7	4,4	6,0	7,6	0,0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	11,7	16,1	8,8	0,0	10,9	13,3	15,0	10,1	6,7
Membre de cooperativa	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Assalariat/ada indefinit/ida	35,3	36,4	34,6	20,0	44,9	36,1	40,6	30,4	4,4
Assalariat/ada eventual o interí/ina	9,2	8,1	9,9	16,0	11,6	12,2	8,3	2,5	0,0
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	10,2	13,6	8,0	0,0	0,7	2,2	6,0	20,3	71,1
Aturat/ada i ha treballat abans	17,8	10,2	22,8	16,0	21,0	23,9	14,3	15,2	0,0
Pensionista (abans no ha treballat)	1,8	0,8	2,5	0,0	0,7	0,0	0,0	5,1	13,3
Aturat /ada i busca la primera feina	1,0	1,3	0,8	4,0	1,4	0,6	0,8	1,3	0,0
Estudiant	3,0	3,0	3,0	40,0	3,6	1,7	0,0	0,0	0,0
Treball domèstic no remunerat	4,0	0,0	6,6	0,0	2,2	3,3	6,0	6,3	4,4
Altres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap/No contesta	1,8	1,7	1,9	0,0	2,2	1,7	3,0	1,3	0,0

3.2. Percentatges verticals amb marca Jhi²



% Verticals Valor Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
Mes de la trucada al 012. Any 2014.									
Base: Total entrevistes	600	236	364	25	138	180	133	79	45
Agost	25,0	23,3	26,1	12,0	26,8	25,0	28,6	20,3	24,4
Setembre	25,0	23,7	25,8	40,0	26,8	25,0	21,8	22,8	24,4
Octubre	25,0	25,8	24,5	12,0	27,5	22,8	23,3	27,8	33,3
Novembre	25,0	27,1	23,6	36,0	18,8	27,2	26,3	29,1	17,8
Província.									
Barcelona	77,3	74,2	79,4	76,0	73,2	77,2	76,7	79,7	88,9
Girona	6,7	6,4	6,9	12,0	7,2	6,7	6,8	5,1	4,4
Lleida	4,2	4,7	3,8	0,0	2,9	3,9	6,8	3,8	4,4
Tarragona	8,5	10,2	7,4	12,0	11,6	6,7	7,5	11,4	2,2
No consta	3,3	4,7	2,5	0,0	5,1	5,6	2,3	0,0	0,0
Comarca.									
Alt Camp	0,3	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	1,3	0,0
Alt Empordà	0,3	0,4	0,3	0,0	0,7	0,0	0,8	0,0	0,0
Alt Penedès	1,3	0,8	1,6	0,0	1,4	0,6	1,5	1,3	4,4
Anoia	1,8	2,1	1,6	0,0	0,0	2,8	2,3	3,8	0,0
Bages	2,0	2,1	1,9	0,0	0,0	3,3	1,5	3,8	2,2
Baix Camp	2,0	0,8	2,7	>8,0	2,2	0,0	2,3	5,1	0,0
Baix Ebre	0,3	0,4	0,3	0,0	0,7	0,6	0,0	0,0	0,0
Baix Empordà	1,3	1,3	1,4	>8,0	2,9	0,6	0,0	1,3	0,0
Baix Llobregat	12,8	11,9	13,5	4,0	15,2	12,8	14,3	5,1	20,0
Baix Penedès	2,0	>3,8	0,8	0,0	2,2	2,8	0,0	3,8	2,2
Barcelonès	29,8	27,5	31,3	48,0	31,2	23,3	29,3	29,1	44,4
Berguedà	0,2	0,4	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Cerdanya	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>2,2
Conca de Barberà	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Garraf	2,3	3,0	1,9	4,0	0,7	2,8	2,3	5,1	0,0
Garrigues	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	>1,5	0,0	0,0
Garrotxa	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	>1,5	0,0	0,0
Gironès	3,5	3,4	3,6	4,0	2,9	5,6	3,0	2,5	0,0
Maresme	6,0	5,5	6,3	8,0	2,2	6,1	9,8	5,1	6,7
Montsià	0,7	1,3	0,3	0,0	0,0	1,1	1,5	0,0	0,0
Noguera	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Osona	1,2	1,3	1,1	4,0	1,4	1,1	1,5	0,0	0,0
Pallars Sobirà	0,2	0,0	0,3	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Pla d'Urgell	0,7	0,8	0,5	0,0	0,0	1,1	0,8	1,3	0,0
Pla de l'Estany	0,3	0,0	0,5	0,0	0,7	0,0	0,8	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	0,3	0,8	0,0	0,0	>1,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Segarra	0,3	0,0	0,5	0,0	0,7	0,6	0,0	0,0	0,0
Segrià	1,7	2,5	1,1	0,0	1,4	2,2	1,5	1,3	2,2
Selva	0,8	0,8	0,8	0,0	0,0	0,6	0,8	1,3	>4,4
Solsonès	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Tarragonès	2,7	2,1	3,0	4,0	5,1	2,2	2,3	1,3	0,0
Urgell	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	>1,5	0,0	0,0
Val d'Aran	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,3	0,0
Vallès Occidental	13,3	13,1	13,5	8,0	12,3	16,1	9,8	17,7	11,1
Vallès Oriental	6,5	6,4	6,6	0,0	8,0	8,3	4,5	8,9	0,0
No consta	3,3	4,7	2,5	0,0	5,1	5,6	2,3	0,0	0,0
Districte.									
Ciutat Vella	3,6	3,8	3,4	12,5	6,9	0,0	3,2	5,0	0,0
Eixample	22,3	25,0	20,7	12,5	24,1	18,8	29,0	30,0	10,5
Sants-Montjuïc	11,5	5,8	14,9	12,5	13,8	9,4	12,9	10,0	10,5
Les Corts	7,2	5,8	8,0	0,0	0,0	3,1	9,7	10,0	>21,1
Sarrià-Sant Gervasi	12,2	17,3	9,2	12,5	6,9	6,3	22,6	5,0	21,1
Gràcia	10,1	11,5	9,2	25,0	10,3	18,8	3,2	10,0	0,0
Horta-Guinardó	7,9	7,7	8,0	0,0	13,8	9,4	3,2	10,0	5,3
Nou Barris	6,5	3,8	8,0	12,5	10,3	3,1	6,5	5,0	5,3
Sant Andreu	5,0	5,8	4,6	12,5	6,9	12,5	0,0	0,0	0,0
Sant Martí	12,9	13,5	12,6	0,0	6,9	18,8	9,7	10,0	26,3
No consta	0,7	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	>5,0	0,0
17. Em podria dir si és...									
Home	39,3	>100,0	<0,0	32,0	41,3	38,9	33,8	48,1	40,0
Dona	60,7	<0,0	>100,0	68,0	58,7	61,1	66,2	51,9	60,0

% Verticals Valor Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
18. Em podria dir la seva edat?									
Fins a 25 anys	4,2	3,4	4,7	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0	0,0	0,0
De 25 a 34	23,0	24,2	22,3	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 35 a 44	30,0	29,7	30,2	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 45 a 54	22,2	19,1	24,2	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0
De 55 a 64	13,2	16,1	11,3	0,0	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0
65 o més anys	7,5	7,6	7,4	0,0	<0,0	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0
1. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?									
Català	54,5	55,9	53,6	56,0	<41,3	50,6	60,2	68,4	68,9
Castellà	41,5	39,8	42,6	36,0	52,2	46,7	36,8	29,1	26,7
Indiferent/Ns/Nc	4,0	4,2	3,8	8,0	6,5	2,8	3,0	2,5	4,4
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?									
Menys de tres mesos	7,5	8,9	6,6	16,0	8,0	8,3	4,5	8,9	4,4
Entre tres i 6 mesos	2,3	2,1	2,5	8,0	2,9	1,1	2,3	1,3	4,4
Entre 6 i 12 mesos	1,0	0,4	1,4	>8,0	0,0	1,1	1,5	0,0	0,0
Entre 1 i 2 anys	8,8	9,3	8,5	12,0	9,4	12,2	5,3	6,3	6,7
Més de 2 anys	79,5	78,0	80,5	56,0	77,5	76,7	86,5	82,3	84,4
No ho sap	0,8	1,3	0,5	0,0	2,2	0,6	0,0	1,3	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?									
Per la televisió	41,3	44,5	39,3	32,0	31,2	40,0	44,4	51,9	55,6
Internet	16,0	16,1	15,9	>32,0	19,6	20,0	15,8	<2,5	4,4
Familiar o amic	15,2	14,4	15,7	16,0	>24,6	15,6	9,0	10,1	11,1
A la premsa	5,7	7,6	4,4	0,0	<0,7	2,2	7,5	>16,5	>13,3
Per la ràdio	5,0	6,8	3,8	0,0	1,4	5,0	6,0	>10,1	6,7
Feina/estudis	4,8	>8,5	<2,5	12,0	5,8	5,0	4,5	2,5	2,2
Organisme oficials	3,3	1,3	4,7	0,0	>6,5	3,9	0,8	0,0	6,7
Fulletons informatius	2,8	1,7	3,6	0,0	1,4	1,7	5,3	5,1	2,2
Ajuntament	2,7	1,7	3,3	4,0	2,2	2,8	4,5	1,3	0,0
Per una multa	2,5	3,0	2,2	0,0	1,4	3,9	3,0	1,3	2,2
Oficines de treball	1,8	0,4	2,7	>8,0	2,2	1,7	2,3	0,0	0,0
Algun altre servei telefònic	1,8	1,7	1,9	0,0	0,7	1,1	1,5	2,5	>8,9
Butlletí electrònic	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Altres respostes	4,0	5,1	3,3	0,0	5,1	2,2	6,8	3,8	2,2
No ho sap	7,8	5,1	9,6	0,0	5,1	7,2	8,3	>16,5	6,7
No contesta	0,7	0,0	1,1	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	2,2
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 01.									
[0] Gens satisfet/a	0,8	1,3	0,5	4,0	1,4	0,6	0,8	0,0	0,0
[1]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>2,2
[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	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	1,0	1,3	0,8	0,0	0,7	0,0	1,5	0,0	>6,7
[5]	3,2	2,5	3,6	4,0	4,3	2,2	6,0	0,0	0,0
[6]	3,8	1,7	5,2	0,0	4,3	3,9	5,3	3,8	0,0
[7]	11,5	13,1	10,4	24,0	11,6	10,0	12,8	10,1	8,9
[8]	29,3	30,1	28,8	44,0	27,5	30,0	29,3	31,6	20,0
[9]	18,2	>24,2	14,3	8,0	23,2	13,3	15,0	21,5	>31,1
[10] Totalment satisfet/a	31,7	25,4	35,7	16,0	25,4	>40,0	29,3	32,9	31,1
No ho sap	0,2	0,4	0,0	0,0	0,7	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	8,40	8,36	8,43	7,72	8,23	8,64	8,20	8,70	8,42
Desviació típica	1,63	1,61	1,65	1,99	1,77	1,46	1,70	1,15	1,92

