



Centre  
d'Estudis  
d'Opinió

REO núm. 645

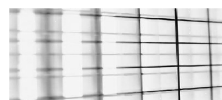
Data 14 d'abril de 2011

GESOP

E N Q U E S T A



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



**Els usuaris del 012. Satisfacció amb el servei**

## Tabulacions absoluts

Desembre 2010



Sexe – Edat – Nivell d'estudis – Llengua habitual

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>																			
Menys de tres mesos	43		15	28	4	11	16	7	2	3	19	12	12	0	5	33	3	2	0
Entre 3 i 6 mesos	67		29	38	9	25	17	10	5	1	41	16	10	0	9	50	5	3	0
Entre 6 i 12 mesos	105		38	67	7	39	28	18	13	0	62	33	10	0	23	69	12	1	0
Entre 1 i 2 anys	216		85	131	15	77	54	37	27	6	115	72	29	0	59	138	18	1	0
Més de 2 anys	759		261	498	25	241	254	130	60	49	272	246	236	5	353	331	66	8	1
No sap	10		3	7	0	3	2	2	2	1	6	1	3	0	7	3	0	0	0
<b>P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJA?</b>																			
Familiar o amic	198		60	138	14	78	57	25	19	5	90	67	41	0	56	125	14	3	0
Internet	78		30	48	5	30	29	10	4	0	17	34	26	1	19	51	6	2	0
Per la televisió	327		133	194	10	107	106	67	18	19	120	109	96	2	181	112	32	2	0
Per la ràdio	16		7	9	0	3	5	4	0	4	5	7	4	0	9	4	3	0	0
A la premsa	47		21	26	0	4	19	11	10	3	11	13	23	0	24	18	4	1	0
Revista de la Generalitat	28		11	17	4	3	11	7	2	1	11	11	6	0	9	19	0	0	0
Algun altre servei telefònic	18		9	9	1	5	5	2	2	3	7	8	3	0	6	9	3	0	0
A la feina / estudis	54		14	40	6	19	17	8	3	1	20	13	21	0	19	26	6	3	0
Oficines de Treball	186		63	123	9	64	44	38	30	1	135	39	12	0	37	135	13	1	0
Altres respostes	80		22	58	5	30	27	4	8	6	41	23	15	1	18	53	6	2	1
No sap	168		61	107	6	53	51	28	13	17	58	56	53	1	78	72	17	1	0

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?</b>																			
Molt satisfet	494		149	345	20	156	145	89	56	28	215	151	126	2	197	249	43	5	0
Bastant satisfet	566		218	348	31	197	186	89	38	25	242	183	139	2	208	300	49	8	1
Regular / normal	107		46	61	6	35	29	19	13	5	45	34	27	1	37	58	10	2	0
Poc satisfet	19		7	12	1	5	5	5	2	1	3	9	7	0	9	9	1	0	0
Gens satisfet	10		7	3	2	1	5	2	0	0	6	3	1	0	4	5	1	0	0
No sap	3		3	0	0	1	1	0	0	1	3	0	0	0	1	2	0	0	0
No contesta	1		1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?</b>																			
0	4		2	2	0	1	2	1	0	0	3	0	1	0	2	2	0	0	0
1	1		1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
2	5		2	3	0	0	2	2	0	1	1	2	2	0	4	1	0	0	0
3	2		1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0
4	4		3	1	1	1	0	2	0	0	0	4	0	0	0	2	2	0	0
5	31		19	12	2	6	10	5	7	1	16	7	8	0	14	15	1	1	0
6	38		16	22	1	17	13	6	0	1	10	13	14	1	8	26	3	1	0
7	129		50	79	11	49	36	22	5	6	34	51	42	2	58	58	10	2	1
8	345		145	200	17	111	117	50	35	15	148	111	85	1	144	166	29	6	0
9	279		87	192	17	92	86	49	23	12	106	93	80	0	110	138	30	1	0
10	360		103	257	10	118	102	67	39	24	194	98	67	1	114	213	29	4	0
No sap	2		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0
Mitjana	8,51		8,24	8,66	8,12	8,53	8,45	8,52	8,69	8,72	8,70	8,41	8,32	7,60	8,37	8,60	8,59	8,13	7,00
Desviació	1,47		1,59	1,37	1,62	1,36	1,50	1,60	1,35	1,50	1,47	1,43	1,47	1,52	1,53	1,44	1,30	1,51	
Casos	1198		429	769	60	396	369	204	109	60	513	380	300	5	456	622	104	15	1

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>P5.1. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>																			
Rapidesa	288		128	160	13	92	100	44	26	13	106	101	80	1	122	128	32	6	0
Amabilitat	106		27	79	5	29	28	20	13	11	50	29	26	1	51	47	8	0	0
Atenció (personal, al client)	281		84	197	14	91	78	57	29	12	151	88	41	1	91	162	27	1	0
Tenir molta i bé la informació	152		55	97	15	48	45	19	17	8	53	53	45	1	56	87	8	1	0
Resoldre, donar solucions	154		47	107	3	61	52	22	9	7	55	48	50	1	61	77	13	2	1
Eficàcia / eficiència	47		21	26	2	20	13	9	1	2	15	12	20	0	19	23	3	2	0
Professionalitat	41		21	20	1	11	15	9	2	3	14	13	14	0	18	18	5	0	0
Llenguatge clar i concís	28		7	21	3	11	7	4	3	0	11	12	5	0	4	23	1	0	0
Interès per resoldre la consulta	9		4	5	0	3	4	1	1	0	4	4	1	0	4	5	0	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	20		15	5	1	4	9	6	0	0	7	4	9	0	8	11	1	0	0
Idioma	12		2	10	0	3	3	2	1	3	6	2	4	0	7	5	0	0	0
Altres	8		2	6	0	3	1	3	1	0	5	2	1	0	4	3	1	0	0
No sap	53		18	35	3	19	16	8	6	1	38	12	3	0	11	34	5	3	0
No contesta	1		0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
<b>Base Esmenta un primer aspecte</b>	<b>1146</b>		<b>413</b>	<b>733</b>	<b>57</b>	<b>376</b>	<b>355</b>	<b>196</b>	<b>103</b>	<b>59</b>	<b>477</b>	<b>368</b>	<b>296</b>	<b>5</b>	<b>445</b>	<b>589</b>	<b>99</b>	<b>12</b>	<b>1</b>
<b>P5.2. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?</b>																			
Rapidesa	119		45	74	4	44	42	14	10	5	41	44	34	0	48	61	9	1	0
Amabilitat	87		21	66	5	30	27	15	7	3	32	26	29	0	36	43	5	3	0
Atenció (personal, al client)	104		38	66	6	33	29	19	12	5	50	26	27	1	42	50	10	1	1
Tenir molta i bé la informació	118		43	75	4	40	32	17	17	8	43	38	37	0	51	56	10	1	0
Resoldre, donar solucions	94		28	66	1	27	33	23	7	3	28	36	29	1	41	40	13	0	0
Eficàcia / eficiència	36		19	17	1	9	13	6	5	2	15	6	15	0	12	19	3	2	0
Professionalitat	25		10	15	0	9	10	3	1	2	10	6	7	2	11	12	1	1	0
Llenguatge clar i concís	33		11	22	2	13	11	4	1	2	14	13	6	0	13	17	3	0	0
Interès per resoldre la consulta	10		2	8	1	2	5	2	0	0	3	3	4	0	5	5	0	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	15		9	6	0	3	10	1	0	1	5	8	2	0	6	9	0	0	0
Idioma	9		3	6	1	0	3	3	0	2	2	5	2	0	6	3	0	0	0
Altres	3		2	1	0	1	0	2	0	0	1	0	2	0	1	2	0	0	0
Cap altre	493		182	311	32	165	140	87	43	26	233	157	102	1	173	272	45	3	0

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>																			
Rapidesa	407		173	234	17	136	142	58	36	18	147	145	114	1	170	189	41	7	0
Amabilitat	193		48	145	10	59	55	35	20	14	82	55	55	1	87	90	13	3	0
Atenció (personal, al client)	385		122	263	20	124	107	76	41	17	201	114	68	2	133	212	37	2	1
Tenir molta i bé la informació	270		98	172	19	88	77	36	34	16	96	91	82	1	107	143	18	2	0
Resoldre, donar solucions	248		75	173	4	88	85	45	16	10	83	84	79	2	102	117	26	2	1
Eficàcia / eficiència	83		40	43	3	29	26	15	6	4	30	18	35	0	31	42	6	4	0
Professionalitat	66		31	35	1	20	25	12	3	5	24	19	21	2	29	30	6	1	0
Llenguatge clar i concís	61		18	43	5	24	18	8	4	2	25	25	11	0	17	40	4	0	0
Interès per resoldre la consulta	19		6	13	1	5	9	3	1	0	7	7	5	0	9	10	0	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	35		24	11	1	7	19	7	0	1	12	12	11	0	14	20	1	0	0
Idioma	21		5	16	1	3	6	5	1	5	8	7	6	0	13	8	0	0	0
Altres	11		4	7	0	4	1	5	1	0	6	2	3	0	5	5	1	0	0
No sap	53		18	35	3	19	16	8	6	1	38	12	3	0	11	34	5	3	0
No contesta	1		0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI: RAPIDESA</b>																		
0	4	3	1	1	0	1	2	0	0	1	3	0	0	2	1	1	0	0
1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
2	4	2	2	1	0	1	1	1	0	3	1	0	0	2	2	0	0	0
3	4	2	2	0	1	0	2	0	1	2	2	0	0	3	1	0	0	0
4	15	8	7	2	6	4	1	1	1	8	3	4	0	2	10	1	2	0
5	42	15	27	7	11	6	9	7	2	23	14	4	1	11	26	5	0	0
6	75	36	39	5	22	28	11	5	4	31	25	18	1	34	33	7	1	0
7	162	67	95	8	59	54	20	16	5	51	59	52	0	65	82	12	3	0
8	297	106	191	11	106	99	49	20	12	110	96	89	2	118	145	29	4	1
9	221	73	148	9	71	73	32	25	11	84	77	60	0	91	110	18	2	0
10	373	118	255	15	120	104	76	34	24	201	99	72	1	126	213	31	3	0
No sap	2	0	2	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0
Mitjana	8,32	8,09	8,45	7,52	8,37	8,33	8,39	8,33	8,52	8,44	8,19	8,29	7,40	8,28	8,38	8,26	7,67	8,00
Desviació	1,64	1,79	1,53	2,35	1,48	1,50	1,84	1,67	1,70	1,75	1,68	1,35	1,95	1,61	1,65	1,71	1,91	
Casos	1198	431	767	60	396	370	203	109	60	515	379	299	5	454	624	104	15	1
<b>AMABILITAT</b>																		
2	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
3	2	0	2	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0
4	5	3	2	0	0	3	2	0	0	4	0	1	0	2	3	0	0	0
5	14	7	7	1	3	3	4	2	1	7	6	0	1	4	9	1	0	0
6	37	16	21	6	8	12	7	3	1	17	12	8	0	10	24	2	1	0
7	90	35	55	4	37	32	11	2	4	24	41	24	1	38	41	8	2	1
8	257	110	147	13	91	80	41	25	7	101	82	72	2	111	123	20	3	0
9	270	80	190	9	78	94	45	29	15	92	95	83	0	115	122	29	4	0
10	523	180	343	27	178	145	93	48	32	268	143	111	1	175	299	44	5	0
No sap	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Mitjana	8,90	8,79	8,96	8,73	8,93	8,82	8,88	9,02	9,17	9,01	8,77	8,87	7,60	8,85	8,92	8,98	8,67	7,00
Desviació	1,27	1,31	1,24	1,44	1,20	1,28	1,41	1,14	1,15	1,33	1,27	1,12	1,82	1,18	1,35	1,12	1,29	
Casos	1199	431	768	60	396	370	204	109	60	515	380	299	5	455	624	104	15	1

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>PROFESSIONALITAT</b>																			
0	2		1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0
2	1		1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0
4	9		6	3	0	1	4	3	0	1	4	2	2	1	4	4	1	0	0
5	35		14	21	2	9	8	9	4	3	17	12	6	0	14	19	1	1	0
6	41		19	22	6	12	11	10	2	0	13	18	10	0	17	21	3	0	0
7	122		44	78	8	50	42	13	4	5	36	43	41	2	50	60	9	2	1
8	298		128	170	11	100	97	52	28	10	117	99	82	0	129	142	25	2	0
9	271		84	187	12	82	90	44	26	17	101	96	73	1	114	123	29	5	0
10	409		133	276	21	139	115	71	44	19	220	108	80	1	119	250	35	5	0
No sap	11		1	10	0	2	2	2	1	4	6	1	4	0	7	3	1	0	0
No contesta	1		0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Mitjana	8,61		8,44	8,70	8,47	8,63	8,57	8,56	8,87	8,55	8,79	8,50	8,45	7,40	8,44	8,71	8,75	8,67	7,00
Desviació	1,42		1,51	1,35	1,50	1,37	1,40	1,49	1,25	1,70	1,42	1,35	1,43	2,30	1,43	1,42	1,24	1,45	
Casos	1188		430	758	60	394	368	202	108	56	509	378	296	5	449	620	103	15	1
<b>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>																			
0	6		3	3	0	1	3	2	0	0	4	1	1	0	4	2	0	0	0
1	1		0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
2	2		1	1	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0
3	8		2	6	0	2	1	4	1	0	2	3	3	0	4	2	2	0	0
4	8		7	1	1	2	3	1	1	0	5	1	2	0	1	7	0	0	0
5	34		15	19	3	13	6	5	5	2	17	11	6	0	10	20	2	2	0
6	71		34	37	4	25	25	10	3	4	24	27	19	1	31	34	4	2	0
7	111		45	66	12	33	39	22	1	4	37	44	29	1	48	54	7	2	0
8	248		98	150	8	84	80	37	24	15	93	82	71	2	103	119	24	1	1
9	274		89	185	14	86	84	50	32	8	107	88	79	0	115	123	31	5	0
10	432		136	296	18	146	126	73	42	27	222	122	87	1	137	259	33	3	0
No sap	5		1	4	0	2	3	0	0	0	3	0	2	0	2	3	0	0	0
Mitjana	8,54		8,31	8,67	8,28	8,55	8,49	8,49	8,78	8,73	8,68	8,44	8,44	7,80	8,41	8,64	8,58	7,93	8,00
Desviació	1,63		1,74	1,56	1,61	1,61	1,66	1,78	1,47	1,44	1,70	1,58	1,57	1,48	1,67	1,61	1,57	1,79	
Casos	1195		430	765	60	394	368	204	109	60	512	380	298	5	454	621	104	15	1



Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>																			
0	2		1	1	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0
3	3		0	3	0	0	2	1	0	0	2	0	1	0	1	2	0	0	0
4	2		2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0
5	20		8	12	2	2	4	5	4	3	11	7	1	1	5	12	3	0	0
6	40		14	26	3	11	18	5	3	0	18	13	9	0	11	23	5	1	0
7	97		44	53	8	40	23	21	2	3	26	38	32	1	40	49	5	2	1
8	296		126	170	14	93	97	50	26	16	104	107	84	1	133	138	21	4	0
9	264		79	185	13	88	89	37	29	8	103	90	71	0	105	124	31	4	0
10	473		156	317	20	161	132	85	45	30	247	124	100	2	159	271	39	4	0
No sap	3		1	2	0	1	2	0	0	0	1	1	1	0	1	2	0	0	0
Mitjana	8,78		8,65	8,85	8,55	8,87	8,67	8,76	8,91	8,93	8,93	8,67	8,69	8,00	8,73	8,82	8,82	8,53	7,00
Desviació	1,32		1,36	1,30	1,38	1,17	1,47	1,35	1,25	1,34	1,39	1,23	1,29	2,12	1,26	1,38	1,28	1,25	
Casos	1197		430	767	60	395	369	204	109	60	514	379	299	5	455	622	104	15	1
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>																			
0	7		4	3	1	1	2	2	0	1	4	2	1	0	4	3	0	0	0
1	1		0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
2	1		0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
3	2		1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0
4	8		3	5	0	3	2	2	1	0	4	2	2	0	3	5	0	0	0
5	31		15	16	3	7	6	9	5	1	16	9	6	0	9	20	2	0	0
6	58		23	35	6	23	19	6	1	3	27	22	8	1	21	31	5	1	0
7	116		55	61	10	43	38	14	7	4	37	45	33	1	47	61	6	1	1
8	289		108	181	12	98	93	48	27	11	100	97	90	2	128	126	27	8	0
9	264		84	180	15	81	86	43	26	13	104	87	73	0	104	130	27	3	0
10	419		138	281	12	139	123	78	42	25	219	114	85	1	135	245	37	2	0
No sap	4		0	4	0	0	2	0	0	2	2	1	1	0	4	0	0	0	0
Mitjana	8,56		8,38	8,65	7,92	8,56	8,58	8,54	8,75	8,72	8,67	8,45	8,52	7,80	8,46	8,60	8,76	8,27	7,00
Desviació	1,56		1,66	1,49	1,90	1,49	1,46	1,77	1,38	1,74	1,67	1,51	1,40	1,48	1,56	1,61	1,24	1,03	
Casos	1196		431	765	60	396	369	204	109	58	513	379	299	5	452	624	104	15	1

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	
<b>P7. I ARA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, DIGUI'M LA IMPORTÀNCIA QUE PER VOSTÈ TÉ CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012: RAPIDESA</b>																			
0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
2	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
5	14	7	7	2	5	0	3	4	0	7	6	1	0	4	9	1	0	0	0
6	23	9	14	1	8	10	3	0	1	6	12	5	0	8	12	3	0	0	0
7	75	31	44	1	25	25	14	6	4	19	32	24	0	33	35	6	1	0	0
8	221	91	130	11	68	67	37	27	11	88	70	62	1	103	101	16	1	0	0
9	225	81	144	17	75	78	28	19	8	79	78	67	1	92	108	19	6	0	0
10	639	211	428	27	215	190	119	52	36	314	182	140	3	216	357	58	7	1	1
No sap	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Mitjana	9,11	8,99	9,17	9,05	9,13	9,09	9,16	8,91	9,23	9,26	8,97	9,01	9,40	9,02	9,17	9,10	9,27	10,00	
Desviació	1,19	1,28	1,14	1,20	1,16	1,19	1,18	1,41	1,08	1,16	1,24	1,17	0,89	1,14	1,21	1,35	0,88		
Casos	1199	431	768	59	396	371	204	109	60	514	380	300	5	456	623	104	15	1	
<b>AMABILITAT</b>																			
1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
2	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
4	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
5	14	10	4	1	4	6	1	2	0	5	5	4	0	5	9	0	0	0	0
6	9	2	7	1	3	3	2	0	0	3	3	3	0	2	7	0	0	0	0
7	65	35	30	4	22	13	15	7	4	20	21	24	0	31	28	6	0	0	0
8	169	67	102	8	58	64	16	18	5	54	65	49	1	76	73	15	4	1	1
9	207	78	129	9	72	66	32	17	11	72	69	64	2	96	90	19	2	0	0
10	733	238	495	36	237	217	138	65	40	359	216	156	2	245	415	64	9	0	0
Mitjana	9,28	9,12	9,37	9,13	9,28	9,21	9,40	9,23	9,45	9,43	9,20	9,11	9,20	9,16	9,35	9,36	9,33	8,00	
Desviació	1,12	1,22	1,05	1,36	1,06	1,22	1,03	1,13	0,91	1,10	1,13	1,14	0,84	1,13	1,15	0,93	0,90		
Casos	1200	431	769	60	396	371	204	109	60	515	380	300	5	456	624	104	15	1	
<b>PROFESSIONALITAT</b>																			
4	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
5	7	4	3	1	0	4	0	2	0	7	0	0	0	1	6	0	0	0	0
6	15	6	9	0	6	6	2	1	0	6	9	0	0	3	10	2	0	0	0
7	45	21	24	7	11	10	10	3	4	20	17	8	0	21	22	2	0	0	0
8	177	69	108	10	58	58	31	14	6	69	58	49	1	77	84	15	1	0	0
9	242	91	151	8	81	80	36	26	11	78	83	79	2	109	102	26	5	0	0
10	711	237	474	33	240	213	124	62	39	334	213	162	2	244	399	58	9	1	1
No sap	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0
Mitjana	9,31	9,20	9,36	9,00	9,36	9,27	9,33	9,29	9,42	9,34	9,25	9,33	9,20	9,25	9,34	9,32	9,53	10,00	
Desviació	1,01	1,10	0,96	1,38	0,93	1,04	0,97	1,06	0,93	1,09	1,02	0,84	0,84	0,96	1,07	0,93	0,64		
Casos	1198	429	769	60	396	371	203	108	60	515	380	298	5	455	624	103	15	1	