% Verticals Valor Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
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.									
[0] Gens important	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
[1]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,6	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]	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,6	0,8	0,0	0,0
[5]	2,8	2,1	3,3	4,0	3,6	1,7	3,8	1,3	4,4
[6]	2,8	2,1	3,3	4,0	4,3	1,1	3,0	3,8	2,2
[7]	9,5	12,7	7,4	8,0	10,9	9,4	6,0	15,2	6,7
[8]	23,0	>30,1	18,4	28,0	26,8	21,7	21,8	15,2	31,1
[9]	19,7	19,1	20,1	24,0	16,7	20,0	22,6	19,0	17,8
[10] Molt important	41,2	33,5	46,2	32,0	37,7	44,4	40,6	45,6	37,8
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	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	8,74	8,61	8,82	8,60	8,62	8,83	8,72	8,84	8,69
Desviació típica	1,43	1,28	1,52	1,35	1,38	1,44	1,58	1,32	1,35
5b. Amabilitat.									
[0] Gens important	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,6	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]	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
[5]	1,8	3,4	0,8	0,0	3,6	2,2	0,8	1,3	0,0
[6]	2,3	1,7	2,7	4,0	1,4	3,9	0,8	1,3	4,4
[7]	7,0	9,3	5,5	8,0	7,2	5,6	9,0	5,1	8,9
[8]	22,2	24,6	20,6	24,0	24,6	22,8	20,3	24,1	13,3
[9]	20,5	23,7	18,4	32,0	19,6	15,0	24,1	27,8	15,6
[10] Molt important	45,8	<36,9	51,6	32,0	43,5	49,4	45,1	40,5	57,8
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	8,93	8,73	9,06	8,80	8,86	8,88	9,02	8,97	9,13
Desviació típica	1,27	1,31	1,22	1,12	1,29	1,46	1,10	1,09	1,22
5c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
[0] Gens important	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,6	0,0	1,3	0,0
[2]	0,2	0,4	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	>1,5	0,0	0,0
[4]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[5]	2,5	3,0	2,2	8,0	3,6	2,2	0,8	1,3	4,4
[6]	2,8	1,3	3,8	4,0	2,9	2,2	4,5	1,3	2,2
[7]	7,2	8,9	6,0	16,0	8,0	6,7	4,5	10,1	4,4
[8]	18,0	19,1	17,3	12,0	15,2	17,8	20,3	19,0	22,2
[9]	16,5	18,6	15,1	24,0	18,8	17,2	13,5	15,2	13,3
[10] Molt important	52,2	48,3	54,7	36,0	50,7	53,3	54,9	51,9	53,3
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,96	8,89	8,99	8,48	8,91	9,02	9,00	8,94	8,98
Desviació típica	1,44	1,45	1,43	1,61	1,48	1,38	1,42	1,51	1,37



% Verticals Valor Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
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 serveis. Rapidesa.									
[0] Gens satisfet/a	0,3	0,4	0,3	>4,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
[1]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
[2]	0,5	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	>4,4
[3]	0,5	0,0	0,8	0,0	0,7	0,0	1,5	0,0	0,0
[4]	1,7	0,4	2,5	0,0	1,4	1,1	3,8	1,3	0,0
[5]	3,8	2,5	4,7	4,0	3,6	6,1	3,0	0,0	4,4
[6]	6,3	6,4	6,3	16,0	8,7	4,4	3,8	6,3	8,9
[7]	13,0	14,8	11,8	>32,0	16,7	11,7	8,3	15,2	6,7
[8]	24,3	27,5	22,3	20,0	23,2	21,1	28,6	26,6	26,7
[9]	20,8	24,2	18,7	12,0	23,2	21,7	22,6	22,8	<6,7
[10] Totalment satisfet/a	28,3	23,7	31,3	12,0	22,5	33,3	26,3	27,8	42,2
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	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	8,24	8,31	8,20	7,28	8,14	8,41	8,17	8,46	8,27
Desviació típica	1,70	1,44	1,85	2,03	1,54	1,64	1,88	1,33	2,05
6b. Amabilitat.									
[0] Gens satisfet/a	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[1]	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
[3]	0,5	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	>4,4
[4]	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,6	0,8	0,0	0,0
[5]	1,3	0,4	1,9	0,0	2,2	1,1	2,3	0,0	0,0
[6]	3,0	1,7	3,8	0,0	5,8	2,2	2,3	2,5	2,2
[7]	6,7	7,2	6,3	8,0	5,8	5,0	7,5	6,3	13,3
[8]	22,7	24,6	21,4	>64,0	22,5	20,6	21,1	24,1	11,1
[9]	20,3	>26,3	16,5	8,0	22,5	18,9	23,3	20,3	17,8
[10] Totalment satisfet/a	44,8	39,4	48,4	20,0	41,3	51,7	40,6	46,8	51,1
No ho sap	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	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	8,89	8,92	8,87	8,40	8,81	9,07	8,75	9,03	8,80
Desviació típica	1,33	1,12	1,45	0,91	1,31	1,20	1,51	1,10	1,73
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
[0] Gens satisfet/a	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,6	0,8	0,0	0,0
[1]	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	>2,2
[2]	0,7	0,4	0,8	0,0	1,4	0,0	0,0	1,3	2,2
[3]	0,5	0,4	0,5	0,0	0,0	0,6	1,5	0,0	0,0
[4]	1,3	0,8	1,6	0,0	2,2	0,6	1,5	1,3	2,2
[5]	3,7	1,7	4,9	4,0	5,8	1,7	4,5	3,8	2,2
[6]	5,5	4,2	6,3	>16,0	5,8	3,3	6,0	5,1	6,7
[7]	10,2	13,6	8,0	20,0	13,0	7,8	9,0	10,1	8,9
[8]	24,7	28,8	22,0	24,0	19,6	25,6	28,6	24,1	26,7
[9]	17,8	18,6	17,3	12,0	23,9	18,3	17,3	11,4	13,3
[10] Totalment satisfet/a	34,5	30,5	37,1	20,0	27,5	41,7	29,3	43,0	35,6
No ho sap	0,5	0,8	0,3	>4,0	0,7	0,0	0,8	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	8,38	8,45	8,34	7,88	8,20	8,73	8,17	8,53	8,18
Desviació típica	1,74	1,44	1,91	1,51	1,76	1,51	1,89	1,70	2,10
7. A continuació parlarem una mica sobre l'ús del servei. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és?									
Sí, diu 24 hores per 7 dies	13,0	12,3	13,5	12,0	12,3	11,7	16,5	11,4	13,3
Sí, diu altres franges	11,2	8,1	13,2	16,0	10,9	13,3	8,3	6,3	17,8
No, no el coneix	75,7	79,7	73,1	72,0	76,8	74,4	75,2	82,3	68,9
No contesta	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?									
Només una vegada	55,0	56,8	53,8	48,0	57,2	51,7	54,9	65,8	46,7
2 o 3 vegades	27,2	25,0	28,6	20,0	26,8	27,2	28,6	24,1	33,3
4 o 5 vegades	9,0	8,1	9,6	20,0	6,5	8,3	12,0	5,1	11,1
Més de 5 vegades	7,0	8,5	6,0	8,0	8,7	9,4	3,0	3,8	8,9
No ho sap	1,5	1,3	1,6	4,0	0,7	2,2	1,5	1,3	0,0
No contesta	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0



% Verticals Valor Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
15. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?									
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	17,8	13,6	20,6	>36,0	13,8	18,3	21,8	12,7	15,6
Més coneixement de la temàtica/més formació	8,8	5,9	10,7	12,0	11,6	<3,9	>14,3	5,1	8,9
Que sigui més barat/gratuit	7,5	6,4	8,2	4,0	10,1	7,8	3,8	7,6	11,1
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	5,0	4,2	5,5	12,0	5,1	5,0	3,8	6,3	2,2
Menys transfers/més coordinació	2,2	1,3	2,7	4,0	2,9	2,2	1,5	0,0	4,4
Ampliar l'horari	2,2	2,1	2,2	>8,0	0,7	1,7	0,8	>7,6	0,0
Aspectes actitudinals	2,0	0,8	2,7	4,0	3,6	0,6	3,8	0,0	0,0
Menys informatizat/més personalitzat	1,3	1,7	1,1	0,0	2,2	0,0	3,0	1,3	0,0
Oferir tràmits que no es fan	1,0	0,8	1,1	0,0	0,0	1,7	1,5	1,3	0,0
Donar a conèixer el servei i les seves competències	0,5	0,4	0,5	0,0	0,0	1,1	0,0	1,3	0,0
Millorar els missatges enregistrats (claredat, so, etc.)	0,3	0,4	0,3	0,0	0,7	0,6	0,0	0,0	0,0
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	34,8	37,7	33,0	24,0	34,1	39,4	36,1	30,4	28,9
Altres	3,3	3,8	3,0	4,0	>6,5	2,2	2,3	3,8	0,0
No ho sap/No contesta	19,3	24,2	16,2	8,0	15,2	18,3	18,8	25,3	>33,3
16. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?									
Sí	34,0	32,2	35,2	40,0	39,1	40,0	35,3	21,5	<8,9
No	48,0	48,3	47,8	36,0	48,6	45,0	44,4	59,5	55,6
No ho sap	18,0	19,5	17,0	24,0	12,3	15,0	20,3	19,0	>35,6
No contesta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
16.2. A través de quin canal o canals?									
Base: Hagués pogut altre canal	204	76	128	10	54	72	47	17	4
El portal gencat.cat	31,9	39,5	27,3	40,0	44,4	29,2	29,8	5,9	25,0
Internet (sense especificar)	21,1	21,1	21,1	20,0	16,7	18,1	19,1	41,2	>75,0
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	18,1	14,5	20,3	0,0	13,0	23,6	19,1	23,5	0,0
Presencialment a l'Administració	13,7	14,5	13,3	0,0	16,7	15,3	14,9	5,9	0,0
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	2,9	1,3	3,9	>20,0	3,7	1,4	0,0	5,9	0,0
L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)	1,5	2,6	0,8	0,0	0,0	1,4	2,1	5,9	0,0
Xarxes socials	0,5	0,0	0,8	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0
Altres	3,9	2,6	4,7	0,0	1,9	4,2	8,5	0,0	0,0
No ho sap	6,4	5,3	7,0	20,0	3,7	6,9	4,3	11,8	0,0
No contesta	1,5	0,0	2,3	0,0	1,9	0,0	2,1	5,9	0,0
16.3. I podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?									
Més ràpid/pràctic/còmode	56,4	51,3	59,4	40,0	59,3	58,3	59,6	41,2	50,0
Per falta d'informació al portal/web	8,8	11,8	7,0	>30,0	11,1	9,7	4,3	0,0	0,0
No tenia accés a internet	7,8	2,6	10,9	0,0	3,7	8,3	12,8	11,8	0,0
Pensava que tindrien més informació	7,8	7,9	7,8	10,0	5,6	6,9	6,4	17,6	25,0
Li van recomanar	6,9	9,2	5,5	20,0	9,3	5,6	6,4	0,0	0,0
Prefereix el tracte directe	2,0	1,3	2,3	0,0	1,9	2,8	0,0	0,0	>25,0
Altres	7,4	10,5	5,5	0,0	5,6	8,3	4,3	>23,5	0,0
No ho sap/No contesta	3,4	5,3	2,3	0,0	3,7	1,4	6,4	5,9	0,0
19. I a on va néixer?									
Base: Total entrevistats	600	236	364	25	138	180	133	79	45
Catalunya	73,5	74,6	72,8	88,0	71,7	73,9	73,7	70,9	73,3
Altres comunitats autònomes	13,8	16,5	12,1	4,0	8,0	11,7	16,5	>24,1	20,0
Unió Europea	1,2	1,3	1,1	0,0	2,2	1,7	0,8	0,0	0,0
Resta del món	11,3	7,2	14,0	8,0	>18,1	12,8	8,3	5,1	6,7
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	0,0	0,8	0,0	0,0

% Verticals Valor Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
20. Em podria dir en quina llengua parla habitualment?									
Català	46,3	44,9	47,3	64,0	<32,6	41,7	51,1	59,5	60,0
Castellà	38,2	35,6	39,8	28,0	>49,3	44,4	33,8	26,6	<17,8
Ambdues per igual	14,7	18,6	12,1	8,0	16,7	13,3	14,3	12,7	22,2
Altres	0,7	0,4	0,8	0,0	1,4	0,6	0,0	1,3	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	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
21. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?									
No sap llegir ni escriure	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	0,5	0,4	0,5	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	>4,4
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	3,3	2,5	3,8	4,0	0,7	2,8	3,8	3,8	>11,1
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	14,2	13,1	14,8	12,0	9,4	13,9	12,8	>24,1	17,8
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	17,2	15,7	18,1	28,0	15,2	17,8	16,5	17,7	15,6
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	9,5	8,1	10,4	8,0	10,9	8,3	9,8	11,4	6,7
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	16,3	14,8	17,3	20,0	17,4	17,8	20,3	<6,3	11,1
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	12,8	14,4	11,8	0,0	10,9	13,9	15,0	12,7	15,6
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	19,8	24,2	17,0	20,0	23,2	19,4	15,8	22,8	17,8
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	5,3	5,9	4,9	4,0	>11,6	5,0	3,8	1,3	0,0
Doctorat	0,5	0,0	0,8	0,0	0,7	0,6	0,8	0,0	0,0
Altres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sap	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,5	0,8	0,3	>4,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0

% Verticals Valor Jhi ²	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
22. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?									
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	4,0	>8,5	<1,1	4,0	0,7	4,4	6,0	7,6	0,0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	11,7	>16,1	8,8	0,0	10,9	13,3	15,0	10,1	6,7
Membre de cooperativa	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Assalariat/ada indefinit/ida	35,3	36,4	34,6	20,0	44,9	36,1	40,6	30,4	<4,4
Assalariat/ada eventual o interí/ina	9,2	8,1	9,9	16,0	11,6	12,2	8,3	2,5	<0,0
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	10,2	13,6	8,0	0,0	<0,7	<2,2	6,0	>20,3	>71,1
Aturat/ada i ha treballat abans	17,8	<10,2	>22,8	16,0	21,0	23,9	14,3	15,2	<0,0
Pensionista (abans no ha treballat)	1,8	0,8	2,5	0,0	0,7	0,0	0,0	>5,1	>13,3
Aturat /ada i busca la primera feina	1,0	1,3	0,8	4,0	1,4	0,6	0,8	1,3	0,0
Estudiant	3,0	3,0	3,0	>40,0	3,6	1,7	<0,0	0,0	0,0
Treball domèstic no remunerat	4,0	<0,0	>6,6	0,0	2,2	3,3	6,0	6,3	4,4
Altres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap/No contesta	1,8	1,7	1,9	0,0	2,2	1,7	3,0	1,3	0,0