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>																			
0	1		1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
2	1		0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
4	2		2	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0
5	4		1	3	0	1	0	1	2	0	2	2	0	0	1	2	0	1	0
6	9		4	5	2	4	1	2	0	0	3	6	0	0	3	6	0	0	0
7	32		14	18	3	6	10	8	3	2	17	8	7	0	10	17	4	1	0
8	117		42	75	5	40	32	20	12	8	53	35	29	0	55	50	9	3	0
9	209		79	130	12	63	69	31	23	11	72	71	64	2	98	92	16	3	0
10	822		287	535	37	280	256	141	69	39	362	258	199	3	286	453	75	7	1
No sap	3		1	2	0	1	1	1	0	0	2	0	1	0	2	1	0	0	0
Mitjana	9,48		9,42	9,51	9,25	9,52	9,50	9,47	9,39	9,45	9,45	9,48	9,52	9,60	9,43	9,52	9,56	8,87	10,00
Desviació	0,97		1,07	0,90	1,26	0,89	1,01	0,95	1,00	0,85	1,10	0,93	0,77	0,55	0,90	1,02	0,81	1,46	
Casos	1197		430	767	60	395	370	203	109	60	513	380	299	5	454	623	104	15	1
<b>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>																			
0	1		1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
4	1		0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
5	12		6	6	1	4	2	2	2	1	9	2	1	0	1	8	3	0	0
6	13		8	5	0	5	5	3	0	0	5	6	2	0	5	4	4	0	0
7	69		34	35	8	26	15	12	4	4	20	28	21	0	36	28	5	0	0
8	197		82	115	8	55	70	33	22	9	71	62	62	2	98	77	18	3	1
9	213		71	142	7	71	78	29	19	9	75	75	61	2	90	108	12	3	0
10	690		228	462	36	234	198	124	62	36	330	206	153	1	225	394	62	9	0
No sap	4		1	3	0	1	1	1	0	1	3	1	0	0	1	3	0	0	0
Mitjana	9,21		9,05	9,30	9,13	9,24	9,16	9,25	9,22	9,25	9,30	9,16	9,13	8,80	9,08	9,33	9,10	9,40	8,00
Desviació	1,13		1,27	1,03	1,24	1,10	1,17	1,12	1,08	1,12	1,19	1,10	1,05	0,84	1,08	1,13	1,33	0,83	
Casos	1196		430	766	60	395	370	203	109	59	512	379	300	5	455	621	104	15	1
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>																			
0	1		1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
2	1		0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
3	1		1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
5	6		4	2	0	3	1	0	2	0	3	3	0	0	1	5	0	0	0
6	17		7	10	1	5	5	4	2	0	9	6	2	0	7	9	1	0	0
7	42		22	20	5	13	10	7	2	5	18	15	9	0	22	19	1	0	0
8	160		56	104	9	50	47	30	19	5	64	52	44	0	76	59	21	4	0
9	225		77	148	15	66	73	36	21	14	72	75	76	2	99	108	15	3	0
10	744		263	481	29	259	232	126	63	35	344	229	168	3	249	421	65	8	1
No sap	3		0	3	0	0	1	1	0	1	2	0	1	0	2	0	1	0	0
Mitjana	9,34		9,26	9,38	9,02	9,39	9,35	9,34	9,24	9,34	9,36	9,31	9,33	9,60	9,23	9,41	9,38	9,27	10,00
Desviació	1,06		1,20	0,97	1,32	1,00	1,12	0,98	1,11	0,96	1,18	1,04	0,88	0,55	1,02	1,12	0,91	0,88	
Casos	1197		431	766	60	396	370	203	109	59	513	380	299	5	454	624	103	15	1

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	
<b>P8.1. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?</b>																			
Rapidesa	219	86	133	13	73	64	35	23	11	100	76	42	1	77	116	23	2	1	
Amabilitat	230	80	150	18	82	62	31	21	16	115	70	43	2	81	132	16	1	0	
Professionalitat	142	58	84	7	41	43	31	12	8	68	42	32	0	54	70	15	3	0	
Adequació de la resposta	297	109	188	9	103	101	47	24	13	92	93	111	1	136	137	20	4	0	
Llenguatge clar i concís	68	26	42	4	19	24	10	7	4	33	18	17	0	23	40	5	0	0	
Interès per resoldre la consulta	220	66	154	9	75	74	39	16	7	93	75	51	1	75	118	22	5	0	
Tot és important	19	5	14	0	2	2	10	4	1	9	6	4	0	8	8	3	0	0	
Altres respostes	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
No sap	4	1	3	0	1	1	1	1	0	4	0	0	0	1	3	0	0	0	
<b>Base Esmenta un aspecte</b>	<b>1177</b>	<b>425</b>	<b>752</b>	<b>60</b>	<b>393</b>	<b>368</b>	<b>193</b>	<b>104</b>	<b>59</b>	<b>502</b>	<b>374</b>	<b>296</b>	<b>5</b>	<b>447</b>	<b>613</b>	<b>101</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	
<b>P8.2. I EL SEGON?</b>																			
Rapidesa	274	108	166	19	97	82	41	20	15	123	85	65	1	96	146	26	6	0	
Amabilitat	280	77	203	19	94	79	53	20	15	142	82	56	0	100	155	22	3	0	
Professionalitat	179	64	115	7	54	60	31	17	10	68	49	62	0	81	81	14	3	0	
Adequació de la resposta	151	66	85	6	58	52	17	10	8	67	45	36	3	63	72	14	1	1	
Llenguatge clar i concís	116	35	81	2	39	41	17	13	4	37	45	34	0	36	71	8	1	0	
Interès per resoldre la consulta	162	66	96	5	48	50	33	21	5	57	64	41	0	64	81	16	1	0	
Cap altre	15	9	6	2	3	4	1	3	2	8	4	2	1	7	7	1	0	0	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	
<b>P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?</b>																			
Rapidesa	493	194	299	32	170	146	76	43	26	223	161	107	2	173	262	49	8	1	
Amabilitat	510	157	353	37	176	141	84	41	31	257	152	99	2	181	287	38	4	0	
Professionalitat	321	122	199	14	95	103	62	29	18	136	91	94	0	135	151	29	6	0	
Adequació de la resposta	448	175	273	15	161	153	64	34	21	159	138	147	4	199	209	34	5	1	
Llenguatge clar i concís	184	61	123	6	58	65	27	20	8	70	63	51	0	59	111	13	1	0	
Interès per resoldre la consulta	382	132	250	14	123	124	72	37	12	150	139	92	1	139	199	38	6	0	
Tot és important	19	5	14	0	2	2	10	4	1	9	6	4	0	8	8	3	0	0	
Altres respostes	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
No sap	4	1	3	0	1	1	1	1	0	4	0	0	0	1	3	0	0	0	

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?</b>																			
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	277		107	170	12	80	97	46	25	17	108	91	75	3	133	121	20	2	1
Sí, però s'equivoca	114		26	88	6	42	34	17	12	3	54	36	24	0	32	72	8	2	0
No	809		298	511	42	274	240	141	72	40	353	253	201	2	291	431	76	11	0
<b>P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?</b>																			
Diàriament o pràcticament diària	5		3	2	1	2	1	0	1	0	3	1	1	0	1	3	0	1	0
Algunes vegades a la setmana	30		17	13	2	10	8	3	2	5	7	12	11	0	11	12	5	2	0
Algunes vegades al mes	225		84	141	18	87	63	35	14	8	90	81	54	0	90	113	20	2	0
Menor freqüència	939		327	612	39	297	298	166	92	47	415	285	234	5	354	495	79	10	1
No sap	1		0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
<b>P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...</b>																			
Al matí	660		216	444	34	205	202	124	69	26	324	193	142	1	228	375	50	7	0
A la tarda	210		80	130	9	87	65	36	10	3	75	69	66	0	77	106	24	3	0
A la nit	35		10	25	5	14	11	4	1	0	9	12	13	1	15	18	2	0	0
Indiferent	283		117	166	12	89	89	38	28	27	102	105	73	3	132	117	28	5	1
No sap	12		8	4	0	1	4	2	1	4	5	1	6	0	4	8	0	0	0
<b>P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...</b>																			
Només (o gairebé) els dies laborables	938		312	626	42	325	288	158	83	42	417	287	230	4	327	523	77	10	1
Només els caps de setmana	38		22	16	4	11	11	9	3	0	14	12	12	0	16	18	4	0	0
Indistintament	218		95	123	14	60	68	37	23	16	81	79	57	1	112	78	23	5	0
No sap	6		2	4	0	0	4	0	0	2	3	2	1	0	1	5	0	0	0
<b>P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?</b>																			
Només un vegada	759		269	490	32	245	238	131	76	37	336	241	179	3	302	381	67	8	1
2 o 3 vegades	318		118	200	22	103	98	54	25	16	128	100	89	1	112	176	25	5	0
4 o 5 vegades	50		20	30	2	21	13	11	1	2	18	16	16	0	18	24	8	0	0
Més de 5 vegades	39		15	24	4	18	12	2	2	1	16	11	12	0	13	23	1	2	0
No sap	33		8	25	0	8	10	6	5	4	17	12	3	1	10	20	3	0	0
No contesta	1		1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
<b>P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?</b>																			
Per motius de feina	103		51	52	4	39	29	22	9	0	22	32	49	0	53	38	9	3	0
Per motius personals	1097		380	717	56	357	342	182	100	60	493	348	251	5	403	586	95	12	1

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>																			
Sí	1076		381	695	53	363	332	179	100	49	468	335	269	4	408	559	96	13	0
No	72		34	38	3	23	17	19	4	6	28	24	19	1	34	32	4	1	1
A mitges	46		14	32	4	9	21	5	4	3	16	20	10	0	10	31	4	1	0
No sap	5		1	4	0	0	1	1	1	2	2	1	2	0	4	1	0	0	0
No contesta	1		1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>Base No li van solucionar la consulta</b>	<b>118</b>		<b>48</b>	<b>70</b>	<b>7</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>44</b>	<b>63</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>																			
Em van dir que no tenien la informació	5		3	2	0	1	2	0	2	0	1	1	3	0	3	2	0	0	0
Em van adreçar a un número equivocat	12		7	5	1	4	3	2	0	2	7	4	1	0	3	8	0	1	0
Em van donar una informació errònia	12		8	4	1	7	3	0	0	1	4	2	6	0	5	4	2	1	0
Estic esperant la resposta	17		8	9	2	4	6	2	2	1	6	9	2	0	8	8	1	0	0
Em van adreçar a un altre lloc	26		7	19	1	3	8	9	3	2	8	11	6	1	7	16	2	0	1
Inseguretat de la resposta	8		2	6	1	4	1	2	0	0	2	5	1	0	1	6	1	0	0
No ho sabien	18		8	10	1	7	6	1	1	2	8	7	3	0	7	10	1	0	0
Atenció dolenta	2		2	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0
Problemes tècnics	2		0	2	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0
No va rebre la documentació que li havien dit	1		0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Actitud no correcta per part de l'operador	4		0	4	0	0	2	1	0	1	2	0	2	0	3	1	0	0	0
No es va poder fer el tràmit	5		2	3	0	1	1	3	0	0	0	3	2	0	3	1	1	0	0
Informació incompleta	3		1	2	0	0	2	1	0	0	0	2	1	0	1	2	0	0	0
Altres	3		0	3	0	1	1	1	0	0	2	0	1	0	1	2	0	0	0

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA: VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?</b>																		
Sí	178	60	118	17	61	61	21	9	9	79	56	43	0	67	95	11	5	0
No	992	361	631	41	328	298	179	97	49	427	312	248	5	379	515	88	9	1
No sap	30	10	20	2	7	12	4	3	2	9	12	9	0	10	14	5	1	0
<b>VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?</b>																		
Sí	396	155	241	21	123	133	57	38	24	173	134	86	3	134	215	40	6	1
No	705	233	472	37	245	208	126	62	27	306	218	179	2	270	371	57	7	0
No sap	99	43	56	2	28	30	21	9	9	36	28	35	0	52	38	7	2	0
<b>EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?</b>																		
Sí	1163	418	745	58	382	354	202	108	59	498	369	291	5	451	595	101	15	1
No	22	7	15	1	10	9	0	1	1	12	4	6	0	2	18	2	0	0
No sap	15	6	9	1	4	8	2	0	0	5	7	3	0	3	11	1	0	0
<b>EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?</b>																		
Sí	1180	427	753	60	389	366	198	107	60	507	375	293	5	447	614	103	15	1
No	19	4	15	0	7	4	6	2	0	8	5	6	0	8	10	1	0	0
No sap	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
<b>VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?</b>																		
Sí	1167	419	748	57	387	359	198	106	60	506	366	290	5	441	609	101	15	1
No	31	11	20	3	9	11	6	2	0	9	12	10	0	14	14	3	0	0
No sap	2	1	1	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0
<b>LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?</b>																		
Sí	1111	387	724	54	365	346	191	101	54	479	346	282	4	420	577	99	15	0
No	85	44	41	6	30	25	11	7	6	34	33	17	1	35	44	5	0	1
No sap	4	0	4	0	1	0	2	1	0	2	1	1	0	1	3	0	0	0

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>																			
Sí	1162		417	745	60	384	359	194	106	59	502	364	291	5	444	602	100	15	1
No	18		5	13	0	5	6	5	1	1	5	9	4	0	5	12	1	0	0
No sap	20		9	11	0	7	6	5	2	0	8	7	5	0	7	10	3	0	0
<b>P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?</b>																			
Sí	1147		402	745	54	383	357	194	104	55	493	359	291	4	434	595	103	14	1
No	45		23	22	5	12	12	9	3	4	17	19	8	1	21	22	1	1	0
No sap	8		6	2	1	1	2	1	2	1	5	2	1	0	1	7	0	0	0
<b>P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETES? N'HA FET ALGUN?</b>																			
Ho sap i ha fet algun tràmit	453		156	297	17	159	152	82	41	2	221	143	89	0	137	265	48	3	0
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	361		149	212	19	120	116	53	30	23	126	107	125	3	173	153	28	6	1
No sap que es poden fer tràmits	369		122	247	23	111	98	65	37	35	160	124	83	2	141	195	27	6	0
No sap	17		4	13	1	6	5	4	1	0	8	6	3	0	5	11	1	0	0
<b>Base Ha fet algun tràmit amb el 012</b>	<b>453</b>		<b>156</b>	<b>297</b>	<b>17</b>	<b>159</b>	<b>152</b>	<b>82</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>221</b>	<b>143</b>	<b>89</b>	<b>0</b>	<b>137</b>	<b>265</b>	<b>48</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>P19.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER AMB EL 012?</b>																			
Atur (segellar)	298		109	189	9	96	92	62	37	2	180	86	32	0	79	193	25	1	0
Naixement / acolliment d'un fill o fills	26		9	17	1	9	14	2	0	0	8	8	10	0	6	16	4	0	0
Ajuda per infant a càrrec	41		5	36	0	26	13	2	0	0	7	19	15	0	14	20	7	0	0
Ajudes familiars sense especificar	11		3	8	3	3	4	1	0	0	4	3	4	0	6	4	0	1	0
Impostos	8		4	4	0	4	2	1	1	0	1	4	3	0	3	3	2	0	0
Multes	25		9	16	1	8	12	4	0	0	7	6	12	0	12	10	3	0	0
Ajuda al lloguer	4		2	2	0	3	1	0	0	0	3	1	0	0	1	2	1	0	0
Cèdula d'habitabilitat	3		2	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	2	0	0	0
Pagament de taxes	2		0	2	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0
Llicències (pesca,...)	7		7	0	1	2	2	0	0	0	4	3	0	0	2	3	1	1	0
Demamar targeta sanitària	1		0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Demamar prestacions	5		0	5	0	1	3	0	1	0	1	2	2	0	3	0	2	0	0
Inscripcions a cursos (Educació)	6		2	4	0	2	3	1	0	0	2	2	2	0	3	2	1	0	0
Canvis de padró	2		1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0
Demamar targeta de residència	1		0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Declaració de Renda	1		0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Domiciliar pagaments	1		1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Reclamacions de consum	1		0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Altres	11		3	8	0	3	3	3	2	0	1	6	4	0	5	5	1	0	0
No sap	1		0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0



Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?</b>																			
Cada dia	734		292	442	47	295	231	103	38	20	216	257	259	2	300	351	72	11	0
Algunes vegades a la setmana	182		68	114	6	56	67	34	15	4	87	68	26	1	58	111	12	1	0
Algunes vegades al mes	37		14	23	1	11	13	7	2	3	24	8	5	0	12	22	3	0	0
Menor freqüència	41		12	29	2	18	12	4	4	1	28	10	2	1	12	24	3	1	1
Mai / quasi mai	205		44	161	4	16	48	55	50	32	160	36	8	1	73	116	14	2	0
No sap	1		1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
<b>Base Es connecta cada dia</b>	<b>734</b>		<b>292</b>	<b>442</b>	<b>47</b>	<b>295</b>	<b>231</b>	<b>103</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>216</b>	<b>257</b>	<b>259</b>	<b>2</b>	<b>300</b>	<b>351</b>	<b>72</b>	<b>11</b>	<b>0</b>
<b>P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?</b>																			
Menys d'1 hora	94		33	61	2	39	33	15	4	1	36	30	28	0	30	55	9	0	0
1 a 2 hores	211		73	138	10	77	71	25	19	9	69	80	62	0	92	98	20	1	0
2 a 3 hores	149		65	84	15	60	44	19	6	5	41	60	47	1	54	75	18	2	0
3 a 5 hores	115		47	68	12	50	33	15	2	3	37	36	42	0	39	63	10	3	0
5 a 8 hores	68		30	38	3	25	24	14	2	0	13	20	34	1	31	32	4	1	0
8 hores	57		26	31	3	26	17	7	4	0	9	17	31	0	33	15	6	3	0
Més de 8 hores	30		18	12	1	17	8	3	0	1	8	11	11	0	15	9	5	1	0
No sap	10		0	10	1	1	1	5	1	1	3	3	4	0	6	4	0	0	0
<b>Temps diari de connexió (en minuts)</b>																			
Mitjana	177,33		197,93	163,40	184,24	189,12	169,09	184,23	136,62	121,58	151,71	169,45	206,31	210,00	195,32	154,61	191,25	321,82	
Desviació	169,26		183,73	157,44	167,05	177,56	163,41	174,27	138,91	125,09	158,60	170,31	173,59	127,28	181,38	145,59	199,22	201,29	
Casos	724		292	432	46	294	230	98	37	19	213	254	255	2	294	347	72	11	0
<b>Base Es connecta algunes vegades a la setmana</b>	<b>182</b>		<b>68</b>	<b>114</b>	<b>6</b>	<b>56</b>	<b>67</b>	<b>34</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>87</b>	<b>68</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>58</b>	<b>111</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?</b>																			
Menys d'1 hora	14		4	10	1	2	5	3	3	0	8	5	1	0	4	9	1	0	0
1 hora	39		10	29	0	11	18	8	2	0	21	11	6	1	10	27	2	0	0
Entre 2 i 3 hores	46		20	26	5	12	17	6	5	1	24	14	8	0	14	29	3	0	0
Entre 3 i 5 hores	59		27	32	0	25	15	13	4	2	25	24	10	0	24	30	4	1	0
Més de 5	20		7	13	0	5	11	2	1	1	6	13	1	0	4	14	2	0	0
No sap	3		0	3	0	1	1	1	0	0	2	1	0	0	1	2	0	0	0
No contesta	1		0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Temps setmanal de connexió (en minuts)</b>																			
Mitjana	178,90		186,76	174,05	105,00	198,27	179,85	164,06	152,67	225,00	166,43	205,30	155,77	60,00	179,11	174,82	205,00	300,00	
Desviació	140,08		122,99	150,01	36,74	151,04	155,04	106,40	116,10	133,04	144,10	148,75	89,81		125,34	140,77	200,97		
Casos	178		68	110	6	55	66	32	15	4	84	67	26	1	56	109	12	1	0

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?</b>																			
Sí	967		365	602	47	339	309	164	71	37	357	332	273	5	375	499	83	9	1
No	233		66	167	13	57	62	40	38	23	158	48	27	0	81	125	21	6	0
<b>P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?</b>																			
Gencat.cat / Gencat	686		262	424	40	277	237	99	23	10	182	248	252	4	306	299	71	9	1
Altres	63		24	39	4	23	18	7	7	4	30	25	8	0	12	46	3	2	0
No sap	451		145	306	16	96	116	98	79	46	303	107	40	1	138	279	30	4	0
<b>Base No esmenta espontàniament Gencat.cat</b>	<b>514</b>		<b>169</b>	<b>345</b>	<b>20</b>	<b>119</b>	<b>134</b>	<b>105</b>	<b>86</b>	<b>50</b>	<b>333</b>	<b>132</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>150</b>	<b>325</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
<b>P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?</b>																			
Sí	424		143	281	17	105	118	86	60	38	264	119	40	1	132	259	29	4	0
No	90		26	64	3	14	16	19	26	12	69	13	8	0	18	66	4	2	0
<b>Base Coneix Gencat.cat</b>	<b>1110</b>		<b>405</b>	<b>705</b>	<b>57</b>	<b>382</b>	<b>355</b>	<b>185</b>	<b>83</b>	<b>48</b>	<b>446</b>	<b>367</b>	<b>292</b>	<b>5</b>	<b>438</b>	<b>558</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>1</b>
<b>P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?</b>																			
Sí	791		304	487	45	311	271	114	34	16	230	289	269	3	324	378	77	11	1
No	319		101	218	12	71	84	71	49	32	216	78	23	2	114	180	23	2	0

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC	
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>	<b>304</b>	<b>487</b>	<b>45</b>	<b>311</b>	<b>271</b>	<b>114</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>230</b>	<b>289</b>	<b>269</b>	<b>3</b>	<b>324</b>	<b>378</b>	<b>77</b>	<b>11</b>	<b>1</b>
<b>P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?</b>																		
Estudis	103	24	79	14	34	35	18	1	1	22	41	40	0	50	39	13	1	0
Ocupació	170	86	84	5	74	53	28	10	0	63	71	36	0	57	94	16	3	0
Habitatge	22	7	15	1	7	12	1	1	0	5	5	12	0	8	13	1	0	0
Certificats, tràmits	37	21	16	1	20	14	1	0	1	9	10	18	0	11	22	2	2	0
Cursos	42	15	27	5	14	15	7	1	0	22	13	7	0	14	25	3	0	0
Pensions, ajudes, subvencions	140	32	108	8	75	41	14	0	2	47	48	45	0	54	68	16	2	0
Multes	4	2	2	0	1	3	0	0	0	0	3	1	0	1	3	0	0	0
Agenda cultural	16	7	9	2	2	7	3	1	1	1	8	7	0	12	2	1	1	0
Normativa i legislació	24	8	16	2	8	9	3	1	1	4	11	8	1	11	11	2	0	0
Sanitat	37	13	24	1	13	13	5	4	1	10	14	13	0	15	16	5	1	0
Mapes, plànols municipals	2	0	2	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0
Servei meteorològic	8	3	5	0	2	2	3	0	1	2	0	6	0	3	4	1	0	0
Turisme	6	3	3	0	2	4	0	0	0	4	0	2	0	3	3	0	0	0
Transports	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Consultes per feina / estudis	18	7	11	0	4	8	5	1	0	6	5	7	0	8	9	1	0	0
Informació sobre la Generalitat	34	20	14	0	10	10	6	7	1	4	10	20	0	18	13	3	0	0
Informació Direcció General Trànsit	2	2	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0
Activitats nens / jovent	7	0	7	0	4	3	0	0	0	3	2	2	0	4	1	2	0	0
Informació	12	9	3	0	8	1	3	0	0	3	4	4	1	3	8	1	0	0
Impostos	14	5	9	1	3	5	3	1	1	0	4	10	0	8	5	1	0	0
Traductor	4	3	1	0	0	1	1	1	1	0	1	3	0	3	1	0	0	0
Per curiositat	4	3	1	1	1	1	1	0	0	0	3	1	0	2	2	0	0	0
Altres	27	9	18	0	7	13	5	1	1	6	12	9	0	13	12	2	0	0
Cap	2	1	1	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0
No sap	53	23	30	4	21	20	3	3	2	19	18	15	1	20	25	6	1	1
No contesta	2	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	2	0	0	0	0
<b>P22.4. COM LA VA CONÈIXER?</b>																		
Trucant al 012	17	6	11	1	8	5	2	1	0	5	6	6	0	4	10	2	1	0
Familiar o amic	102	37	65	3	51	29	11	7	1	34	42	26	0	33	62	6	1	0
Cercadors d'Internet	98	47	51	7	45	28	14	3	1	22	39	37	0	31	56	10	1	0
Per la televisió	148	56	92	8	66	50	16	5	3	43	59	44	2	83	45	19	0	1
Per la ràdio	10	5	5	0	4	1	3	0	2	2	4	4	0	6	3	1	0	0
Per la premsa	23	9	14	0	3	9	9	2	0	4	7	12	0	13	5	3	2	0
Per la revista de la Generalitat	12	7	5	2	3	5	1	1	0	3	6	3	0	3	7	2	0	0
A la feina / estudis	119	33	86	15	30	49	21	3	1	25	36	57	1	54	52	8	5	0
Oficines de Treball	68	28	40	5	31	18	8	5	1	37	25	6	0	10	47	10	1	0
Altres	63	25	38	2	22	26	9	2	2	26	22	15	0	12	45	6	0	0
No sap	131	51	80	2	48	51	20	5	5	29	43	59	0	75	46	10	0	0

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC	
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>	<b>487</b>	<b>304</b>	<b>45</b>	<b>311</b>	<b>271</b>	<b>114</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>230</b>	<b>289</b>	<b>269</b>	<b>3</b>	<b>324</b>	<b>378</b>	<b>77</b>	<b>11</b>	<b>1</b>
<b>P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?</b>																		
Menys d'un mes	429	267	162	21	164	160	66	10	8	91	154	183	1	195	188	39	7	0
D'un a dos mesos	193	120	73	14	79	58	23	12	7	73	71	48	1	76	94	22	1	0
Tres o quatre mesos	46	25	21	1	16	16	9	4	0	15	14	17	0	16	28	2	0	0
Més de quatre mesos	117	74	43	9	48	35	16	8	1	47	49	20	1	37	64	13	2	1
No sap	6	1	5	0	4	2	0	0	0	4	1	1	0	0	4	1	1	0
<b>P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?</b>																		
Si	268	176	92	13	101	92	42	13	7	55	98	114	1	134	112	20	2	0
No	109	60	49	6	38	47	17	1	0	23	34	51	1	51	45	11	1	1
No l'havia visitat abans	181	108	73	15	85	48	22	9	2	88	63	30	0	43	114	22	2	0
No sap	233	143	90	11	87	84	33	11	7	64	94	74	1	96	107	24	6	0
<b>Base Creu que la pàgina web ha millorat</b>	<b>268</b>	<b>176</b>	<b>92</b>	<b>13</b>	<b>101</b>	<b>92</b>	<b>42</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>55</b>	<b>98</b>	<b>114</b>	<b>1</b>	<b>134</b>	<b>112</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?</b>																		
Accessibilitat	23	17	6	1	14	6	2	0	0	4	10	9	0	10	10	2	1	0
Claredat	35	23	12	1	21	6	6	1	0	3	15	17	0	12	20	3	0	0
Més informació, més serveis	95	60	35	5	26	38	15	6	5	25	28	42	0	40	47	7	1	0
Disseny, imatge	17	10	7	4	7	4	1	0	1	4	5	8	0	9	6	2	0	0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	52	36	16	0	19	20	12	1	0	8	23	20	1	36	13	3	0	0
Rapidesa	21	13	8	0	5	12	3	1	0	5	7	9	0	11	8	2	0	0
Altres	5	3	2	0	0	2	1	1	1	1	2	2	0	4	0	1	0	0
No sap	20	14	6	2	9	4	2	3	0	5	8	7	0	12	8	0	0	0

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC	
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>	<b>487</b>	<b>304</b>	<b>45</b>	<b>311</b>	<b>271</b>	<b>114</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>230</b>	<b>289</b>	<b>269</b>	<b>3</b>	<b>324</b>	<b>378</b>	<b>77</b>	<b>11</b>	<b>1</b>
<b>P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?</b>																		
Ho sap i ha fet algun tràmit	187	117	70	10	78	60	31	5	3	42	68	77	0	84	76	23	4	0
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	465	279	186	19	177	164	67	26	12	137	161	165	2	198	216	44	6	1
No sap que es poden fer tràmits	125	82	43	16	47	43	15	3	1	48	52	24	1	36	79	9	1	0
No sap	14	9	5	0	9	4	1	0	0	3	8	3	0	6	7	1	0	0
<b>Base Ha fet algun tràmit mitjançant Gencat.cat</b>	<b>187</b>	<b>117</b>	<b>70</b>	<b>10</b>	<b>78</b>	<b>60</b>	<b>31</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>42</b>	<b>68</b>	<b>77</b>	<b>0</b>	<b>84</b>	<b>76</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>P22.6.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER MITJANÇANT GENCAT.CAT?</b>																		
Atur (segellar)	21	11	10	1	7	6	5	2	0	9	7	5	0	7	13	1	0	0
Impostos	15	10	5	1	5	6	1	0	2	4	1	10	0	9	4	1	1	0
Cita pel metge	24	21	3	2	12	5	4	0	1	7	8	9	0	8	12	4	0	0
Carnet família nombrosa	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Preinscripció escolar	7	4	3	2	2	2	1	0	0	0	4	3	0	2	3	1	1	0
Ensenyament	15	10	5	3	7	2	3	0	0	2	6	7	0	8	5	2	0	0
Subvencions	32	20	12	1	14	10	5	2	0	5	12	15	0	20	8	4	0	0
Família	3	3	0	0	1	2	0	0	0	1	0	2	0	2	1	0	0	0
Empreses	2	1	1	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0
Buscar feina, cursos aturats	10	8	2	0	4	2	4	0	0	2	5	3	0	6	2	2	0	0
Llicències (pesca,...)	12	1	11	0	5	4	2	1	0	3	5	4	0	5	5	1	1	0
Altres temes laborals	10	5	5	0	4	4	2	0	0	1	2	7	0	6	2	2	0	0
Oposicions	9	7	2	0	4	5	0	0	0	1	5	3	0	4	5	0	0	0
Crear associacions	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Denuncies	2	1	1	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0
Temes jurídics	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Estrangeria	4	2	2	0	2	1	1	0	0	0	3	1	0	1	3	0	0	0
Sol·licitud d'empadronament	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Renovació targeta de transport	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Reclamacions	2	1	1	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0
Sol·licitar permís d'obres	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Carnet monoparental	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Documentació	3	2	1	0	1	2	0	0	0	0	3	0	0	0	2	1	0	0
Altres	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
No sap	8	4	4	0	3	2	3	0	0	0	4	4	0	2	3	2	1	0

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>		<b>304</b>	<b>487</b>	<b>45</b>	<b>311</b>	<b>271</b>	<b>114</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>230</b>	<b>289</b>	<b>269</b>	<b>3</b>	<b>324</b>	<b>378</b>	<b>77</b>	<b>11</b>	<b>1</b>
<b>P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.</b>																			
0	2		2	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0
2	2		1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0
3	3		1	2	0	0	3	0	0	0	1	2	0	0	1	2	0	0	0
4	7		2	5	0	4	3	0	0	0	2	2	3	0	1	4	2	0	0
5	27		9	18	2	10	9	6	0	0	6	10	11	0	15	11	1	0	0
6	71		40	31	6	29	23	8	4	1	19	26	25	1	33	34	3	0	1
7	165		69	96	7	73	48	28	7	2	36	51	77	1	85	61	16	3	0
8	248		98	150	14	94	82	44	11	3	66	105	76	1	97	117	31	3	0
9	108		33	75	6	42	40	10	7	3	32	39	37	0	44	53	11	0	0
10	108		36	72	9	45	39	11	1	3	48	34	26	0	28	65	10	5	0
No sap	50		13	37	1	13	22	6	4	4	19	18	13	0	17	30	3	0	0
Mitjana	7,82		7,64	7,94	7,98	7,83	7,82	7,65	7,80	8,42	8,07	7,79	7,64	7,00	7,59	7,96	7,97	8,64	6,00
Desviació	1,47		1,52	1,42	1,45	1,41	1,60	1,43	1,06	1,31	1,56	1,44	1,40	1,00	1,44	1,51	1,28	1,36	
Casos	741		291	450	44	298	249	108	30	12	211	271	256	3	307	348	74	11	1

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>P23. SEXE</b>																			
Home	431		431	0	21	141	138	65	43	23	184	141	104	2	168	223	33	7	0
Dona	769		0	769	39	255	233	139	66	37	331	239	196	3	288	401	71	8	1
<b>P24. EDAT</b>																			
Fins a 25 anys	60		21	39	60	0	0	0	0	0	35	21	4	0	17	35	3	5	0
De 25 a 34	396		141	255	0	396	0	0	0	0	149	130	115	2	105	240	49	2	0
De 35 a 44	371		138	233	0	0	371	0	0	0	137	124	108	2	144	197	22	7	1
De 45 a 54	204		65	139	0	0	0	204	0	0	100	58	46	0	97	84	22	1	0
De 55 a 64	109		43	66	0	0	0	0	109	0	59	35	15	0	49	54	6	0	0
65 i més	60		23	37	0	0	0	0	0	60	35	12	12	1	44	14	2	0	0
<b>P25. ON VA NÉIXER?</b>																			
Catalunya	891		313	578	45	317	275	142	64	48	377	282	228	4	422	380	88	1	0
Resta d'Espanya	169		65	104	2	22	41	53	39	12	100	35	33	1	26	129	11	2	1
Estranger	140		53	87	13	57	55	9	6	0	38	63	39	0	8	115	5	12	0
<b>P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?</b>																			
Català	456		168	288	17	105	144	97	49	44	150	147	156	3	456	0	0	0	0
Castellà	624		223	401	35	240	197	84	54	14	321	190	112	1	0	624	0	0	0
Ambdues per igual	104		33	71	3	49	22	22	6	2	39	38	27	0	0	0	104	0	0
Altres	15		7	8	5	2	7	1	0	0	5	5	5	0	0	0	0	15	0
No contesta	1		0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>P26.2. A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?</b>																			
Català	302		107	195	20	104	103	58	14	3	54	90	156	2	210	67	21	4	0
Castellà	152		61	91	7	70	53	17	5	0	60	57	35	0	19	117	11	5	0
Ambdues per igual	140		69	71	11	45	51	22	10	1	43	52	45	0	43	65	30	2	0
No treballa / no estudia	601		192	409	22	175	163	106	79	56	358	179	62	2	181	374	42	4	0
Altres	4		2	2	0	2	0	1	1	0	0	2	2	0	3	1	0	0	0
No contesta	1		0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>P26.3. AMB ELS AMICS?</b>																			
Català	368		135	233	14	86	101	88	40	39	114	109	142	3	331	21	13	3	0
Castellà	542		189	353	31	229	169	69	35	9	303	162	76	1	23	489	24	6	0
Ambdues per igual	285		103	182	14	81	98	47	33	12	97	107	81	0	102	113	67	3	0
Altres	4		4	0	1	0	2	0	1	0	1	2	1	0	0	1	0	3	0
No contesta	1		0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>P27. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DEL SEU PARE?</b>																			
Catalunya	463		171	292	26	138	122	99	41	37	177	144	141	1	334	86	43	0	0
Resta d'Espanya	591		203	388	17	199	195	97	61	22	297	172	121	1	107	426	55	3	0
Estranger	140		56	84	17	56	51	8	7	1	39	64	37	0	11	111	6	12	0
No contesta	6		1	5	0	3	3	0	0	0	2	0	1	3	4	1	0	0	1
<b>P28. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DE LA SEVA MARE?</b>																			
Catalunya	464		174	290	30	146	127	85	41	35	177	144	142	1	322	101	41	0	0
Resta d'Espanya	588		203	385	14	188	189	111	63	23	297	172	118	1	121	408	56	3	0
Estranger	142		52	90	16	60	51	8	5	2	39	64	39	0	10	113	7	12	0
No contesta	6		2	4	0	2	4	0	0	0	2	0	1	3	3	2	0	0	1

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>																			
Sense estudis	4		1	3	0	0	1	0	1	2	4	0	0	0	1	3	0	0	0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	39		12	27	6	8	2	9	10	4	39	0	0	0	9	26	3	1	0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	472		171	301	29	141	134	91	48	29	472	0	0	0	140	292	36	4	0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	380		141	239	21	130	124	58	35	12	0	380	0	0	147	190	38	5	0
Universitari grau mig (primer cicle)	97		32	65	4	34	33	17	5	4	0	0	97	0	43	48	5	1	0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	203		72	131	0	81	75	29	10	8	0	0	203	0	113	64	22	4	0
No contesta	5		2	3	0	2	2	0	0	1	0	0	0	5	3	1	0	0	1
<b>P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>																			
Treballa per compte propi	120		65	55	1	32	42	27	14	4	43	33	44	0	65	40	14	1	0
Treballa per compte d'altri	459		168	291	21	187	164	71	16	0	108	157	193	1	202	201	46	10	0
No treballa	618		198	420	37	177	163	106	79	56	364	189	63	2	187	383	44	4	0
No contesta	3		0	3	1	0	2	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1



Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>120</b>		<b>65</b>	<b>55</b>	<b>1</b>	<b>32</b>	<b>42</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	<b>33</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>40</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>P30.1. VOSTÈ ÉS...</b>																			
Empresari o professional amb assalariats	39		27	12	0	10	10	11	5	3	11	12	16	0	25	9	5	0	0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	79		37	42	1	21	31	16	9	1	32	19	28	0	39	30	9	1	0
Membre de cooperativa	1		0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
No contesta	1		1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>459</b>		<b>168</b>	<b>291</b>	<b>21</b>	<b>187</b>	<b>164</b>	<b>71</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>157</b>	<b>193</b>	<b>1</b>	<b>202</b>	<b>201</b>	<b>46</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<b>P30.2. VOSTÈ ÉS...</b>																			
Assalariat indefinit	345		132	213	10	134	132	53	16	0	65	117	162	1	165	141	32	7	0
Assalariat eventual o interí	105		35	70	10	50	31	14	0	0	39	37	29	0	34	54	14	3	0
Membre de cooperativa	4		0	4	1	1	1	1	0	0	1	2	1	0	0	4	0	0	0
No contesta	5		1	4	0	2	0	3	0	0	3	1	1	0	3	2	0	0	0
<b>Base No treballa</b>	<b>618</b>		<b>198</b>	<b>420</b>	<b>37</b>	<b>177</b>	<b>163</b>	<b>106</b>	<b>79</b>	<b>56</b>	<b>364</b>	<b>189</b>	<b>63</b>	<b>2</b>	<b>187</b>	<b>383</b>	<b>44</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>P30.3. VOSTÈ ÉS...</b>																			
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	69		34	35	0	1	5	7	15	41	38	17	13	1	39	28	2	0	0
Aturat i ha treballat abans	477		157	320	20	158	148	94	56	1	287	145	44	1	119	316	38	4	0
Pensionista (abans no ha treballat)	8		0	8	0	0	0	0	2	6	5	2	1	0	7	1	0	0	0
Aturat i busca la primera feina	2		1	1	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0
Estudiant	17		6	11	15	2	0	0	0	0	6	10	1	0	6	9	2	0	0
Mestressa de casa	44		0	44	0	16	9	5	6	8	26	14	4	0	14	28	2	0	0
Està de baixa	1		0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Base Treballa</b>	<b>579</b>		<b>233</b>	<b>346</b>	<b>22</b>	<b>219</b>	<b>206</b>	<b>98</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>151</b>	<b>190</b>	<b>237</b>	<b>1</b>	<b>267</b>	<b>241</b>	<b>60</b>	<b>11</b>	<b>0</b>
<b>P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?</b>																			
Públic (administració o empresa pública)	99		26	73	4	33	41	18	3	0	19	28	52	0	60	29	9	1	0
Sector privat	474		204	270	18	181	164	80	27	4	132	161	181	0	205	209	51	9	0
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	3		1	2	0	2	1	0	0	0	0	0	3	0	1	1	0	1	0
No contesta	3		2	1	0	3	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	0	0	0
<b>P30.5. I A QUINA BRANCA?</b>																			
Agrari	4		4	0	0	0	2	2	0	0	2	2	0	0	4	0	0	0	0
Indústria	83		42	41	3	28	32	18	2	0	24	31	28	0	37	33	12	1	0
Serveis	441		155	286	17	162	157	74	27	4	109	141	191	0	209	176	46	10	0
Construcció	44		29	15	1	26	14	3	0	0	13	15	16	0	14	28	2	0	0
No contesta	7		3	4	1	3	1	1	1	0	3	1	2	1	3	4	0	0	0