3.3. Percentatges horitzontals



% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	39,3	60,7	4,2	23,0	30,0	22,2	13,2	7,5
Mes de la trucada al 012. Any 2014.									
Base: Total entrevistes	600	39,3	60,7	4,2	23,0	30,0	22,2	13,2	7,5
Agost	150	36,7	63,3	2,0	24,7	30,0	25,3	10,7	7,3
Setembre	150	37,3	62,7	6,7	24,7	30,0	19,3	12,0	7,3
Octubre	150	40,7	59,3	2,0	25,3	27,3	20,7	14,7	10,0
Novembre	150	42,7	57,3	6,0	17,3	32,7	23,3	15,3	5,3
Província.									
Barcelona	464	37,7	62,3	4,1	21,8	30,0	22,0	13,6	8,6
Girona	40	37,5	62,5	7,5	25,0	30,0	22,5	10,0	5,0
Lleida	25	44,0	56,0	0,0	16,0	28,0	36,0	12,0	8,0
Tarragona	51	47,1	52,9	5,9	31,4	23,5	19,6	17,6	2,0
No consta	20	55,0	45,0	0,0	35,0	50,0	15,0	0,0	0,0
Comarca.									
Alt Camp	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Alt Empordà	2	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0
Alt Penedès	8	25,0	75,0	0,0	25,0	12,5	25,0	12,5	25,0
Anoia	11	45,5	54,5	0,0	0,0	45,5	27,3	27,3	0,0
Bages	12	41,7	58,3	0,0	0,0	50,0	16,7	25,0	8,3
Baix Camp	12	16,7	83,3	16,7	25,0	0,0	25,0	33,3	0,0
Baix Ebre	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Baix Empordà	8	37,5	62,5	25,0	50,0	12,5	0,0	12,5	0,0
Baix Llobregat	77	36,4	63,6	1,3	27,3	29,9	24,7	5,2	11,7
Baix Penedès	12	75,0	25,0	0,0	25,0	41,7	0,0	25,0	8,3
Barcelonès	179	36,3	63,7	6,7	24,0	23,5	21,8	12,8	11,2
Berguedà	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cerdanya	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Conca de Barberà	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Garraf	14	50,0	50,0	7,1	7,1	35,7	21,4	28,6	0,0
Garrigues	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Garrotxa	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Gironès	21	38,1	61,9	4,8	19,0	47,6	19,0	9,5	0,0
Maresme	36	36,1	63,9	5,6	8,3	30,6	36,1	11,1	8,3
Montsià	4	75,0	25,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
Noguera	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Osona	7	42,9	57,1	14,3	28,6	28,6	28,6	0,0	0,0
Pallars Sobirà	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pla d'Urgell	4	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	25,0	25,0	0,0
Pla de l'Estany	2	0,0	100,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	2	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Segarra	2	0,0	100,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Segrià	10	60,0	40,0	0,0	20,0	40,0	20,0	10,0	10,0
Selva	5	40,0	60,0	0,0	0,0	20,0	20,0	20,0	40,0
Solsonès	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Tarragonès	16	31,3	68,8	6,3	43,8	25,0	18,8	6,3	0,0
Urgell	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Val d'Aran	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Vallès Occidental	80	38,8	61,3	2,5	21,3	36,3	16,3	17,5	6,3
Vallès Oriental	39	38,5	61,5	0,0	28,2	38,5	15,4	17,9	0,0
No consta	20	55,0	45,0	0,0	35,0	50,0	15,0	0,0	0,0
Districte.									
Ciutat Vella	5	40,0	60,0	20,0	40,0	0,0	20,0	20,0	0,0
Eixample	31	41,9	58,1	3,2	22,6	19,4	29,0	19,4	6,5
Sants-Montjuïc	16	18,8	81,3	6,3	25,0	18,8	25,0	12,5	12,5
Les Corts	10	30,0	70,0	0,0	0,0	10,0	30,0	20,0	40,0
Sarrià-Sant Gervasi	17	52,9	47,1	5,9	11,8	11,8	41,2	5,9	23,5
Gràcia	14	42,9	57,1	14,3	21,4	42,9	7,1	14,3	0,0
Horta-Guinardó	11	36,4	63,6	0,0	36,4	27,3	9,1	18,2	9,1
Nou Barris	9	22,2	77,8	11,1	33,3	11,1	22,2	11,1	11,1
Sant Andreu	7	42,9	57,1	14,3	28,6	57,1	0,0	0,0	0,0
Sant Martí	18	38,9	61,1	0,0	11,1	33,3	16,7	11,1	27,8
No consta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
17. Em podria dir si és...									
Home	236	100,0	0,0	3,4	24,2	29,7	19,1	16,1	7,6
Dona	364	0,0	100,0	4,7	22,3	30,2	24,2	11,3	7,4



% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	39,3	60,7	4,2	23,0	30,0	22,2	13,2	7,5
18. Em podria dir la seva edat?									
Fins a 25 anys	25	32,0	68,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 25 a 34	138	41,3	58,7	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 35 a 44	180	38,9	61,1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
De 45 a 54	133	33,8	66,2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
De 55 a 64	79	48,1	51,9	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
65 o més anys	45	40,0	60,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
1. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?									
Català	327	40,4	59,6	4,3	17,4	27,8	24,5	16,5	9,5
Castellà	249	37,8	62,2	3,6	28,9	33,7	19,7	9,2	4,8
Indiferent/Ns/Nc	24	41,7	58,3	8,3	37,5	20,8	16,7	8,3	8,3
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?									
Menys de tres mesos	45	46,7	53,3	8,9	24,4	33,3	13,3	15,6	4,4
Entre tres i 6 mesos	14	35,7	64,3	14,3	28,6	14,3	21,4	7,1	14,3
Entre 6 i 12 mesos	6	16,7	83,3	33,3	0,0	33,3	33,3	0,0	0,0
Entre 1 i 2 anys	53	41,5	58,5	5,7	24,5	41,5	13,2	9,4	5,7
Més de 2 anys	477	38,6	61,4	2,9	22,4	28,9	24,1	13,6	8,0
No ho sap	5	60,0	40,0	0,0	60,0	20,0	0,0	20,0	0,0
No contesta	0								
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?									
Per la televisió	248	42,3	57,7	3,2	17,3	29,0	23,8	16,5	10,1
Internet	96	39,6	60,4	8,3	28,1	37,5	21,9	2,1	2,1
Familiar o amic	91	37,4	62,6	4,4	37,4	30,8	13,2	8,8	5,5
A la premsa	34	52,9	47,1	0,0	2,9	11,8	29,4	38,2	17,6
Per la ràdio	30	53,3	46,7	0,0	6,7	30,0	26,7	26,7	10,0
Feina/estudis	29	69,0	31,0	10,3	27,6	31,0	20,7	6,9	3,4
Organisme oficials	20	15,0	85,0	0,0	45,0	35,0	5,0	0,0	15,0
Fulletons informatius	17	23,5	76,5	0,0	11,8	17,6	41,2	23,5	5,9
Ajuntament	16	25,0	75,0	6,3	18,8	31,3	37,5	6,3	0,0
Per una multa	15	46,7	53,3	0,0	13,3	46,7	26,7	6,7	6,7
Oficines de treball	11	9,1	90,9	18,2	27,3	27,3	27,3	0,0	0,0
Algun altre servei telefònic	11	36,4	63,6	0,0	9,1	18,2	18,2	18,2	36,4
Butlletí electrònic	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Altres respostes	24	50,0	50,0	0,0	29,2	16,7	37,5	12,5	4,2
No ho sap	47	25,5	74,5	0,0	14,9	27,7	23,4	27,7	6,4
No contesta	4	0,0	100,0	0,0	0,0	75,0	0,0	0,0	25,0
4. A continuació, en una escala de 0 a 10, on el 0 significa gens satisfet/a i el 10 totalment satisfet/a, valori el seu grau de satisfacció amb el 012.									
[0] Gens satisfet/a	5	60,0	40,0	20,0	40,0	20,0	20,0	0,0	0,0
[1]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
[2]	0								
[3]	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[4]	6	50,0	50,0	0,0	16,7	0,0	33,3	0,0	50,0
[5]	19	31,6	68,4	5,3	31,6	21,1	42,1	0,0	0,0
[6]	23	17,4	82,6	0,0	26,1	30,4	30,4	13,0	0,0
[7]	69	44,9	55,1	8,7	23,2	26,1	24,6	11,6	5,8
[8]	176	40,3	59,7	6,3	21,6	30,7	22,2	14,2	5,1
[9]	109	52,3	47,7	1,8	29,4	22,0	18,3	15,6	12,8
[10] Totalment satisfet/a	190	31,6	68,4	2,1	18,4	37,9	20,5	13,7	7,4
No ho sap	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0								
Mitjana	8,40	8,36	8,43	7,72	8,23	8,64	8,20	8,70	8,42
Desviació típica	1,63	1,61	1,65	1,99	1,77	1,46	1,70	1,15	1,92

% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	39,3	60,7	4,2	23,0	30,0	22,2	13,2	7,5
5a. I, en una escala de 0 a 10, digui'm la importància que tenen per vostè cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012, essent 0 gens important i 10 molt important. Rapidesa.									
[0] Gens important	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
[1]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0								
[3]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
[4]	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
[5]	17	29,4	70,6	5,9	29,4	17,6	29,4	5,9	11,8
[6]	17	29,4	70,6	5,9	35,3	11,8	23,5	17,6	5,9
[7]	57	52,6	47,4	3,5	26,3	29,8	14,0	21,1	5,3
[8]	138	51,4	48,6	5,1	26,8	28,3	21,0	8,7	10,1
[9]	118	38,1	61,9	5,1	19,5	30,5	25,4	12,7	6,8
[10] Molt important	247	32,0	68,0	3,2	21,1	32,4	21,9	14,6	6,9
No ho sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
No contesta	0								
Mitjana	8,74	8,61	8,82	8,60	8,62	8,83	8,72	8,84	8,69
Desviació típica	1,43	1,28	1,52	1,35	1,38	1,44	1,58	1,32	1,35
5b. Amabilitat.									
[0] Gens important	0								
[1]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
[2]	0								
[3]	0								
[4]	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
[5]	11	72,7	27,3	0,0	45,5	36,4	9,1	9,1	0,0
[6]	14	28,6	71,4	7,1	14,3	50,0	7,1	7,1	14,3
[7]	42	52,4	47,6	4,8	23,8	23,8	28,6	9,5	9,5
[8]	133	43,6	56,4	4,5	25,6	30,8	20,3	14,3	4,5
[9]	123	45,5	54,5	6,5	22,0	22,0	26,0	17,9	5,7
[10] Molt important	275	31,6	68,4	2,9	21,8	32,4	21,8	11,6	9,5
No ho sap	0								
No contesta	0								
Mitjana	8,93	8,73	9,06	8,80	8,86	8,88	9,02	8,97	9,13
Desviació típica	1,27	1,31	1,22	1,12	1,29	1,46	1,10	1,09	1,22
5c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
[0] Gens important	0								
[1]	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
[2]	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
[3]	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
[4]	0								
[5]	15	46,7	53,3	13,3	33,3	26,7	6,7	6,7	13,3
[6]	17	17,6	82,4	5,9	23,5	23,5	35,3	5,9	5,9
[7]	43	48,8	51,2	9,3	25,6	27,9	14,0	18,6	4,7
[8]	108	41,7	58,3	2,8	19,4	29,6	25,0	13,9	9,3
[9]	99	44,4	55,6	6,1	26,3	31,3	18,2	12,1	6,1
[10] Molt important	313	36,4	63,6	2,9	22,4	30,7	23,3	13,1	7,7
No ho sap	0								
No contesta	0								
Mitjana	8,96	8,89	8,99	8,48	8,91	9,02	9,00	8,94	8,98
Desviació típica	1,44	1,45	1,43	1,61	1,48	1,38	1,42	1,51	1,37



% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	39,3	60,7	4,2	23,0	30,0	22,2	13,2	7,5
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.									
[0] Gens satisfet/a	2	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0
[1]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
[2]	3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	66,7
[3]	3	0,0	100,0	0,0	33,3	0,0	66,7	0,0	0,0
[4]	10	10,0	90,0	0,0	20,0	20,0	50,0	10,0	0,0
[5]	23	26,1	73,9	4,3	21,7	47,8	17,4	0,0	8,7
[6]	38	39,5	60,5	10,5	31,6	21,1	13,2	13,2	10,5
[7]	78	44,9	55,1	10,3	29,5	26,9	14,1	15,4	3,8
[8]	146	44,5	55,5	3,4	21,9	26,0	26,0	14,4	8,2
[9]	125	45,6	54,4	2,4	25,6	31,2	24,0	14,4	2,4
[10] Totalment satisfet/a	170	32,9	67,1	1,8	18,2	35,3	20,6	12,9	11,2
No ho sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
No contesta	0								
Mitjana	8,24	8,31	8,20	7,28	8,14	8,41	8,17	8,46	8,27
Desviació típica	1,70	1,44	1,85	2,03	1,54	1,64	1,88	1,33	2,05
6b. Amabilitat.									
[0] Gens satisfet/a	0								
[1]	0								
[2]	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
[3]	3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	66,7
[4]	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
[5]	8	12,5	87,5	0,0	37,5	25,0	37,5	0,0	0,0
[6]	18	22,2	77,8	0,0	44,4	22,2	16,7	11,1	5,6
[7]	40	42,5	57,5	5,0	20,0	22,5	25,0	12,5	15,0
[8]	136	42,6	57,4	11,8	22,8	27,2	20,6	14,0	3,7
[9]	122	50,8	49,2	1,6	25,4	27,9	25,4	13,1	6,6
[10] Totalment satisfet/a	269	34,6	65,4	1,9	21,2	34,6	20,1	13,8	8,6
No ho sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
No contesta	0								
Mitjana	8,89	8,92	8,87	8,40	8,81	9,07	8,75	9,03	8,80
Desviació típica	1,33	1,12	1,45	0,91	1,31	1,20	1,51	1,10	1,73
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
[0] Gens satisfet/a	2	0,0	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
[1]	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0
[2]	4	25,0	75,0	0,0	50,0	0,0	0,0	25,0	25,0
[3]	3	33,3	66,7	0,0	0,0	33,3	66,7	0,0	0,0
[4]	8	25,0	75,0	0,0	37,5	12,5	25,0	12,5	12,5
[5]	22	18,2	81,8	4,5	36,4	13,6	27,3	13,6	4,5
[6]	33	30,3	69,7	12,1	24,2	18,2	24,2	12,1	9,1
[7]	61	52,5	47,5	8,2	29,5	23,0	19,7	13,1	6,6
[8]	148	45,9	54,1	4,1	18,2	31,1	25,7	12,8	8,1
[9]	107	41,1	58,9	2,8	30,8	30,8	21,5	8,4	5,6
[10] Totalment satisfet/a	207	34,8	65,2	2,4	18,4	36,2	18,8	16,4	7,7
No ho sap	3	66,7	33,3	33,3	33,3	0,0	33,3	0,0	0,0
No contesta	0								
Mitjana	8,38	8,45	8,34	7,88	8,20	8,73	8,17	8,53	8,18
Desviació típica	1,74	1,44	1,91	1,51	1,76	1,51	1,89	1,70	2,10
7. A continuació parlarem una mica sobre l'ús del servei. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és?									
Sí, diu 24 hores per 7 dies	78	37,2	62,8	3,8	21,8	26,9	28,2	11,5	7,7
Sí, diu altres franges	67	28,4	71,6	6,0	22,4	35,8	16,4	7,5	11,9
No, no el coneix	454	41,4	58,6	4,0	23,3	29,5	22,0	14,3	6,8
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?									
Només una vegada	330	40,6	59,4	3,6	23,9	28,2	22,1	15,8	6,4
2 o 3 vegades	163	36,2	63,8	3,1	22,7	30,1	23,3	11,7	9,2
4 o 5 vegades	54	35,2	64,8	9,3	16,7	27,8	29,6	7,4	9,3
Més de 5 vegades	42	47,6	52,4	4,8	28,6	40,5	9,5	7,1	9,5
No ho sap	9	33,3	66,7	11,1	11,1	44,4	22,2	11,1	0,0
No contesta	2	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0



% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	39,3	60,7	4,2	23,0	30,0	22,2	13,2	7,5
15. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?									
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	107	29,9	70,1	8,4	17,8	30,8	27,1	9,3	6,5
Més coneixement de la temàtica/més formació	53	26,4	73,6	5,7	30,2	13,2	35,8	7,5	7,5
Que sigui més barat/gratuït	45	33,3	66,7	2,2	31,1	31,1	11,1	13,3	11,1
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	30	33,3	66,7	10,0	23,3	30,0	16,7	16,7	3,3
Menys transfers/més coordinació	13	23,1	76,9	7,7	30,8	30,8	15,4	0,0	15,4
Ampliar l'horari	13	38,5	61,5	15,4	7,7	23,1	7,7	46,2	0,0
Aspectes actitudinals	12	16,7	83,3	8,3	41,7	8,3	41,7	0,0	0,0
Menys informatzat/més personalitzat	8	50,0	50,0	0,0	37,5	0,0	50,0	12,5	0,0
Oferir tràmits que no es fan	6	33,3	66,7	0,0	0,0	50,0	33,3	16,7	0,0
Donar a conèixer el servei i les seves competències	3	33,3	66,7	0,0	0,0	66,7	0,0	33,3	0,0
Millorar els missatges enregistrats (claredat, so, etc.)	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	209	42,6	57,4	2,9	22,5	34,0	23,0	11,5	6,2
Altres	20	45,0	55,0	5,0	45,0	20,0	15,0	15,0	0,0
No ho sap/No contesta	116	49,1	50,9	1,7	18,1	28,4	21,6	17,2	12,9
16. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?									
Sí	204	37,3	62,7	4,9	26,5	35,3	23,0	8,3	2,0
No	288	39,6	60,4	3,1	23,3	28,1	20,5	16,3	8,7
No ho sap	108	42,6	57,4	5,6	15,7	25,0	25,0	13,9	14,8
No contesta	0								
16.2. A través de quin canal o canals?									
Base: Hagués pogut altre canal	204	37,3	62,7	4,9	26,5	35,3	23,0	8,3	2,0
El portal gencat.cat	65	46,2	53,8	6,2	36,9	32,3	21,5	1,5	1,5
Internet (sense especificar)	43	37,2	62,8	4,7	20,9	30,2	20,9	16,3	7,0
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	37	29,7	70,3	0,0	18,9	45,9	24,3	10,8	0,0
Presencialment a l'Administració	28	39,3	60,7	0,0	32,1	39,3	25,0	3,6	0,0
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	6	16,7	83,3	33,3	33,3	16,7	0,0	16,7	0,0
L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)	3	66,7	33,3	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
Xarxes socials	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Altres	8	25,0	75,0	0,0	12,5	37,5	50,0	0,0	0,0
No ho sap	13	30,8	69,2	15,4	15,4	38,5	15,4	15,4	0,0
No contesta	3	0,0	100,0	0,0	33,3	0,0	33,3	33,3	0,0
16.3. I podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?									
Més ràpid/pràctic/còmode	115	33,9	66,1	3,5	27,8	36,5	24,3	6,1	1,7
Per falta d'informació al portal/web	18	50,0	50,0	16,7	33,3	38,9	11,1	0,0	0,0
No tenia accés a internet	16	12,5	87,5	0,0	12,5	37,5	37,5	12,5	0,0
Pensava que tindrien més informació	16	37,5	62,5	6,3	18,8	31,3	18,8	18,8	6,3
Li van recomanar	14	50,0	50,0	14,3	35,7	28,6	21,4	0,0	0,0
Prefereix el tracte directe	4	25,0	75,0	0,0	25,0	50,0	0,0	0,0	25,0
Altres	15	53,3	46,7	0,0	20,0	40,0	13,3	26,7	0,0
No ho sap/No contesta	7	57,1	42,9	0,0	28,6	14,3	42,9	14,3	0,0
19. I a on va néixer?									
Base: Total entrevistats	600	39,3	60,7	4,2	23,0	30,0	22,2	13,2	7,5
Catalunya	441	39,9	60,1	5,0	22,4	30,2	22,2	12,7	7,5
Altres comunitats autònomes	83	47,0	53,0	1,2	13,3	25,3	26,5	22,9	10,8
Unió Europea	7	42,9	57,1	0,0	42,9	42,9	14,3	0,0	0,0
Resta del món	68	25,0	75,0	2,9	36,8	33,8	16,2	5,9	4,4
No ho sap	0								
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0

% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	39,3	60,7	4,2	23,0	30,0	22,2	13,2	7,5
20. Em podria dir en quina llengua parla habitualment?									
Català	278	38,1	61,9	5,8	16,2	27,0	24,5	16,9	9,7
Castellà	229	36,7	63,3	3,1	29,7	34,9	19,7	9,2	3,5
Ambdues per igual	88	50,0	50,0	2,3	26,1	27,3	21,6	11,4	11,4
Altres	4	25,0	75,0	0,0	50,0	25,0	0,0	25,0	0,0
No ho sap	0								
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
P21. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?									
No sap llegir ni escriure	0								
Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola	3	33,3	66,7	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	66,7
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	20	30,0	70,0	5,0	5,0	25,0	25,0	15,0	25,0
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	85	36,5	63,5	3,5	15,3	29,4	20,0	22,4	9,4
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	103	35,9	64,1	6,8	20,4	31,1	21,4	13,6	6,8
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	57	33,3	66,7	3,5	26,3	26,3	22,8	15,8	5,3
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	98	35,7	64,3	5,1	24,5	32,7	27,6	5,1	5,1
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	77	44,2	55,8	0,0	19,5	32,5	26,0	13,0	9,1
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	47,9	52,1	4,2	26,9	29,4	17,6	15,1	6,7
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	32	43,8	56,3	3,1	50,0	28,1	15,6	3,1	0,0
Doctorat	3	0,0	100,0	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0	0,0
Altres	0								
No ho sap	0								
No contesta	3	66,7	33,3	33,3	0,0	0,0	66,7	0,0	0,0

% Horitzontals	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	39,3	60,7	4,2	23,0	30,0	22,2	13,2	7,5
22. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?									
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	24	83,3	16,7	4,2	4,2	33,3	33,3	25,0	0,0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	70	54,3	45,7	0,0	21,4	34,3	28,6	11,4	4,3
Membre de cooperativa	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Assalariat/ada indefinit/ida	212	40,6	59,4	2,4	29,2	30,7	25,5	11,3	0,9
Assalariat/ada eventual o interí/ina	55	34,5	65,5	7,3	29,1	40,0	20,0	3,6	0,0
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	0								
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61	52,5	47,5	0,0	1,6	6,6	13,1	26,2	52,5
Aturat/ada i ha treballat abans	107	22,4	77,6	3,7	27,1	40,2	17,8	11,2	0,0
Pensionista (abans no ha treballat)	11	18,2	81,8	0,0	9,1	0,0	0,0	36,4	54,5
Aturat /ada i busca la primera feina	6	50,0	50,0	16,7	33,3	16,7	16,7	16,7	0,0
Estudiant	18	38,9	61,1	55,6	27,8	16,7	0,0	0,0	0,0
Treball domèstic no remunerat	24	0,0	100,0	0,0	12,5	25,0	33,3	20,8	8,3
Altres	0								
No sap/No contesta	11	36,4	63,6	0,0	27,3	27,3	36,4	9,1	0,0

3.4. Valors absoluts



Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
Mes de la trucada al 012. Any 2014.									
Base: Total entrevistes	600	236	364	25	138	180	133	79	45
Agost	150	55	95	3	37	45	38	16	11
Setembre	150	56	94	10	37	45	29	18	11
Octubre	150	61	89	3	38	41	31	22	15
Novembre	150	64	86	9	26	49	35	23	8
Província.									
Barcelona	464	175	289	19	101	139	102	63	40
Girona	40	15	25	3	10	12	9	4	2
Lleida	25	11	14	0	4	7	9	3	2
Tarragona	51	24	27	3	16	12	10	9	1
No consta	20	11	9	0	7	10	3	0	0
Comarca.									
Alt Camp	2	2	0	0	0	0	1	1	0
Alt Empordà	2	1	1	0	1	0	1	0	0
Alt Penedès	8	2	6	0	2	1	2	1	2
Anoia	11	5	6	0	0	5	3	3	0
Bages	12	5	7	0	0	6	2	3	1
Baix Camp	12	2	10	2	3	0	3	4	0
Baix Ebre	2	1	1	0	1	1	0	0	0
Baix Empordà	8	3	5	2	4	1	0	1	0
Baix Llobregat	77	28	49	1	21	23	19	4	9
Baix Penedès	12	9	3	0	3	5	0	3	1
Barcelonès	179	65	114	12	43	42	39	23	20
Berguedà	1	1	0	0	1	0	0	0	0
Cerdanya	1	0	1	0	0	0	0	0	1
Conca de Barberà	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Garraf	14	7	7	1	1	5	3	4	0
Garrigues	2	1	1	0	0	0	2	0	0
Garrotxa	2	1	1	0	0	0	2	0	0
Gironès	21	8	13	1	4	10	4	2	0
Maresme	36	13	23	2	3	11	13	4	3
Montsià	4	3	1	0	0	2	2	0	0
Noguera	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Osona	7	3	4	1	2	2	2	0	0
Pallars Sobirà	1	0	1	0	1	0	0	0	0
Pla d'Urgell	4	2	2	0	0	2	1	1	0
Pla de l'Estany	2	0	2	0	1	0	1	0	0
Ribera d'Ebre	2	2	0	0	2	0	0	0	0
Segarra	2	0	2	0	1	1	0	0	0
Segrià	10	6	4	0	2	4	2	1	1
Selva	5	2	3	0	0	1	1	1	2
Solsonès	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Tarragonès	16	5	11	1	7	4	3	1	0
Urgell	2	1	1	0	0	0	2	0	0
Val d'Aran	1	0	1	0	0	0	0	1	0
Vallès Occidental	80	31	49	2	17	29	13	14	5
Vallès Oriental	39	15	24	0	11	15	6	7	0
No consta	20	11	9	0	7	10	3	0	0
Districte.									
Ciutat Vella	5	2	3	1	2	0	1	1	0
Eixample	31	13	18	1	7	6	9	6	2
Sants-Montjuïc	16	3	13	1	4	3	4	2	2
Les Corts	10	3	7	0	0	1	3	2	4
Sarrià-Sant Gervasi	17	9	8	1	2	2	7	1	4
Gràcia	14	6	8	2	3	6	1	2	0
Horta-Guinardó	11	4	7	0	4	3	1	2	1
Nou Barris	9	2	7	1	3	1	2	1	1
Sant Andreu	7	3	4	1	2	4	0	0	0
Sant Martí	18	7	11	0	2	6	3	2	5
No consta	1	0	1	0	0	0	0	1	0
17. Em podria dir si és...									
Home	236	236	0	8	57	70	45	38	18
Dona	364	0	364	17	81	110	88	41	27

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
18. Em podria dir la seva edat?									
Fins a 25 anys	25	8	17	25	0	0	0	0	0
De 25 a 34	138	57	81	0	138	0	0	0	0
De 35 a 44	180	70	110	0	0	180	0	0	0
De 45 a 54	133	45	88	0	0	0	133	0	0
De 55 a 64	79	38	41	0	0	0	0	79	0
65 o més anys	45	18	27	0	0	0	0	0	45
1. En quin idioma prefereix que li faci l'entrevista?									
Català	327	132	195	14	57	91	80	54	31
Castellà	249	94	155	9	72	84	49	23	12
Indiferent/Ns/Nc	24	10	14	2	9	5	4	2	2
2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?									
Menys de tres mesos	45	21	24	4	11	15	6	7	2
Entre tres i 6 mesos	14	5	9	2	4	2	3	1	2
Entre 6 i 12 mesos	6	1	5	2	0	2	2	0	0
Entre 1 i 2 anys	53	22	31	3	13	22	7	5	3
Més de 2 anys	477	184	293	14	107	138	115	65	38
No ho sap	5	3	2	0	3	1	0	1	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà?									
Per la televisió	248	105	143	8	43	72	59	41	25
Internet	96	38	58	8	27	36	21	2	2
Familiar o amic	91	34	57	4	34	28	12	8	5
A la premsa	34	18	16	0	1	4	10	13	6
Per la ràdio	30	16	14	0	2	9	8	8	3
Feina/estudis	29	20	9	3	8	9	6	2	1
Organisme oficials	20	3	17	0	9	7	1	0	3
Fulletons informatius	17	4	13	0	2	3	7	4	1
Ajuntament	16	4	12	1	3	5	6	1	0
Per una multa	15	7	8	0	2	7	4	1	1
Oficines de treball	11	1	10	2	3	3	3	0	0
Algun altre servei telefònic	11	4	7	0	1	2	2	2	4
Butlletí electrònic	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Altres respostes	24	12	12	0	7	4	9	3	1
No ho sap	47	12	35	0	7	13	11	13	3
No contesta	4	0	4	0	0	3	0	0	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.									
[0] Gens satisfet/a	5	3	2	1	2	1	1	0	0
[1]	1	0	1	0	0	0	0	0	1
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	0	1	0	1	0	0	0	0
[4]	6	3	3	0	1	0	2	0	3
[5]	19	6	13	1	6	4	8	0	0
[6]	23	4	19	0	6	7	7	3	0
[7]	69	31	38	6	16	18	17	8	4
[8]	176	71	105	11	38	54	39	25	9
[9]	109	57	52	2	32	24	20	17	14
[10] Totalment satisfet/a	190	60	130	4	35	72	39	26	14
No ho sap	1	1	0	0	1	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,40	8,36	8,43	7,72	8,23	8,64	8,20	8,70	8,42
Desviació típica	1,63	1,61	1,65	1,99	1,77	1,46	1,70	1,15	1,92