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>P31. LLOC DE RESIDÈNCIA</b>																		
Alt Camp	3	0	3	0	1	0	1	0	1	2	1	0	0	2	1	0	0	0
Alt Empordà	22	6	16	0	8	6	4	4	0	8	8	6	0	10	9	3	0	0
Alt Penedès	20	8	12	0	6	7	4	2	1	7	6	7	0	13	6	1	0	0
Alt Urgell	3	1	2	1	1	1	0	0	0	2	1	0	0	1	2	0	0	0
Anoia	30	6	24	3	8	8	9	1	1	20	5	5	0	10	17	3	0	0
Bages	32	9	23	2	12	9	4	4	1	15	11	6	0	11	18	3	0	0
Baix Camp	27	12	15	2	8	7	5	4	1	11	7	9	0	15	10	2	0	0
Baix Ebre	11	1	10	0	4	2	4	0	1	6	4	1	0	8	2	1	0	0
Baix Empordà	13	6	7	1	1	4	6	1	0	6	4	3	0	2	10	1	0	0
Baix Llobregat	139	46	93	5	56	49	20	5	4	54	51	34	0	27	99	10	3	0
Baix Penedès	22	9	13	2	8	7	3	2	0	10	10	2	0	5	16	0	1	0
Barcelonès	94	32	62	3	37	34	9	8	3	45	36	13	0	13	71	9	1	0
Barcelona ciutat	269	105	164	17	74	75	40	32	31	86	88	93	2	110	131	25	3	0
Berguedà	7	1	6	1	1	3	1	1	0	3	2	2	0	4	2	0	1	0
Cerdanya	2	0	2	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0
Conca de Barberà	2	2	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Garraf	19	8	11	0	4	9	3	2	1	10	6	3	0	7	11	1	0	0
Garrigues	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Garrotxa	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Gironès	23	5	18	2	4	6	7	1	3	10	2	11	0	17	5	1	0	0
Maresme	70	29	41	4	31	18	8	9	0	35	25	10	0	28	33	9	0	0
Montsià	6	2	4	0	1	1	2	2	0	4	2	0	0	5	1	0	0	0
Noguera	7	3	4	0	2	4	1	0	0	2	2	3	0	7	0	0	0	0
Osona	28	10	18	0	11	9	6	1	1	14	10	4	0	18	6	4	0	0
Pallars Jussà	2	0	2	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0
Pla d'Urgell	3	0	3	1	0	0	1	1	0	2	1	0	0	3	0	0	0	0
Pla de l'Estany	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Ribera d'Ebre	2	1	1	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0
Ripollès	3	1	2	0	1	0	0	2	0	1	2	0	0	3	0	0	0	0
Segarra	4	1	3	1	0	1	2	0	0	1	3	0	0	2	2	0	0	0
Segrià	20	9	11	2	4	6	4	1	3	7	8	5	0	16	2	1	1	0
Selva	31	13	18	0	10	8	9	4	0	20	5	6	0	14	14	3	0	0
Solsonès	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Tarragonès	36	11	25	3	13	6	11	2	1	17	9	10	0	13	21	2	0	0
Urgell	5	3	2	1	0	2	1	1	0	4	1	0	0	3	2	0	0	0
Val d'Aran	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Vallès Occidental	160	64	96	4	65	55	18	14	4	70	46	44	0	50	92	14	4	0
Vallès Oriental	72	25	47	4	20	28	15	3	2	36	21	15	0	26	35	10	1	0
No contesta	8	2	6	0	3	3	2	0	0	0	2	3	3	4	2	1	0	1

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Barcelona ciutat</b>	<b>269</b>		<b>105</b>	<b>164</b>	<b>17</b>	<b>74</b>	<b>75</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>86</b>	<b>88</b>	<b>93</b>	<b>2</b>	<b>110</b>	<b>131</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>P32. DISTRICTE MUNICIPAL</b>																			
Ciutat Vella	9		2	7	0	4	3	1	1	0	4	1	4	0	1	8	0	0	0
Eixample	56		25	31	3	13	14	9	8	9	14	21	21	0	32	23	1	0	0
Sants-Montjuic	24		9	15	3	9	3	1	3	5	7	10	7	0	8	13	2	1	0
Les Corts	19		6	13	0	3	4	7	3	2	3	3	12	1	9	5	3	2	0
Sarrià-Sant Gervasi	25		5	20	3	3	6	3	4	6	4	10	11	0	15	7	3	0	0
Gràcia	17		7	10	0	2	9	2	1	3	4	4	9	0	9	7	1	0	0
Horta	26		14	12	1	9	7	4	4	1	6	10	10	0	7	14	5	0	0
Nou Barris	23		5	18	2	7	10	0	2	2	12	8	2	1	4	17	2	0	0
Sant Andreu	24		12	12	2	10	5	4	2	1	8	10	6	0	11	10	3	0	0
Sant Martí	41		19	22	3	13	11	8	4	2	23	8	10	0	13	23	5	0	0
No contesta	5		1	4	0	1	3	1	0	0	1	3	1	0	1	4	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>REGIÓ DE RESIDÈNCIA</b>																			
Barcelona ciutat	269		105	164	17	74	75	40	32	31	86	88	93	2	110	131	25	3	0
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	574		212	362	20	219	200	77	43	15	257	191	126	0	164	347	54	9	0
Comarques gironines	94		31	63	3	24	24	28	12	3	45	21	28	0	48	38	8	0	0
Camp de Tarragona	90		34	56	7	30	21	20	9	3	42	27	21	0	37	48	4	1	0
Terres de l'Ebre	19		4	15	0	6	4	6	2	1	12	6	1	0	13	5	1	0	0
Àmbit de Ponent	40		16	24	5	7	13	9	3	3	16	15	9	0	32	6	1	1	0
Comarques centrals	98		26	72	6	32	29	21	7	3	53	28	17	0	44	43	10	1	0
Alt Pirineu i Aran	8		1	7	2	1	2	1	1	1	4	2	2	0	4	4	0	0	0
No contesta	8		2	6	0	3	3	2	0	0	0	2	3	3	4	2	1	0	1

Absoluts	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL					
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>431</b>	<b>769</b>	<b>60</b>	<b>396</b>	<b>371</b>	<b>204</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>515</b>	<b>380</b>	<b>300</b>	<b>5</b>	<b>456</b>	<b>624</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<b>DIA SETMANA TRUCADA</b>																			
Dilluns	240		94	146	7	71	75	47	29	11	114	70	54	2	86	127	24	3	0
Dimarts	238		81	157	9	86	70	39	22	12	101	74	63	0	97	119	21	1	0
Dimecres	241		87	154	13	81	77	47	17	6	104	82	53	2	85	131	17	7	1
Dijous	216		72	144	11	66	72	39	15	13	84	65	67	0	82	111	22	1	0
Divendres	181		63	118	13	72	52	21	14	9	79	61	40	1	68	102	9	2	0
Dissabte	48		21	27	3	7	14	7	9	8	23	13	12	0	22	20	5	1	0
Diumenge	36		13	23	4	13	11	4	3	1	10	15	11	0	16	14	6	0	0
<b>FRANJA HORÀRIA TRUCADA</b>																			
De 8 a 11 hores	348		124	224	18	106	98	76	35	15	180	103	64	1	108	212	25	3	0
De 11 a 13 hores	299		108	191	12	94	104	42	31	16	147	90	62	0	99	167	29	4	0
De 13 a 16 hores	252		78	174	13	81	70	47	27	14	101	74	76	1	107	117	23	5	0
De 16 a 19 hores	168		71	97	5	69	55	23	6	10	46	63	58	1	77	76	12	3	0
De 19 a 22 hores	97		35	62	5	36	30	15	7	4	37	31	27	2	44	41	11	0	1
De 22 a 1 hores	24		9	15	2	8	12	0	1	1	3	10	11	0	14	8	2	0	0
De 1 a 8 hores	12		6	6	5	2	2	1	2	0	1	9	2	0	7	3	2	0	0
<b>PROVÍNCIA</b>																			
Barcelona	948		345	603	43	328	307	139	82	49	395	309	239	5	321	523	90	13	1
Girona	96		31	65	3	24	25	28	13	3	47	21	28	0	48	40	8	0	0
Lleida	47		17	30	7	8	14	11	3	4	19	17	11	0	37	8	1	1	0
Tarragona	109		38	71	7	36	25	26	11	4	54	33	22	0	50	53	5	1	0
<b>NIVELL D'ESTUDIS</b>																			
Baix	515		184	331	35	149	137	100	59	35	515	0	0	0	150	321	39	5	0
Mitjà	380		141	239	21	130	124	58	35	12	0	380	0	0	147	190	38	5	0
Alt	300		104	196	4	115	108	46	15	12	0	0	300	0	156	112	27	5	0
No contesta	5		2	3	0	2	2	0	0	1	0	0	0	5	3	1	0	0	1
<b>MES DE TRUCADA AL SERVEI 012</b>																			
Gener	100		32	68	7	32	32	15	9	5	50	27	23	0	44	48	8	0	0
Febrer	100		40	60	3	33	32	19	8	5	44	29	26	1	39	51	8	1	1
Març	100		36	64	5	34	29	17	10	5	46	26	28	0	42	48	9	1	0
Abril	100		35	65	4	34	30	18	9	5	42	31	27	0	38	50	11	1	0
Maig	100		38	62	4	33	32	16	10	5	37	33	28	2	39	52	8	1	0
Juny	100		36	64	7	31	31	17	9	5	45	30	25	0	41	51	6	2	0
Juliol	100		34	66	4	33	32	17	8	6	40	34	26	0	31	54	12	3	0
Agost	100		35	65	5	33	30	17	11	4	47	30	22	1	35	58	6	1	0
Setembre	100		37	63	6	34	31	17	7	5	35	34	31	0	40	47	12	1	0
Octubre	100		37	63	4	33	31	18	9	5	42	32	26	0	39	53	7	1	0
Novembre	100		36	64	5	34	32	15	9	5	44	35	20	1	34	57	7	2	0
Desembre	100		35	65	6	32	29	18	10	5	43	39	18	0	34	55	10	1	0
<b>SITUACIÓ LABORAL</b>																			
Treballa per compte propi	120		65	55	1	32	42	27	14	4	43	33	44	0	65	40	14	1	0
Treballa per compte d'altri	459		168	291	21	187	164	71	16	0	108	157	193	1	202	201	46	10	0
Aturat	479		158	321	22	158	148	94	56	1	288	146	44	1	120	317	38	4	0
Jubilat / pensionista	77		34	43	0	1	5	7	17	47	43	19	14	1	46	29	2	0	0
Mestressa de casa	44		0	44	0	16	9	5	6	8	26	14	4	0	14	28	2	0	0
Estudiant	17		6	11	15	2	0	0	0	0	6	10	1	0	6	9	2	0	0
Altres situacions	1		0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
No contesta	3		0	3	1	0	2	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1



Dia de la setmana – Franja horària de la trucada

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	
<b>P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>																
Menys de tres mesos	43	5	13	5	5	11	3	1	16	9	11	4	3	0	0	
Entre 3 i 6 mesos	67	12	14	17	14	6	2	2	26	23	12	4	1	0	1	
Entre 6 i 12 mesos	105	23	16	19	21	20	2	4	47	23	18	10	5	2	0	
Entre 1 i 2 anys	216	44	50	45	41	25	7	4	82	65	34	19	13	1	2	
Més de 2 anys	759	152	145	153	134	118	33	24	173	178	176	128	74	21	9	
No sap	10	4	0	2	1	1	1	1	4	1	1	3	1	0	0	
<b>P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?</b>																
Familiar o amic	198	40	39	36	39	31	8	5	46	60	47	24	17	4	0	
Internet	78	16	14	23	7	13	1	4	18	18	18	16	7	1	0	
Per la televisió	327	58	65	70	70	41	13	10	77	86	66	58	26	9	5	
Per la ràdio	16	6	3	4	1	1	0	1	3	3	4	1	4	1	0	
A la premsa	47	11	10	9	7	8	1	1	17	8	13	7	0	1	1	
Revista de la Generalitat	28	3	4	9	5	3	2	2	4	8	6	4	3	1	2	
Algun altre servei telefònic	18	3	1	3	3	3	3	2	4	3	6	0	1	1	3	
A la feina / estudis	54	11	7	14	7	14	1	0	17	13	12	8	2	2	0	
Oficines de Treball	186	39	43	31	34	29	7	3	99	47	22	10	8	0	0	
Altres respostes	80	19	16	11	13	14	5	2	21	11	24	9	12	2	1	
No sap	168	34	36	31	30	24	7	6	42	42	34	31	17	2	0	

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?</b>															
Molt satisfet	494	94	91	106	87	78	25	13	145	113	108	69	43	13	3
Bastant satisfet	566	108	114	116	107	91	13	17	168	146	116	77	44	9	6
Regular / normal	107	26	27	17	16	9	8	4	25	33	21	18	5	2	3
Poc satisfet	19	8	4	2	2	1	1	1	5	4	4	2	4	0	0
Gens satisfet	10	1	2	0	4	1	1	1	3	1	3	2	1	0	0
No sap	3	2	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?</b>															
0	4	0	1	0	1	1	1	0	2	0	1	1	0	0	0
1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
2	5	1	1	0	2	0	0	1	0	2	2	1	0	0	0
3	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0
4	4	2	1	0	0	1	0	0	1	1	0	2	0	0	0
5	31	14	5	4	2	3	2	1	11	5	6	5	4	0	0
6	38	10	4	8	7	6	3	0	11	11	8	6	2	0	0
7	129	22	26	30	25	16	7	3	31	36	24	20	9	3	6
8	345	76	69	70	63	52	7	8	96	88	77	52	27	3	2
9	279	49	58	53	53	48	9	9	79	54	59	43	30	10	4
10	360	65	72	76	61	54	19	13	115	102	74	37	24	8	0
No sap	2	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,51	8,34	8,54	8,61	8,49	8,59	8,42	8,50	8,59	8,57	8,49	8,26	8,47	8,96	7,83
Desviació	1,47	1,50	1,49	1,23	1,49	1,39	1,94	1,89	1,46	1,39	1,50	1,60	1,47	1,00	0,94
Casos	1198	239	238	241	215	181	48	36	346	299	252	168	97	24	12

Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
	Absoluts	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>P5.1. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>															
Rapidesa	288	47	64	65	62	34	9	7	89	73	57	35	25	5	4
Amabilitat	106	22	16	17	22	17	7	5	30	27	22	14	9	2	2
Atenció (personal, al client)	281	57	58	55	48	44	13	6	86	76	51	39	23	6	0
Tenir molta i bé la informació	152	26	30	29	26	30	6	5	41	36	33	25	14	1	2
Resoldre, donar solucions	154	34	31	35	21	21	3	9	38	30	37	30	16	1	2
Eficàcia / eficiència	47	8	12	7	10	9	1	0	17	13	13	4	0	0	0
Professionalitat	41	15	5	6	5	6	3	1	9	9	13	4	1	3	2
Llenguatge clar i concís	28	6	9	5	3	3	2	0	10	6	4	6	1	1	0
Interès per resoldre la consulta	9	2	1	2	2	2	0	0	3	1	2	2	1	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	20	6	2	6	4	1	1	0	3	7	3	4	2	1	0
Idioma	12	1	0	3	4	3	1	0	1	4	5	2	0	0	0
Altres	8	2	1	0	2	1	1	1	2	3	0	0	2	1	0
No sap	53	14	9	11	6	10	1	2	19	14	12	3	3	2	0
No contesta	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
<b>Base Esmenta un primer aspecte</b>	<b>1146</b>	<b>226</b>	<b>229</b>	<b>230</b>	<b>209</b>	<b>171</b>	<b>47</b>	<b>34</b>	<b>329</b>	<b>285</b>	<b>240</b>	<b>165</b>	<b>94</b>	<b>21</b>	<b>12</b>
<b>P5.2. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?</b>															
Rapidesa	119	23	26	31	16	20	0	3	29	31	25	21	10	1	2
Amabilitat	87	16	17	14	23	11	3	3	37	14	17	13	3	1	2
Atenció (personal, al client)	104	18	16	18	23	19	5	5	28	23	25	9	15	2	2
Tenir molta i bé la informació	118	20	25	18	25	21	4	5	28	32	29	21	5	2	1
Resoldre, donar solucions	94	22	14	22	19	11	3	3	20	23	22	18	11	0	0
Eficàcia / eficiència	36	9	7	5	7	5	2	1	13	9	5	5	3	1	0
Professionalitat	25	1	7	6	9	0	2	0	7	4	4	7	2	1	0
Llenguatge clar i concís	33	8	7	4	6	7	0	1	9	12	2	6	2	1	1
Interès per resoldre la consulta	10	3	2	0	2	1	2	0	3	2	3	2	0	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	15	2	4	3	1	4	1	0	3	7	2	1	2	0	0
Idioma	9	2	2	2	2	1	0	0	3	3	2	0	0	0	1
Altres	3	0	0	1	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0
Cap altre	493	102	102	106	76	70	25	12	148	123	104	62	41	12	3



Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>															
Rapidesa	407	70	90	96	78	54	9	10	118	104	82	56	35	6	6
Amabilitat	193	38	33	31	45	28	10	8	67	41	39	27	12	3	4
Atenció (personal, al client)	385	75	74	73	71	63	18	11	114	99	76	48	38	8	2
Tenir molta i bé la informació	270	46	55	47	51	51	10	10	69	68	62	46	19	3	3
Resoldre, donar solucions	248	56	45	57	40	32	6	12	58	53	59	48	27	1	2
Eficàcia / eficiència	83	17	19	12	17	14	3	1	30	22	18	9	3	1	0
Professionalitat	66	16	12	12	14	6	5	1	16	13	17	11	3	4	2
Llenguatge clar i concís	61	14	16	9	9	10	2	1	19	18	6	12	3	2	1
Interès per resoldre la consulta	19	5	3	2	4	3	2	0	6	3	5	4	1	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	35	8	6	9	5	5	2	0	6	14	5	5	4	1	0
Idioma	21	3	2	5	6	4	1	0	4	7	7	2	0	0	1
Altres	11	2	1	1	2	2	1	2	3	5	0	0	2	1	0
No sap	53	14	9	11	6	10	1	2	19	14	12	3	3	2	0
No contesta	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI: RAPIDESA</b>															
0	4	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0
1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
2	4	0	0	2	1	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0
3	4	1	0	2	0	1	0	0	2	1	0	1	0	0	0
4	15	4	7	2	0	1	0	1	4	4	3	1	3	0	0
5	42	13	4	8	6	10	1	0	19	10	7	4	1	0	1
6	75	14	14	23	13	10	0	1	18	21	13	13	6	2	2
7	162	46	30	28	25	22	5	6	41	43	36	32	7	1	2
8	297	48	55	65	66	47	9	7	87	72	56	38	36	4	4
9	221	49	52	31	40	35	9	5	55	49	59	32	18	7	1
10	373	64	75	79	63	54	22	16	119	96	76	46	24	10	2
No sap	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Mitjana	8,32	8,18	8,40	8,25	8,35	8,30	8,65	8,69	8,32	8,30	8,41	8,22	8,25	8,92	7,67
Desviació	1,64	1,59	1,61	1,68	1,59	1,65	2,02	1,49	1,72	1,67	1,53	1,61	1,65	1,25	1,56
Casos	1198	239	238	240	216	181	48	36	348	298	252	168	96	24	12
<b>AMABILITAT</b>															
2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
3	2	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
4	5	1	2	0	2	0	0	0	3	0	1	1	0	0	0
5	14	7	1	1	2	1	2	0	4	4	4	2	0	0	0
6	37	10	7	6	6	8	0	0	11	13	4	7	1	0	1
7	90	17	16	17	21	15	3	1	32	23	14	16	4	1	0
8	257	53	51	65	40	37	6	5	73	60	53	35	28	3	5
9	270	54	56	45	55	42	9	9	69	64	69	34	25	7	2
10	523	96	104	106	90	78	28	21	156	132	107	72	39	13	4
No sap	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Mitjana	8,90	8,75	8,92	8,91	8,87	8,91	9,17	9,39	8,87	8,86	8,97	8,79	9,00	9,33	8,67
Desviació	1,27	1,40	1,27	1,22	1,27	1,21	1,28	0,84	1,30	1,35	1,17	1,38	0,98	0,87	1,23
Casos	1199	239	238	241	216	181	48	36	348	298	252	168	97	24	12

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>PROFESSIONALITAT</b>															
0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
4	9	4	0	4	1	0	0	0	4	2	2	1	0	0	0
5	35	12	5	6	5	2	3	2	12	6	7	8	2	0	0
6	41	12	12	6	5	5	1	0	12	10	6	7	4	0	2
7	122	25	21	30	27	16	2	1	36	33	24	19	9	1	0
8	298	56	56	58	50	59	13	6	75	72	68	42	29	8	4
9	271	49	52	49	63	40	7	11	84	62	51	41	25	6	2
10	409	76	90	86	64	57	20	16	122	108	91	48	27	9	4
No sap	11	5	1	2	1	0	2	0	3	5	2	0	1	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Mitjana	8,61	8,40	8,69	8,61	8,63	8,63	8,74	9,00	8,63	8,66	8,64	8,41	8,58	8,96	8,50
Desviació	1,42	1,60	1,42	1,42	1,26	1,32	1,45	1,29	1,42	1,39	1,44	1,56	1,23	0,95	1,45
Casos	1188	235	237	239	215	180	46	36	345	294	250	167	96	24	12
<b>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>															
0	6	0	1	0	2	1	1	1	2	1	1	2	0	0	0
1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
2	2	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
3	8	1	1	2	0	0	2	2	4	0	0	1	3	0	0
4	8	2	1	1	3	0	0	1	3	1	2	0	2	0	0
5	34	6	5	8	5	8	2	0	11	5	10	7	1	0	0
6	71	17	10	19	13	9	1	2	20	21	12	13	3	1	1
7	111	21	27	20	22	15	5	1	31	24	24	21	7	2	2
8	248	55	44	51	51	39	7	1	63	69	49	33	28	4	2
9	274	60	64	43	45	44	7	11	73	61	56	43	30	8	3
10	432	75	84	96	73	65	22	17	139	114	95	48	23	9	4
No sap	5	1	1	1	1	0	1	0	1	2	2	0	0	0	0
Mitjana	8,54	8,46	8,65	8,58	8,44	8,60	8,43	8,50	8,56	8,64	8,58	8,30	8,38	8,92	8,58
Desviació	1,63	1,58	1,48	1,56	1,71	1,54	2,22	2,44	1,74	1,51	1,61	1,75	1,59	1,14	1,38
Casos	1195	239	237	240	215	181	47	36	347	297	250	168	97	24	12

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>															
0	2	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0
3	3	2	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0
4	2	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
5	20	8	3	4	1	2	1	1	8	4	5	2	1	0	0
6	40	9	6	11	5	7	2	0	19	11	2	4	2	2	0
7	97	21	17	25	18	12	2	2	30	27	13	17	4	2	4
8	296	63	61	59	58	45	6	4	74	70	66	51	30	2	3
9	264	55	56	41	49	43	9	11	70	65	54	41	25	7	2
10	473	81	90	101	84	72	27	18	143	119	110	53	34	11	3
No sap	3	1	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0
Mitjana	8,78	8,60	8,77	8,76	8,84	8,86	8,96	9,17	8,73	8,78	8,92	8,69	8,76	8,96	8,33
Desviació	1,32	1,41	1,38	1,31	1,17	1,19	1,82	1,13	1,44	1,32	1,24	1,16	1,41	1,30	1,23
Casos	1197	239	236	241	216	181	48	36	346	298	252	168	97	24	12
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>															
0	7	2	2	0	2	0	1	0	2	1	1	2	1	0	0
1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
3	2	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
4	8	2	2	1	1	1	0	1	3	2	1	2	0	0	0
5	31	9	3	7	4	4	2	2	13	5	6	5	2	0	0
6	58	14	11	12	11	8	2	0	22	13	6	13	3	0	1
7	116	24	22	23	17	25	2	3	35	34	23	15	7	1	1
8	289	54	57	58	60	48	9	3	64	76	71	43	26	4	5
9	264	58	50	48	51	36	10	11	75	54	57	42	26	9	1
10	419	73	90	90	70	59	21	16	132	110	85	46	32	10	4
No sap	4	3	0	0	0	0	1	0	1	2	1	0	0	0	0
Mitjana	8,56	8,41	8,62	8,60	8,56	8,54	8,68	8,83	8,54	8,58	8,62	8,32	8,65	9,17	8,50
Desviació	1,56	1,67	1,60	1,51	1,53	1,35	1,89	1,58	1,67	1,50	1,44	1,70	1,49	0,87	1,31
Casos	1196	237	238	241	216	181	47	36	347	297	251	168	97	24	12

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	
<b>P7. I ARA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, DIGUI'M LA IMPORTÀNCIA QUE PER VOSTÈ TÉ CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012: RAPIDESA</b>																
0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	
2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
5	14	2	4	4	4	0	0	0	4	3	3	2	2	0	0	
6	23	1	5	9	5	2	1	0	6	8	3	5	0	0	1	
7	75	16	14	14	12	14	4	1	22	15	14	17	5	2	0	
8	221	52	42	42	35	31	12	7	50	54	56	36	19	4	2	
9	225	45	37	46	49	36	5	7	66	60	52	27	13	4	3	
10	639	124	136	126	111	97	24	21	198	159	124	81	57	14	6	
No sap	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
Mitjana	9,11	9,12	9,15	9,05	9,10	9,18	8,69	9,33	9,18	9,13	9,08	8,93	9,13	9,25	9,08	
Desviació	1,19	1,08	1,19	1,24	1,18	1,05	1,99	0,89	1,23	1,14	1,11	1,25	1,35	1,03	1,24	
Casos	1199	240	238	241	216	180	48	36	347	299	252	168	97	24	12	
<b>AMABILITAT</b>																
1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
5	14	5	3	2	2	1	1	0	6	3	4	1	0	0	0	
6	9	0	1	4	2	0	2	0	4	2	0	2	1	0	0	
7	65	13	9	16	11	11	4	1	12	15	16	13	7	1	1	
8	169	34	39	34	31	23	4	4	47	54	26	30	10	0	2	
9	207	44	48	40	35	22	10	8	51	46	51	28	22	6	3	
10	733	142	138	145	135	123	27	23	228	176	155	94	57	17	6	
Mitjana	9,28	9,20	9,28	9,24	9,31	9,37	9,10	9,47	9,35	9,18	9,32	9,17	9,31	9,63	9,17	
Desviació	1,12	1,27	1,03	1,11	1,05	1,13	1,31	0,81	1,09	1,27	1,06	1,11	0,99	0,71	1,03	
Casos	1200	240	238	241	216	181	48	36	348	299	252	168	97	24	12	
<b>PROFESSIONALITAT</b>																
4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
5	7	3	1	0	2	0	1	0	2	3	2	0	0	0	0	
6	15	2	5	4	3	1	0	0	9	3	2	1	0	0	0	
7	45	9	7	11	8	8	2	0	10	14	9	8	3	0	1	
8	177	36	36	34	32	30	4	5	46	46	41	28	12	1	3	
9	242	51	45	45	51	34	8	8	66	54	58	34	24	4	2	
10	711	139	144	146	119	108	32	23	215	178	140	96	58	18	6	
No sap	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	
Mitjana	9,31	9,28	9,32	9,32	9,23	9,33	9,43	9,50	9,33	9,26	9,27	9,29	9,41	9,74	9,08	
Desviació	1,01	1,04	1,02	0,99	1,09	0,94	1,06	0,74	1,04	1,10	1,00	0,95	0,83	0,54	1,08	
Casos	1198	240	238	240	216	181	47	36	348	299	252	167	97	23	12	

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>															
0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
4	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
5	4	2	1	1	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0
6	9	0	3	0	5	0	1	0	3	3	1	1	1	0	0
7	32	4	6	9	5	6	2	0	5	8	10	4	3	1	1
8	117	29	25	21	21	18	3	0	38	28	22	16	12	1	0
9	209	42	34	50	40	28	8	7	53	47	55	25	20	5	4
10	822	162	167	159	144	129	32	29	246	210	161	121	60	17	7
No sap	3	0	2	0	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0
Mitjana	9,48	9,46	9,50	9,46	9,43	9,55	9,28	9,81	9,52	9,47	9,43	9,54	9,35	9,58	9,42
Desviació	0,97	1,00	0,92	0,93	1,00	0,81	1,68	0,40	0,96	1,04	0,93	0,88	1,05	0,78	0,90
Casos	1197	240	236	241	216	181	47	36	346	299	251	168	97	24	12
<b>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>															
0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
5	12	3	3	0	3	0	3	0	3	2	5	2	0	0	0
6	13	4	2	6	0	1	0	0	5	2	0	5	1	0	0
7	69	13	18	13	11	12	1	1	19	20	13	9	6	1	1
8	197	38	37	44	36	28	9	5	50	46	46	36	11	3	5
9	213	38	45	43	49	28	5	5	60	50	51	30	20	2	0
10	690	141	132	134	117	112	29	25	208	178	136	85	59	18	6
No sap	4	2	1	1	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0
Mitjana	9,21	9,20	9,17	9,19	9,22	9,31	8,94	9,50	9,24	9,24	9,18	9,05	9,34	9,54	8,92
Desviació	1,13	1,18	1,13	1,07	1,04	1,00	1,91	0,85	1,19	1,10	1,11	1,19	0,98	0,88	1,16
Casos	1196	238	237	240	216	181	48	36	346	299	251	167	97	24	12
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>															
0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
5	6	2	3	0	1	0	0	0	2	1	2	1	0	0	0
6	17	3	3	3	5	3	0	0	8	6	2	1	0	0	0
7	42	7	9	11	4	9	2	0	7	12	9	9	4	0	1
8	160	32	35	35	22	29	4	3	42	43	30	26	15	1	3
9	225	44	40	50	49	25	6	11	54	49	61	34	18	6	3
10	744	150	147	142	134	115	34	22	234	186	145	97	60	17	5
No sap	3	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0
Mitjana	9,34	9,33	9,31	9,32	9,37	9,33	9,36	9,53	9,39	9,28	9,33	9,27	9,38	9,67	9,00
Desviació	1,06	1,11	1,07	0,97	1,06	1,02	1,62	0,65	1,12	1,17	0,97	1,01	0,89	0,56	1,04
Casos	1197	239	237	241	216	181	47	36	348	299	249	168	97	24	12

Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
	Absoluts	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>P8.1. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?</b>															
Rapidesa	219	42	53	42	39	32	4	7	62	60	40	25	25	4	3
Amabilitat	230	45	40	47	37	40	12	9	75	56	34	32	25	6	2
Professionalitat	142	31	32	26	27	18	5	3	45	33	31	16	12	5	0
Adequació de la resposta	297	60	60	54	54	47	12	10	77	67	72	58	17	4	2
Llenguatge clar i concís	68	13	15	14	11	10	3	2	21	23	10	8	4	1	1
Interès per resoldre la consulta	220	41	37	51	45	31	11	4	56	56	62	27	12	3	4
Tot és important	19	5	1	6	2	3	1	1	7	4	3	2	2	1	0
Altres respostes	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
No sap	4	3	0	1	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0
<b>Base Esmenta un aspecte</b>	<b>1177</b>	<b>232</b>	<b>237</b>	<b>234</b>	<b>214</b>	<b>178</b>	<b>47</b>	<b>35</b>	<b>337</b>	<b>295</b>	<b>249</b>	<b>166</b>	<b>95</b>	<b>23</b>	<b>12</b>
<b>P8.2. I EL SEGON?</b>															
Rapidesa	274	41	74	55	48	38	11	7	104	63	37	33	27	7	3
Amabilitat	280	48	45	53	66	45	13	10	83	63	72	40	14	7	1
Professionalitat	179	45	40	39	23	24	6	2	48	44	45	22	16	3	1
Adequació de la resposta	151	34	31	22	34	21	4	5	33	44	31	24	11	4	4
Llenguatge clar i concís	116	29	21	25	14	20	2	5	22	30	33	23	6	1	1
Interès per resoldre la consulta	162	31	24	38	27	29	7	6	43	48	27	23	20	0	1
Cap altre	15	4	2	2	2	1	4	0	4	3	4	1	1	1	1
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?</b>															
Rapidesa	493	83	127	97	87	70	15	14	166	123	77	58	52	11	6
Amabilitat	510	93	85	100	103	85	25	19	158	119	106	72	39	13	3
Professionalitat	321	76	72	65	50	42	11	5	93	77	76	38	28	8	1
Adequació de la resposta	448	94	91	76	88	68	16	15	110	111	103	82	28	8	6
Llenguatge clar i concís	184	42	36	39	25	30	5	7	43	53	43	31	10	2	2
Interès per resoldre la consulta	382	72	61	89	72	60	18	10	99	104	89	50	32	3	5
Tot és important	19	5	1	6	2	3	1	1	7	4	3	2	2	1	0
Altres respostes	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
No sap	4	3	0	1	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	
<b>P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?</b>																
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	277	59	53	54	46	41	12	12	69	65	53	38	34	12	6	
Sí, però s'equivoca	114	21	23	25	19	16	6	4	32	31	26	10	14	0	1	
No	809	160	162	162	151	124	30	20	247	203	173	120	49	12	5	
<b>P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?</b>																
Diàriament o pràcticament diària	5	0	0	2	0	2	1	0	2	1	2	0	0	0	0	
Algunes vegades a la setmana	30	3	6	7	5	5	3	1	3	9	6	4	5	2	1	
Algunes vegades al mes	225	46	46	36	43	35	9	10	67	58	39	33	16	9	3	
Menor freqüència	939	191	186	195	168	139	35	25	275	231	205	131	76	13	8	
No sap	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
<b>P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...</b>																
Al matí	660	136	141	131	121	96	25	10	263	180	131	44	33	4	5	
A la tarda	210	38	35	49	43	33	7	5	28	34	52	57	30	6	3	
A la nit	35	5	5	6	6	5	2	6	6	3	5	5	8	6	2	
Indiferent	283	58	54	55	44	46	13	13	47	81	61	59	25	8	2	
No sap	12	3	3	0	2	1	1	2	4	1	3	3	1	0	0	
<b>P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...</b>																
Només (o gairebé) els dies laborables	938	183	194	192	177	149	29	14	294	232	205	114	73	15	5	
Només els caps de setmana	38	7	5	5	1	4	6	10	7	5	4	9	7	3	3	
Indistintament	218	49	38	44	37	28	10	12	43	61	42	45	17	6	4	
No sap	6	1	1	0	1	0	3	0	4	1	1	0	0	0	0	
<b>P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?</b>																
Només un vegada	759	153	152	152	143	112	30	17	249	178	155	93	62	15	7	
2 o 3 vegades	318	61	67	62	55	48	11	14	72	93	73	51	20	6	3	
4 o 5 vegades	50	11	8	12	5	8	3	3	9	15	6	9	8	1	2	
Més de 5 vegades	39	6	5	9	9	8	1	1	6	9	11	8	3	2	0	
No sap	33	8	6	6	4	5	3	1	12	4	7	7	3	0	0	
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
<b>P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?</b>																
Per motius de feina	103	25	19	23	18	15	2	1	24	27	25	18	3	4	2	
Per motius personals	1097	215	219	218	198	166	46	35	324	272	227	150	94	20	10	



Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>															
Sí	1076	216	215	218	197	160	40	30	319	270	224	145	85	23	10
No	72	15	14	9	7	16	7	4	18	13	19	12	7	1	2
A mitges	46	7	8	12	11	5	1	2	9	15	8	9	5	0	0
No sap	5	2	1	1	1	0	0	0	1	1	1	2	0	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>Base No li van solucionar la consulta</b>	<b>118</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>															
Em van dir que no tenien la informació	5	2	2	0	0	0	0	1	2	0	0	2	1	0	0
Em van adreçar a un número equivocat	12	5	3	0	1	2	0	1	3	1	5	2	1	0	0
Em van donar una informació errònia	12	2	3	3	0	3	0	1	3	4	2	2	0	0	1
Estic esperant la resposta	17	3	2	5	1	5	1	0	1	7	4	3	2	0	0
Em van adreçar a un altre lloc	26	5	6	5	6	1	1	2	7	10	3	3	2	0	1
Inseguretat de la resposta	8	1	0	2	2	1	2	0	1	0	1	3	2	1	0
No ho sabien	18	3	2	2	3	4	3	1	3	3	6	3	3	0	0
Atenció dolenta	2	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Problemes tècnics	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
No va rebre la documentació que li havien dit	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Actitud no correcta per part de l'operador	4	0	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	0	0	0
No es va poder fer el tràmit	5	0	1	1	0	3	0	0	2	0	1	1	1	0	0
Informació incompleta	3	0	0	1	2	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0
Altres	3	0	1	1	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	
<b>P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA: VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?</b>																
Sí	178	41	40	35	29	24	5	4	50	50	36	24	14	2	2	
No	992	191	194	196	185	154	41	31	288	241	211	138	82	22	10	
No sap	30	8	4	10	2	3	2	1	10	8	5	6	1	0	0	
<b>VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?</b>																
Sí	396	71	81	71	73	71	15	14	101	101	95	58	31	6	4	
No	705	149	136	157	123	98	24	18	217	172	142	92	61	14	7	
No sap	99	20	21	13	20	12	9	4	30	26	15	18	5	4	1	
<b>EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?</b>																
Sí	1163	230	227	237	212	176	47	34	338	286	245	163	97	23	11	
No	22	6	6	4	2	2	0	2	5	10	4	2	0	0	1	
No sap	15	4	5	0	2	3	1	0	5	3	3	3	0	1	0	
<b>EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?</b>																
Sí	1180	234	234	237	213	180	47	35	342	296	249	164	95	22	12	
No	19	6	4	4	2	1	1	1	6	3	3	4	2	1	0	
No sap	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
<b>VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?</b>																
Sí	1167	236	231	233	210	178	45	34	343	289	244	165	93	22	11	
No	31	3	7	8	6	2	3	2	4	10	8	3	3	2	1	
No sap	2	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	
<b>LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?</b>																
Sí	1111	225	228	220	194	168	43	33	333	274	231	151	89	23	10	
No	85	14	10	20	20	13	5	3	14	23	20	17	8	1	2	
No sap	4	1	0	1	2	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>															
Sí	1162	234	231	232	206	178	45	36	329	295	245	163	95	24	11
No	18	2	3	2	7	2	2	0	9	3	5	0	0	0	1
No sap	20	4	4	7	3	1	1	0	10	1	2	5	2	0	0
<b>P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?</b>															
Sí	1147	228	225	234	206	176	43	35	329	289	242	158	94	24	11
No	45	8	10	7	9	5	5	1	17	7	9	9	2	0	1
No sap	8	4	3	0	1	0	0	0	2	3	1	1	1	0	0
<b>P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?</b>															
Ho sap i ha fet algun tràmit	453	92	110	84	82	67	9	9	170	110	81	51	31	9	1
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	361	72	59	71	67	68	14	10	77	95	85	58	34	6	6
No sap que es poden fer tràmits	369	70	66	84	65	43	24	17	93	93	80	57	32	9	5
No sap	17	6	3	2	2	3	1	0	8	1	6	2	0	0	0
<b>Base Ha fet algun tràmit amb el 012</b>	<b>453</b>	<b>92</b>	<b>110</b>	<b>84</b>	<b>82</b>	<b>67</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>170</b>	<b>110</b>	<b>81</b>	<b>51</b>	<b>31</b>	<b>9</b>	<b>1</b>
<b>P19.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER AMB EL 012?</b>															
Atur (segellar)	298	58	79	54	52	43	8	4	137	75	45	20	18	2	1
Naixement / acolliment d'un fill o fills	26	6	6	5	4	3	0	2	5	8	5	4	4	0	0
Ajuda per infant a càrrec	41	6	12	8	7	7	0	1	7	4	9	15	3	3	0
Ajudes familiars sense especificar	11	2	1	1	1	5	0	1	3	1	3	2	1	1	0
Impostos	8	2	0	1	2	3	0	0	2	3	1	2	0	0	0
Multes	25	4	6	5	7	3	0	0	6	5	8	3	2	1	0
Ajuda al lloguer	4	1	0	1	2	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0
Cèdula d'habitabilitat	3	1	0	2	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0
Pagament de taxes	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Llicències (pesca,...)	7	2	2	1	1	0	1	0	1	1	2	2	1	0	0
Demandar targeta sanitària	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Demandar prestacions	5	1	1	0	1	1	0	1	0	3	1	1	0	0	0
Inscripcions a cursos (Educació)	6	2	0	1	2	1	0	0	0	1	4	0	0	1	0
Canvis de padró	2	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Demandar targeta de residència	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Declaració de Renda	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Domiciliar pagaments	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Reclamacions de consum	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Altres	11	5	1	3	1	1	0	0	2	5	1	1	1	1	0
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
	Absoluts	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?</b>															
Cada dia	734	141	140	146	136	121	24	26	178	169	163	132	65	19	8
Algunes vegades a la setmana	182	39	39	37	27	25	8	7	51	54	39	19	13	3	3
Algunes vegades al mes	37	5	9	10	9	2	2	0	15	11	5	5	0	0	1
Menor freqüència	41	10	8	10	3	7	2	1	13	11	6	3	7	1	0
Mai / quasi mai	205	45	42	37	41	26	12	2	91	54	39	8	12	1	0
No sap	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>Base Es connecta cada dia</b>	<b>734</b>	<b>141</b>	<b>140</b>	<b>146</b>	<b>136</b>	<b>121</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>178</b>	<b>169</b>	<b>163</b>	<b>132</b>	<b>65</b>	<b>19</b>	<b>8</b>
<b>P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?</b>															
Menys d'1 hora	94	21	14	20	23	12	2	2	28	22	22	12	8	2	0
1 a 2 hores	211	33	42	46	32	42	5	11	50	45	38	42	31	4	1
2 a 3 hores	149	30	27	29	36	18	6	3	35	42	27	30	9	4	2
3 a 5 hores	115	24	19	23	14	25	5	5	33	22	29	18	6	5	2
5 a 8 hores	68	15	15	10	18	8	1	1	11	20	20	10	6	0	1
8 hores	57	13	12	11	8	11	1	1	15	8	16	12	5	1	0
Més de 8 hores	30	4	9	5	4	5	2	1	3	8	8	7	0	3	1
No sap	10	1	2	2	1	0	2	2	3	2	3	1	0	0	1
<b>Temps diari de connexió (en minuts)</b>															
Mitjana	177,33	183,25	190,83	164,97	167,22	180,41	197,05	162,50	162,49	171,20	199,78	184,96	142,23	207,37	282,86
Desviació	169,26	169,63	175,39	164,51	154,86	171,27	215,65	190,95	159,35	162,08	174,68	183,03	141,99	188,85	285,06
Casos	724	140	138	144	135	121	22	24	175	167	160	131	65	19	7
<b>Base Es connecta algunes vegades a la setmana</b>	<b>182</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>51</b>	<b>54</b>	<b>39</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?</b>															
Menys d'1 hora	14	3	3	3	2	3	0	0	5	6	2	0	1	0	0
1 hora	39	12	8	5	3	7	2	2	12	14	8	2	2	0	1
Entre 2 i 3 hores	46	10	12	12	8	1	3	0	11	13	12	5	4	0	1
Entre 3 i 5 hores	59	10	12	15	8	9	2	3	18	15	10	11	3	1	1
Més de 5	20	3	3	1	5	5	1	2	5	5	5	1	2	2	0
No sap	3	1	0	1	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
<b>Temps setmanal de connexió (en minuts)</b>															
Mitjana	178,90	163,95	166,97	158,75	212,31	202,60	153,75	248,57	175,00	156,60	188,11	210,00	170,83	380,00	160,00
Desviació	140,08	140,93	122,22	92,98	189,72	164,68	92,73	164,06	134,32	128,38	161,81	120,42	141,00	210,71	124,90
Casos	178	38	38	36	26	25	8	7	51	53	37	19	12	3	3