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
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.									
[0] Gens important	1	0	1	0	0	0	1	0	0
[1]	1	0	1	0	0	1	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	0	1	0	0	1	0	0	0
[4]	2	1	1	0	0	1	1	0	0
[5]	17	5	12	1	5	3	5	1	2
[6]	17	5	12	1	6	2	4	3	1
[7]	57	30	27	2	15	17	8	12	3
[8]	138	71	67	7	37	39	29	12	14
[9]	118	45	73	6	23	36	30	15	8
[10] Molt important	247	79	168	8	52	80	54	36	17
No ho sap	1	0	1	0	0	0	1	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,74	8,61	8,82	8,60	8,62	8,83	8,72	8,84	8,69
Desviació típica	1,43	1,28	1,52	1,35	1,38	1,44	1,58	1,32	1,35
5b. Amabilitat.									
[0] Gens important	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	1	0	1	0	0	1	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	1	1	0	0	0	1	0	0	0
[5]	11	8	3	0	5	4	1	1	0
[6]	14	4	10	1	2	7	1	1	2
[7]	42	22	20	2	10	10	12	4	4
[8]	133	58	75	6	34	41	27	19	6
[9]	123	56	67	8	27	27	32	22	7
[10] Molt important	275	87	188	8	60	89	60	32	26
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,93	8,73	9,06	8,80	8,86	8,88	9,02	8,97	9,13
Desviació típica	1,27	1,31	1,22	1,12	1,29	1,46	1,10	1,09	1,22
5c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
[0] Gens important	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	2	1	1	0	0	1	0	1	0
[2]	1	1	0	0	1	0	0	0	0
[3]	2	0	2	0	0	0	2	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	15	7	8	2	5	4	1	1	2
[6]	17	3	14	1	4	4	6	1	1
[7]	43	21	22	4	11	12	6	8	2
[8]	108	45	63	3	21	32	27	15	10
[9]	99	44	55	6	26	31	18	12	6
[10] Molt important	313	114	199	9	70	96	73	41	24
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,96	8,89	8,99	8,48	8,91	9,02	9,00	8,94	8,98
Desviació típica	1,44	1,45	1,43	1,61	1,48	1,38	1,42	1,51	1,37

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
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 serveis. Rapidesa.									
[0] Gens satisfet/a	2	1	1	1	0	0	1	0	0
[1]	1	0	1	0	0	1	0	0	0
[2]	3	0	3	0	0	0	1	0	2
[3]	3	0	3	0	1	0	2	0	0
[4]	10	1	9	0	2	2	5	1	0
[5]	23	6	17	1	5	11	4	0	2
[6]	38	15	23	4	12	8	5	5	4
[7]	78	35	43	8	23	21	11	12	3
[8]	146	65	81	5	32	38	38	21	12
[9]	125	57	68	3	32	39	30	18	3
[10] Totalment satisfet/a	170	56	114	3	31	60	35	22	19
No ho sap	1	0	1	0	0	0	1	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,24	8,31	8,20	7,28	8,14	8,41	8,17	8,46	8,27
Desviació típica	1,70	1,44	1,85	2,03	1,54	1,64	1,88	1,33	2,05
6b. Amabilitat.									
[0] Gens satisfet/a	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	0	1	0	0
[3]	3	0	3	0	0	0	1	0	2
[4]	2	1	1	0	0	1	1	0	0
[5]	8	1	7	0	3	2	3	0	0
[6]	18	4	14	0	8	4	3	2	1
[7]	40	17	23	2	8	9	10	5	6
[8]	136	58	78	16	31	37	28	19	5
[9]	122	62	60	2	31	34	31	16	8
[10] Totalment satisfet/a	269	93	176	5	57	93	54	37	23
No ho sap	1	0	1	0	0	0	1	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,89	8,92	8,87	8,40	8,81	9,07	8,75	9,03	8,80
Desviació típica	1,33	1,12	1,45	0,91	1,31	1,20	1,51	1,10	1,73
6c. El coneixement sobre el tipus de consulta.									
[0] Gens satisfet/a	2	0	2	0	0	1	1	0	0
[1]	2	0	2	0	0	0	1	0	1
[2]	4	1	3	0	2	0	0	1	1
[3]	3	1	2	0	0	1	2	0	0
[4]	8	2	6	0	3	1	2	1	1
[5]	22	4	18	1	8	3	6	3	1
[6]	33	10	23	4	8	6	8	4	3
[7]	61	32	29	5	18	14	12	8	4
[8]	148	68	80	6	27	46	38	19	12
[9]	107	44	63	3	33	33	23	9	6
[10] Totalment satisfet/a	207	72	135	5	38	75	39	34	16
No ho sap	3	2	1	1	1	0	1	0	0
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,38	8,45	8,34	7,88	8,20	8,73	8,17	8,53	8,18
Desviació típica	1,74	1,44	1,91	1,51	1,76	1,51	1,89	1,70	2,10
7. A continuació parlarem una mica sobre l'ús del servei. Vostè coneix l'horari d'atenció del 012? Em podria dir quin és?									
Sí, diu 24 hores per 7 dies	78	29	49	3	17	21	22	9	6
Sí, diu altres franges	67	19	48	4	15	24	11	5	8
No, no el coneix	454	188	266	18	106	134	100	65	31
No contesta	1	0	1	0	0	1	0	0	0
8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos?									
Només una vegada	330	134	196	12	79	93	73	52	21
2 o 3 vegades	163	59	104	5	37	49	38	19	15
4 o 5 vegades	54	19	35	5	9	15	16	4	5
Més de 5 vegades	42	20	22	2	12	17	4	3	4
No ho sap	9	3	6	1	1	4	2	1	0
No contesta	2	1	1	0	0	2	0	0	0



Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
15. En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana?									
Reduir temps d'espera/rapidesa en la resposta	107	32	75	9	19	33	29	10	7
Més coneixement de la temàtica/més formació	53	14	39	3	16	7	19	4	4
Que sigui més barat/gratuït	45	15	30	1	14	14	5	6	5
Més informació/més actualitzada/més precisió/més eficiència	30	10	20	3	7	9	5	5	1
Menys transfers/més coordinació	13	3	10	1	4	4	2	0	2
Ampliar l'horari	13	5	8	2	1	3	1	6	0
Aspectes actitudinals	12	2	10	1	5	1	5	0	0
Menys informatzat/més personalitzat	8	4	4	0	3	0	4	1	0
Oferir tràmits que no es fan	6	2	4	0	0	3	2	1	0
Donar a conèixer el servei i les seves competències	3	1	2	0	0	2	0	1	0
Millorar els missatges enregistrats (claredat, so, etc.)	2	1	1	0	1	1	0	0	0
Crec que el servei 012 ja està prou bé com està	209	89	120	6	47	71	48	24	13
Altres	20	9	11	1	9	4	3	3	0
No ho sap/No contesta	116	57	59	2	21	33	25	20	15
16. Considera que hagués pogut resoldre aquesta mateixa consulta a través d'algun altre canal d'informació de la Generalitat?									
Sí	204	76	128	10	54	72	47	17	4
No	288	114	174	9	67	81	59	47	25
No ho sap	108	46	62	6	17	27	27	15	16
No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16.2. A través de quin canal o canals?									
Base: Hagués pogut altre canal	204	76	128	10	54	72	47	17	4
El portal gencat.cat	65	30	35	4	24	21	14	1	1
Internet (sense especificar)	43	16	27	2	9	13	9	7	3
Trucant a un altre organisme de la Generalitat	37	11	26	0	7	17	9	4	0
Presencialment a l'Administració	28	11	17	0	9	11	7	1	0
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils	6	1	5	2	2	1	0	1	0
L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)	3	2	1	0	0	1	1	1	0
Xarxes socials	1	0	1	0	0	1	0	0	0
Altres	8	2	6	0	1	3	4	0	0
No ho sap	13	4	9	2	2	5	2	2	0
No contesta	3	0	3	0	1	0	1	1	0
16.3. I podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?									
Més ràpid/pràctic/còmode	115	39	76	4	32	42	28	7	2
Per falta d'informació al portal/web	18	9	9	3	6	7	2	0	0
No tenia accés a internet	16	2	14	0	2	6	6	2	0
Pensava que tindrien més informació	16	6	10	1	3	5	3	3	1
Li van recomanar	14	7	7	2	5	4	3	0	0
Prefereix el tracte directe	4	1	3	0	1	2	0	0	1
Altres	15	8	7	0	3	6	2	4	0
No ho sap/No contesta	7	4	3	0	2	1	3	1	0
19. I a on va néixer?									
Base: Total entrevistats	600	236	364	25	138	180	133	79	45
Catalunya	441	176	265	22	99	133	98	56	33
Altres comunitats autònomes	83	39	44	1	11	21	22	19	9
Unió Europea	7	3	4	0	3	3	1	0	0
Resta del món	68	17	51	2	25	23	11	4	3
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	1	0	0