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?</b>															
Sí	967	195	193	193	178	142	33	33	262	236	207	152	80	20	10
No	233	45	45	48	38	39	15	3	86	63	45	16	17	4	2
<b>P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?</b>															
Gencat.cat / Gencat	686	138	133	138	121	110	22	24	160	160	147	137	51	20	11
Altres	63	10	19	15	11	8	0	0	23	15	14	5	6	0	0
No sap	451	92	86	88	84	63	26	12	165	124	91	26	40	4	1
<b>Base No esmenta espontàniament Gencat.cat</b>	<b>514</b>	<b>102</b>	<b>105</b>	<b>103</b>	<b>95</b>	<b>71</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>188</b>	<b>139</b>	<b>105</b>	<b>31</b>	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?</b>															
Sí	424	81	82	84	86	62	19	10	146	110	95	27	42	3	1
No	90	21	23	19	9	9	7	2	42	29	10	4	4	1	0
<b>Base Coneix Gencat.cat</b>	<b>1110</b>	<b>219</b>	<b>215</b>	<b>222</b>	<b>207</b>	<b>172</b>	<b>41</b>	<b>34</b>	<b>306</b>	<b>270</b>	<b>242</b>	<b>164</b>	<b>93</b>	<b>23</b>	<b>12</b>
<b>P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?</b>															
Sí	791	160	155	158	140	125	24	29	201	176	175	141	66	22	10
No	319	59	60	64	67	47	17	5	105	94	67	23	27	1	2

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>	<b>160</b>	<b>155</b>	<b>158</b>	<b>140</b>	<b>125</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>201</b>	<b>176</b>	<b>175</b>	<b>141</b>	<b>66</b>	<b>22</b>	<b>10</b>
<b>P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?</b>															
Estudis	103	16	23	21	20	14	2	7	20	27	24	20	6	3	3
Ocupació	170	39	33	34	26	27	6	5	48	37	36	25	15	6	3
Habitatge	22	6	5	4	4	2	1	0	5	7	3	5	1	1	0
Certificats, tràmits	37	5	3	4	9	14	1	1	5	14	9	5	4	0	0
Cursos	42	9	10	10	9	2	0	2	14	13	9	2	3	0	1
Pensions, ajudes, subvencions	140	27	31	25	28	23	2	4	25	29	38	31	12	4	1
Multes	4	0	1	1	0	2	0	0	1	3	0	0	0	0	0
Agenda cultural	16	4	3	4	1	3	0	1	5	2	2	4	3	0	0
Normativa i legislació	24	4	2	7	6	4	1	0	7	4	5	5	3	0	0
Sanitat	37	7	5	10	5	6	2	2	12	6	11	7	1	0	0
Mapes, plànols municipals	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0
Servei meteorològic	8	2	2	2	1	0	1	0	2	1	1	1	2	1	0
Turisme	6	0	1	1	4	0	0	0	3	1	0	1	1	0	0
Transports	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Consultes per feina / estudis	18	3	4	3	3	5	0	0	6	5	4	3	0	0	0
Informació sobre la Generalitat	34	10	6	4	5	3	4	2	13	4	7	5	3	2	0
Informació Direcció General Trànsit	2	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Activitats nens / jovent	7	1	0	1	2	2	0	1	1	1	3	0	1	1	0
Informació	12	2	4	3	0	3	0	0	6	1	1	2	2	0	0
Impostos	14	3	1	2	5	2	1	0	3	4	3	1	2	1	0
Traductor	4	2	0	1	0	0	0	1	2	0	0	2	0	0	0
Per curiositat	4	0	0	2	1	0	1	0	1	0	0	2	0	1	0
Altres	27	6	7	4	3	7	0	0	3	7	6	9	2	0	0
Cap	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
No sap	53	11	13	14	5	6	2	2	14	9	12	11	3	2	2
No contesta	2	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
<b>P22.4. COM LA VA CONÈIXER?</b>															
Trucant al 012	17	4	3	3	2	3	1	1	4	6	4	3	0	0	0
Familiar o amic	102	17	28	19	20	11	3	4	35	16	25	14	10	1	1
Cercadors d'Internet	98	18	19	23	15	16	3	4	24	17	21	24	10	1	1
Per la televisió	148	29	31	27	28	23	4	6	31	33	25	31	17	8	3
Per la ràdio	10	3	0	2	1	3	1	0	2	0	4	1	3	0	0
Per la premsa	23	8	3	4	4	3	1	0	8	4	4	4	2	1	0
Per la revista de la Generalitat	12	1	1	5	2	1	0	2	2	3	3	0	1	1	2
A la feina / estudis	119	22	17	39	13	20	5	3	25	32	30	16	9	5	2
Oficines de Treball	68	22	10	8	10	13	4	1	24	16	12	7	7	1	1
Altres	63	18	11	7	14	9	0	4	16	15	16	11	4	1	0
No sap	131	18	32	21	31	23	2	4	30	34	31	30	3	3	0

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>	<b>160</b>	<b>155</b>	<b>158</b>	<b>140</b>	<b>125</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>201</b>	<b>176</b>	<b>175</b>	<b>141</b>	<b>66</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	
<b>P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?</b>																
Menys d'un mes	429	83	85	87	74	74	13	13	96	99	104	84	28	13	5	
D'un a dos mesos	193	41	39	28	33	34	8	10	48	50	35	36	14	7	3	
Tres o quatre mesos	46	12	6	12	7	6	1	2	14	4	10	9	9	0	0	
Més de quatre mesos	117	23	23	29	25	11	2	4	39	22	25	12	15	2	2	
No sap	6	1	2	2	1	0	0	0	4	1	1	0	0	0	0	
<b>P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?</b>																
Si	268	48	56	56	46	50	5	7	60	66	60	52	18	7	5	
No	109	21	24	21	25	10	7	1	19	26	24	27	9	4	0	
No l'havia visitat abans	181	41	38	28	32	31	5	6	62	30	42	24	19	3	1	
No sap	233	50	37	53	37	34	7	15	60	54	49	38	20	8	4	
<b>Base Creu que la pàgina web ha millorat</b>	<b>268</b>	<b>48</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>46</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	<b>60</b>	<b>52</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	
<b>P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?</b>																
Accessibilitat	23	2	7	6	3	5	0	0	9	3	4	3	2	2	0	
Claredat	35	9	6	7	6	6	0	1	9	7	8	7	2	0	2	
Més informació, més serveis	95	20	15	18	18	19	2	3	23	31	15	17	6	3	0	
Disseny, imatge	17	2	5	5	3	0	0	2	2	3	3	3	3	1	2	
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	52	9	13	9	12	7	2	0	10	9	17	13	1	1	1	
Rapidesa	21	3	5	7	1	5	0	0	5	4	5	3	4	0	0	
Altres	5	0	2	1	0	2	0	0	1	1	3	0	0	0	0	
No sap	20	3	3	3	3	6	1	1	1	8	5	6	0	0	0	

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>	<b>160</b>	<b>155</b>	<b>158</b>	<b>140</b>	<b>125</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>201</b>	<b>176</b>	<b>175</b>	<b>141</b>	<b>66</b>	<b>22</b>	<b>10</b>
<b>P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETES? N'HA FET ALGUN?</b>															
Ho sap i ha fet algun tràmit	187	33	34	42	31	35	7	5	43	48	45	30	14	4	3
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	465	98	92	91	81	69	14	20	114	100	100	90	41	15	5
No sap que es poden fer tràmits	125	24	25	21	28	20	3	4	40	27	26	17	10	3	2
No sap	14	5	4	4	0	1	0	0	4	1	4	4	1	0	0
<b>Base Ha fet algun tràmit mitjançant Gencat.cat</b>	<b>187</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>42</b>	<b>31</b>	<b>35</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>43</b>	<b>48</b>	<b>45</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>P22.6.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER MITJANÇANT GENCAT.CAT?</b>															
Atur (segellar)	21	3	7	3	2	3	2	1	7	3	2	5	4	0	0
Impostos	15	2	3	1	5	4	0	0	1	8	3	2	0	1	0
Cita pel metge	24	4	6	8	4	2	0	0	8	5	7	1	2	0	1
Carnet família nombrosa	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Preinscripció escolar	7	2	0	3	1	0	0	1	1	0	2	2	1	0	1
Ensenyament	15	3	1	1	5	2	2	1	3	4	3	4	0	0	1
Subvencions	32	5	7	3	7	8	1	1	6	9	8	5	3	1	0
Família	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0
Empreses	2	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Buscar feina, cursos aturats	10	3	0	4	0	3	0	0	3	2	2	2	0	1	0
Llicències (pesca,...)	12	2	4	3	2	0	1	0	6	2	2	1	1	0	0
Altres temes laborals	10	0	3	7	0	0	0	0	2	1	2	3	1	1	0
Oposicions	9	3	0	1	3	2	0	0	0	4	3	2	0	0	0
Crear associacions	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Denuncies	2	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Temes jurídics	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Estrangeria	4	1	0	0	1	2	0	0	0	1	2	1	0	0	0
Sol·licitud d'empadronament	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Renovació targeta de transport	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Reclamacions	2	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Sol·licitar permís d'obres	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Carnet monoparental	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Documentació	3	0	1	1	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0
Altres	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
No sap	8	1	1	2	0	3	0	1	1	1	4	0	2	0	0



Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	791	160	155	158	140	125	24	29	201	176	175	141	66	22	10
<b>P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.</b>															
0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
2	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
3	3	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0
4	7	2	2	3	0	0	0	0	0	1	2	3	1	0	0
5	27	5	5	7	7	1	1	1	6	3	8	7	2	0	1
6	71	10	10	18	14	12	4	3	15	17	13	15	9	2	0
7	165	37	31	30	32	25	6	4	45	37	35	29	13	5	1
8	248	56	48	51	39	41	4	9	64	60	50	43	19	6	6
9	108	19	29	16	21	15	3	5	23	25	30	16	9	4	1
10	108	21	18	19	15	26	2	7	27	22	24	19	10	5	1
No sap	50	7	12	12	11	5	3	0	20	10	12	6	2	0	0
Mitjana	7,82	7,73	7,94	7,62	7,73	8,13	7,29	8,21	7,87	7,88	7,88	7,58	7,72	8,23	7,90
Desviació	1,47	1,64	1,32	1,54	1,39	1,29	1,68	1,42	1,40	1,31	1,45	1,71	1,61	1,31	1,29
Casos	741	153	143	146	129	120	21	29	181	166	163	135	64	22	10

Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
	Absoluts	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>P23. SEXE</b>															
Home	431	94	81	87	72	63	21	13	124	108	78	71	35	9	6
Dona	769	146	157	154	144	118	27	23	224	191	174	97	62	15	6
<b>P24. EDAT</b>															
Fins a 25 anys	60	7	9	13	11	13	3	4	18	12	13	5	5	2	5
De 25 a 34	396	71	86	81	66	72	7	13	106	94	81	69	36	8	2
De 35 a 44	371	75	70	77	72	52	14	11	98	104	70	55	30	12	2
De 45 a 54	204	47	39	47	39	21	7	4	76	42	47	23	15	0	1
De 55 a 64	109	29	22	17	15	14	9	3	35	31	27	6	7	1	2
65 i més	60	11	12	6	13	9	8	1	15	16	14	10	4	1	0
<b>P25. ON VA NÉIXER?</b>															
Catalunya	891	181	170	182	159	135	38	26	237	219	187	138	79	19	12
Resta d'Espanya	169	38	39	32	33	18	5	4	72	45	34	12	6	0	0
Estranger	140	21	29	27	24	28	5	6	39	35	31	18	12	5	0
<b>P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?</b>															
Català	456	86	97	85	82	68	22	16	108	99	107	77	44	14	7
Castellà	624	127	119	131	111	102	20	14	212	167	117	76	41	8	3
Ambdues per igual	104	24	21	17	22	9	5	6	25	29	23	12	11	2	2
Altres	15	3	1	7	1	2	1	0	3	4	5	3	0	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
<b>P26.2. A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?</b>															
Català	302	56	57	66	57	47	10	9	53	69	75	62	28	12	3
Castellà	152	36	21	36	26	23	4	6	39	35	28	31	16	2	1
Ambdues per igual	140	28	30	24	24	18	8	8	25	38	37	20	12	4	4
No treballa / no estudia	601	119	130	113	109	91	26	13	231	155	111	54	40	6	4
Altres	4	1	0	1	0	2	0	0	0	2	1	1	0	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
<b>P26.3. AMB ELS AMICS?</b>															
Català	368	69	83	78	64	45	16	13	85	77	86	61	40	12	7
Castellà	542	112	103	114	94	93	12	14	186	138	107	63	38	8	2
Ambdues per igual	285	58	52	46	58	42	20	9	77	82	58	44	17	4	3
Altres	4	1	0	2	0	1	0	0	0	2	1	0	1	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
<b>P27. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DEL SEU PARE?</b>															
Catalunya	463	84	102	91	84	67	22	13	112	102	103	75	50	14	7
Resta d'Espanya	591	134	106	118	111	85	22	15	193	161	116	75	37	4	5
Estranger	140	20	30	29	21	28	4	8	41	35	32	17	9	6	0
No contesta	6	2	0	3	0	1	0	0	2	1	1	1	1	0	0
<b>P28. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DE LA SEVA MARE?</b>															
Catalunya	464	85	102	87	90	63	24	13	120	108	96	76	45	12	7
Resta d'Espanya	588	130	108	122	103	88	20	17	184	152	124	74	42	7	5
Estranger	142	23	27	30	23	29	4	6	42	38	31	17	9	5	0
No contesta	6	2	1	2	0	1	0	0	2	1	1	1	1	0	0

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>															
Sense estudis	4	1	1	1	0	0	1	0	3	0	1	0	0	0	0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	39	10	9	8	4	5	2	1	17	12	7	1	2	0	0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	472	103	91	95	80	74	20	9	160	135	93	45	35	3	1
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	380	70	74	82	65	61	13	15	103	90	74	63	31	10	9
Universitari grau mig (primer cicle)	97	15	23	19	16	15	4	5	29	15	22	21	6	4	0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	203	39	40	34	51	25	8	6	35	47	54	37	21	7	2
No contesta	5	2	0	2	0	1	0	0	1	0	1	1	2	0	0
<b>P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>															
Treballa per compte propi	120	26	23	27	19	14	9	2	28	28	30	20	12	2	0
Treballa per compte d'altri	459	90	83	97	86	71	13	19	84	113	107	93	41	15	6
No treballa	618	124	132	116	110	95	26	15	235	158	114	55	43	7	6
No contesta	3	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>120</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>P30.1. VOSTÈ ES...</b>															
Empresari o professional amb assalariats	39	8	9	7	8	5	2	0	9	11	8	7	3	1	0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	79	18	13	20	10	9	7	2	18	17	21	13	9	1	0
Membre de cooperativa	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>459</b>	<b>90</b>	<b>83</b>	<b>97</b>	<b>86</b>	<b>71</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>84</b>	<b>113</b>	<b>107</b>	<b>93</b>	<b>41</b>	<b>15</b>	<b>6</b>
<b>P30.2. VOSTÈ ES...</b>															
Assalariat indefinit	345	66	60	70	65	58	12	14	57	85	81	72	34	12	4
Assalariat eventual o interí	105	24	21	23	19	12	1	5	26	25	25	19	5	3	2
Membre de cooperativa	4	0	2	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0
No contesta	5	0	0	4	1	0	0	0	1	2	0	1	1	0	0
<b>Base No treballa</b>	<b>618</b>	<b>124</b>	<b>132</b>	<b>116</b>	<b>110</b>	<b>95</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>235</b>	<b>158</b>	<b>114</b>	<b>55</b>	<b>43</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
<b>P30.3. VOSTÈ ES...</b>															
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	69	18	12	4	17	10	8	0	17	17	22	8	3	1	1
Aturat i ha treballat abans	477	88	110	98	80	76	14	11	201	121	77	41	30	4	3
Pensionista (abans no ha treballat)	8	2	2	1	1	0	1	1	5	2	0	1	0	0	0
Aturat i busca la primera feina	2	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Estudiant	17	5	2	3	1	4	0	2	4	3	3	1	3	1	2
Mestressa de casa	44	11	5	9	10	5	3	1	8	14	12	3	6	1	0
Està de baixa	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>Base Treballa</b>	<b>579</b>	<b>116</b>	<b>106</b>	<b>124</b>	<b>105</b>	<b>85</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>112</b>	<b>141</b>	<b>137</b>	<b>113</b>	<b>53</b>	<b>17</b>	<b>6</b>
<b>P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?</b>															
Públic (administració o empresa pública)	99	17	16	25	15	14	5	7	15	25	21	19	9	8	2
Sector privat	474	98	87	98	90	71	17	13	95	115	116	92	43	9	4
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	3	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0
No contesta	3	1	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0
<b>P30.5. I A QUINA BRANCA?</b>															
Agrari	4	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	2	2	0	0
Indústria	83	20	15	21	13	11	1	2	15	17	20	25	4	1	1
Serveis	441	80	80	89	83	72	20	17	87	112	108	72	41	16	5
Construcció	44	14	9	11	8	1	1	0	8	12	6	13	5	0	0
No contesta	7	2	2	1	1	0	0	1	2	0	3	1	1	0	0

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>P31. LLOC DE RESIDÈNCIA</b>															
Alt Camp	3	1	0	0	1	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0
Alt Empordà	22	3	6	3	4	4	2	0	5	8	3	4	2	0	0
Alt Penedès	20	2	5	2	3	4	3	1	5	4	5	2	3	1	0
Alt Urgell	3	0	1	1	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0
Anoia	30	9	5	5	6	3	1	1	10	4	7	7	2	0	0
Bages	32	8	8	5	5	4	1	1	13	9	5	2	3	0	0
Baix Camp	27	8	9	4	2	3	0	1	12	5	6	2	1	0	1
Baix Ebre	11	0	0	3	4	4	0	0	4	3	1	1	1	1	0
Baix Empordà	13	5	2	3	1	1	1	0	6	3	3	0	1	0	0
Baix Llobregat	139	31	24	31	21	21	6	5	40	33	31	20	10	3	2
Baix Penedès	22	2	5	5	3	6	0	1	5	7	6	3	0	1	0
Barcelonès	94	17	19	22	11	17	7	1	28	26	19	12	6	2	1
Barcelona ciutat	269	52	48	41	58	48	11	11	73	63	54	42	26	8	3
Berguedà	7	1	1	4	0	1	0	0	4	1	0	0	1	1	0
Cerdanya	2	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Conca de Barberà	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Garraf	19	5	3	6	4	0	0	1	8	4	6	0	1	0	0
Garrigues	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Garrotxa	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Gironès	23	5	8	4	3	1	2	0	6	6	6	1	4	0	0
Maresme	70	13	9	17	11	14	3	3	13	23	18	11	2	1	2
Montsià	6	0	2	3	0	0	1	0	3	1	0	0	2	0	0
Noguera	7	0	1	1	4	0	0	1	2	0	3	1	1	0	0
Osona	28	1	7	5	8	5	0	2	13	5	3	3	3	1	0
Pallars Jussà	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Pla d'Urgell	3	0	1	0	0	1	1	0	2	0	0	1	0	0	0
Pla de l'Estany	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Ribera d'Ebre	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Ripollès	3	1	0	1	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0
Segarra	4	0	1	2	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1
Segrià	20	3	4	4	3	6	0	0	5	4	3	3	3	1	1
Selva	31	6	8	6	9	1	1	0	9	9	5	4	4	0	0
Solsonès	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Tarragonès	36	9	9	4	9	5	0	0	10	12	6	5	3	0	0
Urgell	5	1	1	1	1	0	0	1	2	1	0	1	1	0	0
Val d'Aran	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Vallès Occidental	160	32	32	38	24	26	5	3	38	40	38	31	11	1	1
Vallès Oriental	72	19	13	17	16	4	2	1	24	20	14	8	3	3	0
No contesta	8	2	2	1	1	1	0	1	2	3	1	0	2	0	0