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
20. Em podria dir en quina llengua parla habitualment?									
Català	278	106	172	16	45	75	68	47	27
Castellà	229	84	145	7	68	80	45	21	8
Ambdues per igual	88	44	44	2	23	24	19	10	10
Altres	4	1	3	0	2	1	0	1	0
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	1	0	0
P21. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?									
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	1	2	0	0	1	0	0	2
Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental	20	6	14	1	1	5	5	3	5
ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental o Certificat d'Escolaritat o d'Estudis Primaris	85	31	54	3	13	25	17	19	8
Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU	103	37	66	7	21	32	22	14	7
Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent	57	19	38	2	15	15	13	9	3
Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent	98	35	63	5	24	32	27	5	5
Diplomatura, Enginyeria/arquitectura tècnica o equivalent	77	34	43	0	15	25	20	10	7
Llicenciatura, Arquitectura, Enginyeria, Grau o equivalent (4 anys o més)	119	57	62	5	32	35	21	18	8
Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...)	32	14	18	1	16	9	5	1	0
Doctorat	3	0	3	0	1	1	1	0	0
Altres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No ho sap	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	3	2	1	1	0	0	2	0	0

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT					
		Home	Dona	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 i més
Total	600	236	364	25	138	180	133	79	45
22. En quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?									
Empresari/ària o professional amb assalariats/ades	24	20	4	1	1	8	8	6	0
Professional o treballador/a autònom/a (sense assalariats/ades)	70	38	32	0	15	24	20	8	3
Membre de cooperativa	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Assalariat/ada indefinit/ida	212	86	126	5	62	65	54	24	2
Assalariat/ada eventual o interí/ina	55	19	36	4	16	22	11	2	0
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)	61	32	29	0	1	4	8	16	32
Aturat/ada i ha treballat abans	107	24	83	4	29	43	19	12	0
Pensionista (abans no ha treballat)	11	2	9	0	1	0	0	4	6
Aturat /ada i busca la primera feina	6	3	3	1	2	1	1	1	0
Estudiant	18	7	11	10	5	3	0	0	0
Treball domèstic no remunerat	24	0	24	0	3	6	8	5	2
Altres	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No sap/No contesta	11	4	7	0	3	3	4	1	0

4. QÜESTIONARI

TÍTOL DE L'ESTUDI:

Enquesta persones usuàries del 012

Núm. qüestionari: _____

ARGUMENTARI

Bon dia, bona tarda. Podria parlar amb el Sr./Sra. _____
Fa uns dies vostè va trucar al 012 i actualment estem fent un estudi sobre aquest servei. Podria contestar-me unes preguntes en relació amb l'atenció rebuda? 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.
(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.)

DADES DE L'ENTREVISTADOR/A

Nom: _____ Data: _____ Hora inici: _____ Hora final: _____

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

- Català 1
Castellà 2
Indiferent/Ns/Nc 99 (continuar en català)

BLOC CONEIXEMENT DEL SERVEI

2. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei? (ESPONTÀNIA)

- Menys de tres mesos 1
Entre tres i 6 mesos 2
Entre 6 i 12 mesos 3
Entre 1 i 2 anys 4
Més de 2 anys 5
Ns 98
Nc 99

3. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà? (ESPONTÀNIA, MULTIRESPOSTA)

- Familiar o amic 1
Internet 2
Per la televisió 3
Per la ràdio 4
A la premsa 5
Butlletí electrònic 6
Algun altre servei telefònic 7
Feina / estudis 8
Oficines de treball 9
Altres respostes (anotar literal) 10
Ns 98
Nc 99

BLOC SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI

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 servei 012.

Ns Nc
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 98 99

5. 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. (ROTANT ELS ASPECTES)

- | | Ns | Nc |
|--|---|------------|
| a) Rapidesa..... | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10..... | 98..... 99 |
| b) Amabilitat | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10..... | 98..... 99 |
| c) El coneixement sobre el tipus de consulta | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10..... | 98..... 99 |

6. 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. (ROTANT ELS ASPECTES)

- | | Ns | Nc |
|--|---|------------|
| a) Rapidesa..... | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10..... | 98..... 99 |
| b) Amabilitat | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10..... | 98..... 99 |
| c) El coneixement sobre el tipus de consulta | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10..... | 98..... 99 |

BLOC FREQUÈNCIA D'ÚS DEL SERVEI

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

- Sí (anotar literal)..... 1
No, no el coneix..... 2
Ns 98
Nc 99

8. Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en els últims dos mesos? (ESPONTÀNIA)

- Només una vegada 1 Passa a P10
2 o 3 vegades..... 2
4 o 5 vegades..... 3
Més de 5 vegades 4
Ns..... 98 Passa a P10

Nc..... 99 Passa a P10

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

- Pel mateix tema 1
Per un tema diferent 2 Passa a P10
Ns 98 Passa a P10
Nc 99 Passa a P10

9.2. Per què ha hagut de trucar més d'una vegada pel mateix tema? (ESPONTÀNIA, ANOTAR LITERAL)

- Ns..... 98
Nc..... 99

TIPUS DE TRÀMIT I RESOLUCIÓ

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

Sí..... 1 Passa a P11
No..... 2
Ns..... 98 Passa a P11
Nc..... 99 Passa a P11

10.2 Recorda exactament què és el que va demanar? (ESPONTÀNIA, ANOTAR LITERAL)

.....
Ns..... 98
Nc..... 99

10.2 Em pot dir el motiu pel qual no li van resoldre la seva consulta? (ESPONTÀNIA, ANOTAR LITERAL)

.....
Ns..... 98
Nc..... 99

PROCÉS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

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

Sí..... 1
No..... 2 Passa a P13

12. Quin tipus d'incidència? (ESPONTÀNIA, ANOTAR LITERAL)

Ns..... 98
Nc..... 99

RECOMANACIÓ I MILLORA DEL SERVEI

13.Creu que tornarà a utilitzar el 012?

Sí..... 1
No..... 2
Ns..... 98
Nc..... 99

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

Sí..... 1
No..... 2
Ns..... 98
Nc..... 99

15.En general, en quins aspectes creu que podria millorar el servei 012 d'atenció ciutadana? (ESPONTÀNIA)

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

BLOC SERVEIS D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ

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

Sí..... 1
No..... 2 Passa a P17
Ns..... 98 Passa a P17
Nc..... 99 Passa a P17

16.2A través de quin canal o canals? (MÚLTIPLE, MÀXIM DUES RESPOSTES)

El portal gencat.cat..... 1
Aplicacions de la Generalitat per a mòbils (equipaments, rodalies, trànsit, etc)..... 2
L'Oficina Virtual de Tràmits (OVT)..... 3
Xarxes socials..... 4
Altres (Anotar)..... 5
Ns..... 98
Nc..... 99

16.3I podria indicar-nos per quin motiu en aquesta ocasió no l'ha utilitzat i ha decidit trucar al 012?)

(Anotar).....
No ho sap/No contesta..... 99

DADES D'IDENTIFICACIÓ

17 Em podria dir si és... (NOMÉS PREGUNTAR EN CAS DE NO PODER-HO DISTINGIR)

Home 1
Dona 2

18 Em podria dir la seva edat?

Edat _____

19 I a on va néixer? (NO LLEGIR, CODIFICAR SEGONS RESPOSTA)

Catalunya 1
Altres comunitats autònomes 2
Unió Europea..... 3
Resta del món (anotar / _____)..... 4
Ns..... 98
Nc..... 99

20 Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

Català.....1
Castellà.....2
Ambdues per igual.....3
Altres (anotar / _____).....4

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

Treballa per compte propi

Empresari/ària o professional amb assalariats/ades 1
Professional o treballador/a autònom/a (s/assalariats/ades) 2
Membre de cooperativa 3

Treballa per compte d'altri

Assalariat/ada indefinit/ida..... 4
Assalariat/ada eventual o interí/ina 5
Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar) 6

No treballa

Jubilat/ada o pensionista (abans ha treballat)..... 7 Passa a P32
Aturat/ada i ha treballat abans 8 Passa a P32
Pensionista (abans no ha treballat) 9 Passa a P32
Aturat/ada i busca primera feina 10 Passa a P32
Estudiant 11 Passa a P32
Treball domèstic no remunerat 12 Passa a P32
Altres (anotar / _____)
Ns..... 98 Passa a P32
Nc..... 99 Passa a P32

23. Lloc de residència (ANOTAR MUNICIPI I CODIFICAR COMARCA. CONFIRMAR I DEMANAR DISTRICTE A BCN)

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

Ns 98
Nc 99

21 Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit?

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

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