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Barcelona ciutat</b>	<b>269</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>41</b>	<b>58</b>	<b>48</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>73</b>	<b>63</b>	<b>54</b>	<b>42</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>3</b>
<b>P32. DISTRICTE MUNICIPAL</b>															
Ciutat Vella	9	1	0	3	3	2	0	0	1	3	4	1	0	0	0
Eixample	56	10	17	5	9	8	2	5	9	19	10	9	7	1	1
Sants-Montjuic	24	3	7	4	3	6	1	0	11	5	3	1	2	2	0
Les Corts	19	3	0	7	4	3	2	0	5	2	7	4	1	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	25	4	4	3	3	9	2	0	5	4	7	5	4	0	0
Gràcia	17	3	4	3	6	1	0	0	5	2	4	5	1	0	0
Horta	26	4	6	3	6	5	0	2	8	5	2	5	5	1	0
Nou Barris	23	7	2	3	9	1	1	0	12	3	3	3	2	0	0
Sant Andreu	24	5	3	2	9	4	0	1	4	5	8	2	2	2	1
Sant Martí	41	11	4	8	5	7	3	3	13	14	5	6	1	1	1
No contesta	5	1	1	0	1	2	0	0	0	1	1	1	1	1	0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>REGIÓ DE RESIDÈNCIA</b>															
Barcelona ciutat	269	52	48	41	58	48	11	11	73	63	54	42	26	8	3
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	574	119	105	133	90	86	26	15	156	150	131	84	36	11	6
Comarques gironines	94	21	25	17	18	7	6	0	27	26	21	9	11	0	0
Camp de Tarragona	90	20	24	14	15	14	1	2	28	27	19	10	4	1	1
Terres de l'Ebre	19	1	2	7	4	4	1	0	7	4	1	2	4	1	0
Àmbit de Ponent	40	4	9	8	9	7	1	2	13	6	7	6	5	1	2
Comarques centrals	98	19	22	19	19	13	2	4	40	19	15	13	9	2	0
Alt Pirineu i Aran	8	2	1	1	2	1	0	1	2	1	3	2	0	0	0
No contesta	8	2	2	1	1	1	0	1	2	3	1	0	2	0	0

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>240</b>	<b>238</b>	<b>241</b>	<b>216</b>	<b>181</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>348</b>	<b>299</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>97</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	
<b>DIA SETMANA TRUCADA</b>																
Dilluns	240	240	0	0	0	0	0	0	75	59	55	32	17	1	1	
Dimarts	238	0	238	0	0	0	0	0	85	54	38	40	18	3	0	
Dimecres	241	0	0	241	0	0	0	0	55	66	50	39	25	3	3	
Dijous	216	0	0	0	216	0	0	0	70	57	51	21	12	4	1	
Divendres	181	0	0	0	0	181	0	0	47	44	41	28	15	5	1	
Dissabte	48	0	0	0	0	0	48	0	10	13	12	4	3	4	2	
Diumenge	36	0	0	0	0	0	0	36	6	6	5	4	7	4	4	
<b>FRANJA HORÀRIA TRUCADA</b>																
De 8 a 11 hores	348	75	85	55	70	47	10	6	348	0	0	0	0	0	0	
De 11 a 13 hores	299	59	54	66	57	44	13	6	0	299	0	0	0	0	0	
De 13 a 16 hores	252	55	38	50	51	41	12	5	0	0	252	0	0	0	0	
De 16 a 19 hores	168	32	40	39	21	28	4	4	0	0	0	168	0	0	0	
De 19 a 22 hores	97	17	18	25	12	15	3	7	0	0	0	0	97	0	0	
De 22 a 1 hores	24	1	3	3	4	5	4	4	0	0	0	0	0	24	0	
De 1 a 8 hores	12	1	0	3	1	1	2	4	0	0	0	0	0	0	12	
<b>PROVÍNCIA</b>																
Barcelona	948	192	176	194	168	148	39	31	271	235	201	138	73	21	9	
Girona	96	23	25	17	18	7	6	0	28	27	21	9	11	0	0	
Lleida	47	4	11	9	11	8	1	3	14	6	10	9	5	1	2	
Tarragona	109	21	26	21	19	18	2	2	35	31	20	12	8	2	1	
<b>NIVELL D'ESTUDIS</b>																
Baix	515	114	101	104	84	79	23	10	180	147	101	46	37	3	1	
Mitjà	380	70	74	82	65	61	13	15	103	90	74	63	31	10	9	
Alt	300	54	63	53	67	40	12	11	64	62	76	58	27	11	2	
No contesta	5	2	0	2	0	1	0	0	1	0	1	1	2	0	0	
<b>MES DE TRUCADA AL SERVEI 012</b>																
Gener	100	21	21	17	19	15	4	3	29	23	22	9	12	4	1	
Febrer	100	19	19	23	17	16	4	2	29	27	20	19	4	0	1	
Març	100	21	20	20	18	14	4	3	29	25	21	14	8	2	1	
Abril	100	20	20	20	19	16	2	3	28	25	22	14	8	2	1	
Maig	100	19	20	20	17	14	6	4	30	24	20	14	8	2	2	
Juny	100	20	19	21	19	15	4	2	30	26	20	15	8	1	0	
Juliol	100	20	22	18	17	15	4	4	28	25	21	13	8	3	2	
Agost	100	19	21	22	18	15	3	2	30	26	20	13	8	2	1	
Setembre	100	22	17	20	18	15	4	4	27	23	24	15	6	3	2	
Octubre	100	19	21	19	18	15	5	3	30	26	19	14	10	1	0	
Novembre	100	20	20	20	18	15	4	3	28	26	22	13	9	2	0	
Desembre	100	20	18	21	18	16	4	3	30	23	21	15	8	2	1	
<b>SITUACIÓ LABORAL</b>																
Treballa per compte propi	120	26	23	27	19	14	9	2	28	28	30	20	12	2	0	
Treballa per compte d'altri	459	90	83	97	86	71	13	19	84	113	107	93	41	15	6	
Aturat	479	88	111	98	81	76	14	11	201	122	77	41	31	4	3	
Jubilat / pensionista	77	20	14	5	18	10	9	1	22	19	22	9	3	1	1	
Mestressa de casa	44	11	5	9	10	5	3	1	8	14	12	3	6	1	0	
Estudiant	17	5	2	3	1	4	0	2	4	3	3	1	3	1	2	
Altres situacions	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
No contesta	3	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	



Regió de residència



Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								NC
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>										
Menys de tres mesos	43	9	22	2	4	0	2	3	1	0
Entre 3 i 6 mesos	67	9	38	4	6	2	3	5	0	0
Entre 6 i 12 mesos	105	16	52	10	13	4	0	9	1	0
Entre 1 i 2 anys	216	35	114	19	17	0	3	24	2	2
Més de 2 anys	759	198	346	56	50	13	31	55	4	6
No sap	10	2	2	3	0	0	1	2	0	0
<b>P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?</b>										
Familiar o amic	198	47	103	12	16	2	3	14	1	0
Internet	78	25	37	5	4	1	2	4	0	0
Per la televisió	327	56	151	27	27	7	20	32	3	4
Per la ràdio	16	5	7	1	0	0	0	3	0	0
A la premsa	47	14	17	4	5	1	2	3	0	1
Revista de la Generalitat	28	5	17	3	1	0	1	0	1	0
Algun altre servei telefònic	18	10	5	0	1	0	1	1	0	0
A la feina / estudis	54	14	33	2	2	0	2	1	0	0
Oficines de Treball	186	20	96	23	16	4	4	21	2	0
Altres respostes	80	17	40	4	8	0	2	7	1	1
No sap	168	56	68	13	10	4	3	12	0	2

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								NC
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?</b>										
Molt satisfet	494	102	233	38	43	13	9	50	5	1
Bastant satisfet	566	134	273	42	41	5	21	42	2	6
Regular / normal	107	23	55	11	3	0	7	6	1	1
Poc satisfet	19	6	8	2	2	0	1	0	0	0
Gens satisfet	10	3	3	0	1	1	2	0	0	0
No sap	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?</b>										
0	4	1	1	0	1	1	0	0	0	0
1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	5	1	1	2	0	0	1	0	0	0
3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
4	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0
5	31	9	14	2	2	0	3	1	0	0
6	38	10	22	3	0	0	1	1	1	0
7	129	35	60	7	6	2	5	11	0	3
8	345	77	167	27	32	2	13	22	2	3
9	279	69	129	20	18	5	10	24	3	1
10	360	63	175	33	31	9	7	39	2	1
No sap	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,51	8,29	8,54	8,59	8,67	8,68	8,05	8,88	8,63	8,00
Desviació	1,47	1,58	1,38	1,57	1,46	2,33	1,68	1,15	1,30	1,07
Casos	1198	269	572	94	90	19	40	98	8	8

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P5.1. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>										
Rapidesa	288	68	122	29	27	4	14	20	2	2
Amabilitat	106	25	44	12	2	4	4	13	1	1
Atenció (personal, al client)	281	58	139	21	22	4	7	25	3	2
Tenir molta i bé la informació	152	44	80	10	4	0	2	10	1	1
Resoldre, donar solucions	154	34	78	9	12	3	6	10	1	1
Eficàcia / eficiència	47	9	21	2	9	0	1	5	0	0
Professionalitat	41	8	20	7	2	1	0	3	0	0
Llenguatge clar i concís	28	7	12	0	3	1	1	4	0	0
Interès per resoldre la consulta	9	2	3	1	0	0	0	3	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	20	6	11	0	1	0	1	1	0	0
Idioma	12	3	6	0	1	0	0	1	0	1
Altres	8	2	2	0	0	1	2	1	0	0
No sap	53	3	35	3	7	1	2	2	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>Base Esmenta un primer aspecte</b>	<b>1146</b>	<b>266</b>	<b>538</b>	<b>91</b>	<b>83</b>	<b>18</b>	<b>38</b>	<b>96</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P5.2. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?</b>										
Rapidesa	119	22	65	10	8	4	3	7	0	0
Amabilitat	87	20	35	6	11	2	6	6	0	1
Atenció (personal, al client)	104	30	41	11	5	1	5	10	0	1
Tenir molta i bé la informació	118	33	51	11	4	4	6	9	0	0
Resoldre, donar solucions	94	23	46	4	9	1	2	5	1	3
Eficàcia / eficiència	36	8	19	3	1	0	0	4	0	1
Professionalitat	25	9	11	2	1	0	0	2	0	0
Llenguatge clar i concís	33	4	21	2	3	0	0	3	0	0
Interès per resoldre la consulta	10	3	3	1	1	0	1	1	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	15	3	5	2	2	0	3	0	0	0
Idioma	9	2	5	1	1	0	0	0	0	0
Altres	3	2	0	0	0	0	0	1	0	0
Cap altre	493	107	236	38	37	6	12	48	7	2

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>										
Rapidesa	407	90	187	39	35	8	17	27	2	2
Amabilitat	193	45	79	18	13	6	10	19	1	2
Atenció (personal, al client)	385	88	180	32	27	5	12	35	3	3
Tenir molta i bé la informació	270	77	131	21	8	4	8	19	1	1
Resoldre, donar solucions	248	57	124	13	21	4	8	15	2	4
Eficàcia / eficiència	83	17	40	5	10	0	1	9	0	1
Professionalitat	66	17	31	9	3	1	0	5	0	0
Llenguatge clar i concís	61	11	33	2	6	1	1	7	0	0
Interès per resoldre la consulta	19	5	6	2	1	0	1	4	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	35	9	16	2	3	0	4	1	0	0
Idioma	21	5	11	1	2	0	0	1	0	1
Altres	11	4	2	0	0	1	2	2	0	0
No sap	53	3	35	3	7	1	2	2	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI: RAPIDESA</b>										
0	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0
1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	4	2	1	0	1	0	0	0	0	0
3	4	1	2	0	0	0	1	0	0	0
4	15	5	6	2	1	0	0	0	0	1
5	42	12	19	1	5	0	2	2	1	0
6	75	19	38	3	6	1	1	4	1	2
7	162	37	83	17	9	3	5	8	0	0
8	297	75	131	22	18	3	14	31	1	2
9	221	46	112	14	17	3	7	21	1	0
10	373	68	181	34	33	9	9	32	4	3
No sap	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,32	8,04	8,37	8,52	8,41	8,84	8,00	8,64	8,50	7,75
Desviació	1,64	1,84	1,57	1,46	1,72	1,34	1,92	1,25	2,00	2,25
Casos	1198	268	574	93	90	19	40	98	8	8
<b>AMABILITAT</b>										
2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
3	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
4	5	1	1	0	1	1	0	1	0	0
5	14	7	7	0	0	0	0	0	0	0
6	37	10	19	4	0	0	4	0	0	0
7	90	20	46	6	6	2	2	5	1	2
8	257	62	123	22	20	3	10	14	1	2
9	270	68	116	24	21	2	11	27	1	0
10	523	100	261	37	42	11	12	51	5	4
No sap	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,90	8,74	8,91	8,90	9,06	8,95	8,47	9,22	9,25	8,75
Desviació	1,27	1,35	1,26	1,13	1,12	1,61	1,63	1,04	1,16	1,39
Casos	1199	269	574	93	90	19	40	98	8	8

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>PROFESSIONALITAT</b>										
0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0
2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
4	9	4	3	1	1	0	0	0	0	0
5	35	12	14	2	1	1	4	1	0	0
6	41	10	18	3	1	0	5	3	1	0
7	122	31	60	11	9	0	3	6	0	2
8	298	65	143	22	24	5	11	25	1	2
9	271	69	129	16	17	3	9	27	0	1
10	409	73	202	37	36	9	7	36	6	3
No sap	11	5	3	1	0	1	1	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,61	8,42	8,66	8,61	8,70	9,00	7,95	8,86	9,25	8,63
Desviació	1,42	1,45	1,37	1,55	1,57	1,33	1,59	1,14	1,49	1,30
Casos	1188	264	570	93	90	18	39	98	8	8
<b>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>										
0	6	2	1	0	1	1	1	0	0	0
1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
3	8	2	5	0	0	0	1	0	0	0
4	8	4	1	0	1	0	1	0	0	1
5	34	10	16	2	2	0	3	1	0	0
6	71	15	40	6	2	2	1	4	0	1
7	111	29	54	10	4	0	8	5	1	0
8	248	56	110	19	28	4	10	17	1	3
9	274	73	124	19	18	2	7	30	1	0
10	432	76	219	36	34	10	8	41	5	3
No sap	5	1	2	2	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,54	8,32	8,58	8,68	8,67	8,53	7,67	8,98	9,25	8,00
Desviació	1,63	1,75	1,59	1,37	1,59	2,46	2,14	1,16	1,16	2,14
Casos	1195	268	572	92	90	19	40	98	8	8

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>										
0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0
4	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0
5	20	6	7	3	0	0	3	1	0	0
6	40	11	20	3	1	0	0	5	0	0
7	97	20	56	4	7	0	4	4	1	1
8	296	83	130	23	25	4	14	13	1	3
9	264	60	123	19	16	3	8	34	1	0
10	473	85	235	40	40	12	11	41	5	4
No sap	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,78	8,54	8,82	8,81	8,92	9,42	8,43	9,01	9,25	8,88
Desviació	1,32	1,51	1,25	1,42	1,19	0,84	1,39	1,16	1,16	1,25
Casos	1197	269	572	93	90	19	40	98	8	8
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>										
0	7	3	2	1	0	1	0	0	0	0
1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
3	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0
4	8	2	2	1	2	0	0	1	0	0
5	31	9	14	2	1	0	3	1	0	1
6	58	15	29	5	0	1	1	6	1	0
7	116	30	54	8	6	2	8	6	0	2
8	289	65	133	22	31	4	9	20	2	3
9	264	70	120	18	16	2	9	27	2	0
10	419	72	218	35	34	9	9	37	3	2
No sap	4	2	1	1	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,56	8,34	8,65	8,49	8,74	8,42	8,07	8,78	8,75	7,88
Desviació	1,56	1,68	1,48	1,80	1,29	2,41	1,67	1,33	1,39	1,64
Casos	1196	267	573	93	90	19	40	98	8	8

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P7. I ARA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, DIGUI'M LA IMPORTÀNCIA QUE PER VOSTÈ TÉ CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012: RAPIDESA</b>										
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
5	14	4	6	2	0	1	1	0	0	0
6	23	3	17	0	0	0	1	1	0	1
7	75	21	34	6	5	0	4	5	0	0
8	221	56	103	26	9	2	6	18	1	0
9	225	57	91	15	32	4	8	16	1	1
10	639	127	322	44	44	12	20	58	6	6
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	9,11	8,98	9,13	8,90	9,28	9,32	8,97	9,28	9,63	9,38
Desviació	1,19	1,28	1,18	1,37	0,86	1,25	1,31	1,00	0,74	1,41
Casos	1199	269	573	94	90	19	40	98	8	8
<b>AMABILITAT</b>										
1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
5	14	2	7	1	1	1	2	0	0	0
6	9	2	5	1	1	0	0	0	0	0
7	65	20	24	8	2	1	4	5	1	0
8	169	39	78	15	17	1	6	11	0	2
9	207	59	80	16	21	2	11	17	0	1
10	733	144	380	53	48	14	17	65	7	5
Mitjana	9,28	9,12	9,37	9,16	9,22	9,37	8,88	9,45	9,63	9,38
Desviació	1,12	1,29	1,05	1,15	1,03	1,34	1,34	0,89	1,06	0,92
Casos	1200	269	574	94	90	19	40	98	8	8
<b>PROFESSIONALITAT</b>										
4	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
5	7	4	3	0	0	0	0	0	0	0
6	15	4	7	2	0	1	1	0	0	0
7	45	11	15	10	3	2	1	3	0	0
8	177	45	82	14	12	0	2	19	1	2
9	242	66	104	18	24	2	12	15	0	1
10	711	138	362	50	51	14	23	61	7	5
No sap	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	9,31	9,16	9,38	9,11	9,37	9,37	9,28	9,37	9,75	9,38
Desviació	1,01	1,09	0,97	1,14	0,84	1,26	1,24	0,90	0,71	0,92
Casos	1198	268	573	94	90	19	40	98	8	8



Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>										
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
4	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0
5	4	0	2	1	1	0	0	0	0	0
6	9	3	2	2	1	1	0	0	0	0
7	32	12	11	4	0	0	2	2	0	1
8	117	33	47	10	6	1	3	16	1	0
9	209	55	87	15	19	4	11	15	2	1
10	822	164	424	60	63	13	22	65	5	6
No sap	3	0	1	1	0	0	1	0	0	0
Mitjana	9,48	9,30	9,60	9,29	9,56	9,47	9,26	9,46	9,50	9,50
Desviació	0,97	1,19	0,80	1,22	0,86	1,02	1,21	0,84	0,76	1,07
Casos	1197	269	573	93	90	19	39	98	8	8
<b>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>										
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
5	12	3	6	0	0	0	2	1	0	0
6	13	3	6	2	1	1	0	0	0	0
7	69	19	28	7	7	0	1	7	0	0
8	197	53	83	18	14	2	6	16	2	3
9	213	55	89	16	20	2	14	16	0	1
10	690	133	359	51	48	14	17	58	6	4
No sap	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	9,21	9,03	9,31	9,14	9,19	9,47	9,03	9,24	9,50	9,13
Desviació	1,13	1,29	1,07	1,10	1,04	1,07	1,23	1,08	0,93	0,99
Casos	1196	268	571	94	90	19	40	98	8	8
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>										
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
5	6	2	3	0	0	1	0	0	0	0
6	17	2	7	4	2	0	0	2	0	0
7	42	13	16	3	4	1	3	2	0	0
8	160	44	61	11	16	2	4	20	1	1
9	225	62	102	16	15	2	9	17	1	1
10	744	143	385	58	53	13	23	57	6	6
No sap	3	1	0	2	0	0	0	0	0	0
Mitjana	9,34	9,16	9,45	9,32	9,26	9,26	9,18	9,28	9,63	9,63
Desviació	1,06	1,24	0,94	1,09	1,04	1,37	1,38	0,99	0,74	0,74
Casos	1197	268	574	92	90	19	40	98	8	8

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P8.1. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?</b>										
Rapidesa	219	50	93	17	20	4	12	17	1	5
Amabilitat	230	44	107	20	17	6	9	24	3	0
Professionalitat	142	34	66	11	10	3	6	11	1	0
Adequació de la resposta	297	81	140	22	18	2	5	26	1	2
Llenguatge clar i concís	68	12	33	7	8	0	1	7	0	0
Interès per resoldre la consulta	220	44	123	11	17	4	7	12	1	1
Tot és important	19	3	10	4	0	0	0	1	1	0
Altres respostes	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
No sap	4	1	2	1	0	0	0	0	0	0
<b>Base Esmenta un aspecte</b>	<b>1177</b>	<b>265</b>	<b>562</b>	<b>89</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>97</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>P8.2. I EL SEGON?</b>										
Rapidesa	274	55	138	19	17	2	9	31	3	0
Amabilitat	280	63	128	20	23	6	9	29	0	2
Professionalitat	179	41	81	18	18	4	7	6	2	2
Adequació de la resposta	151	29	80	5	15	3	2	13	1	3
Llenguatge clar i concís	116	33	54	11	6	2	4	6	0	0
Interès per resoldre la consulta	162	39	76	15	10	2	7	12	1	0
Cap altre	15	5	5	1	1	0	2	0	0	1
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?</b>										
Rapidesa	493	105	231	36	37	6	21	48	4	5
Amabilitat	510	107	235	40	40	12	18	53	3	2
Professionalitat	321	75	147	29	28	7	13	17	3	2
Adequació de la resposta	448	110	220	27	33	5	7	39	2	5
Llenguatge clar i concís	184	45	87	18	14	2	5	13	0	0
Interès per resoldre la consulta	382	83	199	26	27	6	14	24	2	1
Tot és important	19	3	10	4	0	0	0	1	1	0
Altres respostes	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
No sap	4	1	2	1	0	0	0	0	0	0

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								NC
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?</b>										
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	277	45	142	21	15	5	12	31	2	4
Sí, però s'equivoca	114	25	51	9	9	3	3	13	0	1
No	809	199	381	64	66	11	25	54	6	3
<b>P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?</b>										
Diàriament o pràcticament diària	5	2	0	0	0	1	2	0	0	0
Algunes vegades a la setmana	30	5	19	1	1	0	2	2	0	0
Algunes vegades al mes	225	63	93	21	12	5	5	21	3	2
Menor freqüència	939	198	462	72	77	13	31	75	5	6
No sap	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...</b>										
Al matí	660	135	315	58	56	11	21	59	3	2
A la tarda	210	40	119	11	12	3	4	19	2	0
A la nit	35	8	14	2	3	0	2	4	1	1
Indiferent	283	83	120	22	18	5	13	16	1	5
No sap	12	3	6	1	1	0	0	0	1	0
<b>P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...</b>										
Només (o gairebé) els dies laborables	938	207	457	73	72	12	25	81	6	5
Només els caps de setmana	38	9	16	4	2	2	2	2	0	1
Indistintament	218	51	98	17	15	5	13	15	2	2
No sap	6	2	3	0	1	0	0	0	0	0
<b>P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?</b>										
Només un vegada	759	159	374	58	55	12	23	68	5	5
2 o 3 vegades	318	84	138	29	29	5	9	21	1	2
4 o 5 vegades	50	10	25	3	2	0	3	6	0	1
Més de 5 vegades	39	10	22	2	1	1	2	0	1	0
No sap	33	6	14	2	3	1	3	3	1	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?</b>										
Per motius de feina	103	26	47	11	8	1	5	4	1	0
Per motius personals	1097	243	527	83	82	18	35	94	7	8

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								NC
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>										
Sí	1076	239	515	83	85	16	35	91	6	6
No	72	16	33	8	4	3	4	2	0	2
A mitges	46	11	23	3	1	0	1	5	2	0
No sap	5	2	3	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Base No li van solucionar la consulta</b>	<b>118</b>	<b>27</b>	<b>56</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>										
Em van dir que no tenien la informació	5	3	2	0	0	0	0	0	0	0
Em van adreçar a un número equivocat	12	2	6	2	1	0	0	0	1	0
Em van donar una informació errònia	12	1	6	2	1	0	1	1	0	0
Estic esperant la resposta	17	5	9	1	0	0	0	1	1	0
Em van adreçar a un altre lloc	26	9	8	0	2	1	2	2	0	2
Inseguretat de la resposta	8	1	4	2	0	0	0	1	0	0
No ho sabien	18	3	12	1	0	1	1	0	0	0
Atenció dolenta	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Problemes tècnics	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0
No va rebre la documentació que li havien dit	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Actitud no correcta per part de l'operador	4	1	0	1	0	0	0	2	0	0
No es va poder fer el tràmit	5	1	3	0	0	0	1	0	0	0
Informació incompleta	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0
Altres	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA: VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?</b>										
Sí	178	35	88	15	18	3	5	8	4	2
No	992	223	474	78	68	15	35	89	4	6
No sap	30	11	12	1	4	1	0	1	0	0
<b>VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?</b>										
Sí	396	76	198	31	32	7	18	28	3	3
No	705	167	333	55	50	9	18	63	5	5
No sap	99	26	43	8	8	3	4	7	0	0
<b>EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?</b>										
Sí	1163	262	549	94	88	18	40	96	8	8
No	22	3	15	0	2	0	0	2	0	0
No sap	15	4	10	0	0	1	0	0	0	0
<b>EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?</b>										
Sí	1180	267	565	91	90	18	39	95	7	8
No	19	2	8	3	0	1	1	3	1	0
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?</b>										
Sí	1167	263	560	90	87	18	39	96	7	7
No	31	5	14	4	3	1	0	2	1	1
No sap	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?</b>										
Sí	1111	248	529	87	85	18	36	95	7	6
No	85	20	43	7	5	1	4	3	1	1
No sap	4	1	2	0	0	0	0	0	0	1

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								NC
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>										
Sí	1162	263	555	91	86	18	37	96	8	8
No	18	5	8	1	2	1	1	0	0	0
No sap	20	1	11	2	2	0	2	2	0	0
<b>P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?</b>										
Sí	1147	253	553	88	90	18	35	94	8	8
No	45	13	19	3	0	1	5	4	0	0
No sap	8	3	2	3	0	0	0	0	0	0
<b>P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?</b>										
Ho sap i ha fet algun tràmit	453	78	244	36	30	13	9	40	1	2
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	361	91	155	29	29	2	19	27	4	5
No sap que es poden fer tràmits	369	95	170	26	29	4	12	29	3	1
No sap	17	5	5	3	2	0	0	2	0	0
<b>Base Ha fet algun tràmit amb el 012</b>	<b>453</b>	<b>78</b>	<b>244</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>P19.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER AMB EL 012?</b>										
Atur (segellar)	298	45	158	28	21	10	2	33	0	1
Naixement / acolliment d'un fill o fills	26	6	18	0	2	0	0	0	0	0
Ajuda per infant a càrrec	41	4	22	3	4	1	3	3	0	1
Ajudes familiars sense especificar	11	3	5	1	0	0	1	1	0	0
Impostos	8	5	3	0	0	0	0	0	0	0
Multes	25	6	12	2	0	1	1	3	0	0
Ajuda al lloguer	4	1	2	0	0	0	0	1	0	0
Cèdula d'habitabilitat	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0
Pagament de taxes	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Llicències (pesca,...)	7	0	6	0	0	0	1	0	0	0
Demandar targeta sanitària	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Demandar prestacions	5	1	3	0	0	1	0	0	0	0
Inscripcions a cursos (Educació)	6	1	4	0	0	0	1	0	0	0
Canvis de padró	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Demandar targeta de residència	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Declaració de Renda	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Domiciliar pagaments	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Reclamacions de consum	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Altres	11	0	8	1	2	0	0	0	0	0
No sap	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?</b>										
Cada dia	734	178	344	52	61	11	27	51	5	5
Algunes vegades a la setmana	182	37	97	13	11	3	4	14	1	2
Algunes vegades al mes	37	6	20	3	4	0	2	2	0	0
Menor freqüència	41	5	23	1	2	1	0	7	1	1
Mai / quasi mai	205	43	89	25	12	4	7	24	1	0
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>Base Es connecta cada dia</b>	<b>734</b>	<b>178</b>	<b>344</b>	<b>52</b>	<b>61</b>	<b>11</b>	<b>27</b>	<b>51</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?</b>										
Menys d'1 hora	94	18	47	7	10	2	2	7	0	1
1 a 2 hores	211	39	112	15	18	4	7	13	2	1
2 a 3 hores	149	41	73	5	13	2	5	9	0	1
3 a 5 hores	115	35	46	9	8	0	7	9	1	0
5 a 8 hores	68	19	30	3	7	1	2	4	1	1
8 hores	57	12	24	9	1	2	4	5	0	0
Més de 8 hores	30	10	11	3	3	0	0	3	0	0
No sap	10	4	1	1	1	0	0	1	1	1
<b>Temps diari de connexió (en minuts)</b>										
Mitjana	177,33	197,70	160,44	217,06	159,42	165,00	191,67	203,20	165,00	127,50
Desviació	169,26	177,76	154,13	201,55	158,17	172,47	154,79	215,90	123,69	120,93
Casos	724	174	343	51	60	11	27	50	4	4
<b>Base Es connecta algunes vegades a la setmana</b>	<b>182</b>	<b>37</b>	<b>97</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?</b>										
Menys d'1 hora	14	1	8	2	0	1	1	1	0	0
1 hora	39	11	20	1	2	0	0	3	0	2
Entre 2 i 3 hores	46	10	25	3	4	1	0	2	1	0
Entre 3 i 5 hores	59	11	33	5	2	0	2	6	0	0
Més de 5	20	4	8	2	3	1	0	2	0	0
No sap	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>Temps setmanal de connexió (en minuts)</b>										
Mitjana	178,90	169,46	174,31	187,69	226,36	250,00	170,00	197,14	120,00	60,00
Desviació	140,08	143,22	134,63	139,71	177,67	306,43	121,24	123,81		0,00
Casos	178	37	94	13	11	3	3	14	1	2

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?</b>										
Sí	967	217	474	71	78	14	27	73	5	8
No	233	52	100	23	12	5	13	25	3	0
<b>P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?</b>										
Gencat.cat / Gencat	686	162	336	47	52	7	21	50	4	7
Altres	63	13	29	2	7	2	3	6	1	0
No sap	451	94	209	45	31	10	16	42	3	1
<b>Base No esmenta espontàniament Gencat.cat</b>	<b>514</b>	<b>107</b>	<b>238</b>	<b>47</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?</b>										
Sí	424	88	190	38	32	11	16	45	3	1
No	90	19	48	9	6	1	3	3	1	0
<b>Base Coneix Gencat.cat</b>	<b>1110</b>	<b>250</b>	<b>526</b>	<b>85</b>	<b>84</b>	<b>18</b>	<b>37</b>	<b>95</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?</b>										
Sí	791	185	394	50	58	8	26	58	4	8
No	319	65	132	35	26	10	11	37	3	0



Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								NC
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>	<b>185</b>	<b>394</b>	<b>50</b>	<b>58</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
<b>P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?</b>										
Estudis	103	17	46	12	8	2	4	12	1	1
Ocupació	170	29	99	15	10	1	4	11	0	1
Habitatge	22	7	13	0	0	0	0	1	1	0
Certificats, tràmits	37	14	15	1	3	1	1	1	0	1
Cursos	42	13	21	1	6	0	0	1	0	0
Pensions, ajudes, subvencions	140	29	75	4	15	2	5	8	1	1
Multes	4	0	3	0	0	0	0	1	0	0
Agenda cultural	16	8	7	0	1	0	0	0	0	0
Normativa i legislació	24	2	13	0	2	1	0	5	0	1
Sanitat	37	13	17	2	2	0	0	3	0	0
Mapes, plànols municipals	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Servei meteorològic	8	3	3	2	0	0	0	0	0	0
Turisme	6	2	3	0	1	0	0	0	0	0
Transports	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Consultes per feina / estudis	18	4	9	1	2	0	1	1	0	0
Informació sobre la Generalitat	34	9	15	3	1	0	4	2	0	0
Informació Direcció General Trànsit	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Activitats nens / jovent	7	0	5	0	0	0	1	1	0	0
Informació	12	3	5	1	0	0	0	2	0	1
Impostos	14	4	5	2	1	0	1	1	0	0
Traductor	4	0	3	0	0	0	0	0	1	0
Per curiositat	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0
Altres	27	7	11	2	2	0	2	3	0	0
Cap	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0
No sap	53	15	22	4	2	1	3	4	0	2
No contesta	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>P22.4. COM LA VA CONÈIXER?</b>										
Trucant al 012	17	4	10	0	2	0	1	0	0	0
Familiar o amic	102	17	55	5	11	2	1	8	1	2
Cercadors d'Internet	98	37	44	1	7	0	4	5	0	0
Per la televisió	148	27	70	11	11	2	10	14	1	2
Per la ràdio	10	2	5	0	2	0	0	1	0	0
Per la premsa	23	9	10	1	1	0	1	0	0	1
Per la revista de la Generalitat	12	1	6	3	1	0	1	0	0	0
A la feina / estudis	119	30	53	8	10	1	6	9	0	2
Oficines de Treball	68	13	44	3	4	0	0	4	0	0
Altres	63	16	35	3	5	0	0	2	1	1
No sap	131	29	62	15	4	3	2	15	1	0

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>	<b>185</b>	<b>394</b>	<b>50</b>	<b>58</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
<b>P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?</b>										
Menys d'un mes	429	105	205	32	32	5	14	29	4	3
D'un a dos mesos	193	42	99	7	16	2	7	17	0	3
Tres o quatre mesos	46	10	23	3	1	0	1	8	0	0
Més de quatre mesos	117	28	62	8	8	1	4	4	0	2
No sap	6	0	5	0	1	0	0	0	0	0
<b>P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?</b>										
Si	268	56	121	22	22	4	12	25	3	3
No	109	27	54	9	7	0	3	8	0	1
No l'havia visitat abans	181	34	103	7	18	0	4	14	0	1
No sap	233	68	116	12	11	4	7	11	1	3
<b>Base Creu que la pàgina web ha millorat</b>	<b>268</b>	<b>56</b>	<b>121</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?</b>										
Accessibilitat	23	5	12	0	2	1	0	3	0	0
Claredat	35	8	17	1	2	0	3	4	0	0
Més informació, més serveis	95	17	45	11	9	2	2	7	2	0
Disseny, imatge	17	6	6	1	1	0	2	1	0	0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	52	8	25	7	2	1	1	5	1	2
Rapidesa	21	6	7	1	1	0	3	3	0	0
Altres	5	1	2	1	1	0	0	0	0	0
No sap	20	5	7	0	4	0	1	2	0	1

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								NC
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>	<b>185</b>	<b>394</b>	<b>50</b>	<b>58</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
<b>P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?</b>										
Ho sap i ha fet algun tràmit	187	40	93	15	12	2	8	14	0	3
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	465	110	233	29	35	6	12	34	3	3
No sap que es poden fer tràmits	125	32	63	5	9	0	4	9	1	2
No sap	14	3	5	1	2	0	2	1	0	0
<b>Base Ha fet algun tràmit mitjançant Gencat.cat</b>	<b>187</b>	<b>40</b>	<b>93</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>P22.6.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER MITJANÇANT GENCAT.CAT?</b>										
Atur (segellar)	21	2	16	1	0	0	0	2	0	0
Impostos	15	5	7	1	0	0	1	1	0	0
Cita pel metge	24	9	9	1	2	0	0	3	0	0
Carnet família nombrosa	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Preinscripció escolar	7	0	5	2	0	0	0	0	0	0
Ensenyament	15	4	3	1	2	0	2	2	0	1
Subvencions	32	5	16	1	5	1	3	0	0	1
Família	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0
Empreses	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Buscar feina, cursos aturats	10	2	3	0	1	1	0	3	0	0
Llicències (pesca,...)	12	1	9	2	0	0	0	0	0	0
Altres temes laborals	10	2	6	1	1	0	0	0	0	0
Oposicions	9	1	5	2	0	0	1	0	0	0
Crear associacions	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Denuncies	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Temes jurídics	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Estrangeria	4	1	2	0	0	0	1	0	0	0
Sol·licitud d'empadronament	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Renovació targeta de transport	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Reclamacions	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Sol·licitar permís d'obres	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Carnet monoparental	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Documentació	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0
Altres	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
No sap	8	3	3	0	1	0	0	0	0	1

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>	<b>185</b>	<b>394</b>	<b>50</b>	<b>58</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>58</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
<b>P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.</b>										
0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
2	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0
3	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0
4	7	1	2	0	2	0	1	1	0	0
5	27	6	15	1	2	0	1	2	0	0
6	71	21	34	3	4	0	2	6	0	1
7	165	47	79	12	13	2	3	7	1	1
8	248	59	126	16	14	1	4	21	1	6
9	108	20	55	5	9	2	6	10	1	0
10	108	20	52	10	11	2	5	7	1	0
No sap	50	10	26	3	3	1	3	4	0	0
Mitjana	7,82	7,68	7,80	8,09	7,93	8,57	7,83	7,91	8,50	7,63
Desviació	1,47	1,33	1,52	1,30	1,56	1,27	2,10	1,39	1,29	0,74
Casos	741	175	368	47	55	7	23	54	4	8

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P23. SEXE</b>										
Home	431	105	212	31	34	4	16	26	1	2
Dona	769	164	362	63	56	15	24	72	7	6
<b>P24. EDAT</b>										
Fins a 25 anys	60	17	20	3	7	0	5	6	2	0
De 25 a 34	396	74	219	24	30	6	7	32	1	3
De 35 a 44	371	75	200	24	21	4	13	29	2	3
De 45 a 54	204	40	77	28	20	6	9	21	1	2
De 55 a 64	109	32	43	12	9	2	3	7	1	0
65 i més	60	31	15	3	3	1	3	3	1	0
<b>P25. ON VA NÉIXER?</b>										
Catalunya	891	192	429	67	57	16	34	84	6	6
Resta d'Espanya	169	35	85	16	20	1	3	8	0	1
Estranger	140	42	60	11	13	2	3	6	2	1
<b>P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?</b>										
Català	456	110	164	48	37	13	32	44	4	4
Castellà	624	131	347	38	48	5	6	43	4	2
Ambdues per igual	104	25	54	8	4	1	1	10	0	1
Altres	15	3	9	0	1	0	1	1	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>P26.2. A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?</b>										
Català	302	68	109	39	22	8	24	25	4	3
Castellà	152	34	94	4	9	1	1	8	1	0
Ambdues per igual	140	38	67	10	10	0	3	9	0	3
No treballa / no estudia	601	128	303	41	48	10	11	56	3	1
Altres	4	1	1	0	1	0	1	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>P26.3. AMB ELS AMICS?</b>										
Català	368	80	123	52	27	14	29	37	4	2
Castellà	542	108	321	27	43	4	5	30	3	1
Ambdues per igual	285	80	128	15	20	1	5	31	1	4
Altres	4	1	2	0	0	0	1	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>P27. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DEL SEU PARE?</b>										
Catalunya	463	110	178	45	37	11	27	48	4	3
Resta d'Espanya	591	112	336	39	42	6	10	43	2	1
Estranger	140	45	60	10	11	2	3	6	2	1
No contesta	6	2	0	0	0	0	0	1	0	3
<b>P28. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DE LA SEVA MARE?</b>										
Catalunya	464	104	185	43	36	13	26	49	5	3
Resta d'Espanya	588	121	323	42	42	3	11	44	1	1
Estranger	142	42	66	9	11	3	3	5	2	1
No contesta	6	2	0	0	1	0	0	0	0	3

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								NC
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>										
Sense estudis	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	39	8	18	7	0	1	3	1	1	0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	472	76	237	38	42	11	13	52	3	0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	380	88	191	21	27	6	15	28	2	2
Universitari grau mig (primer cicle)	97	19	48	13	7	0	3	5	1	1
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	203	74	78	15	14	1	6	12	1	2
No contesta	5	2	0	0	0	0	0	0	0	3
<b>P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>										
Treballa per compte propi	120	25	58	11	6	4	3	9	2	2
Treballa per compte d'altri	459	109	207	40	35	5	25	32	3	3
No treballa	618	135	308	43	49	10	12	57	3	1
No contesta	3	0	1	0	0	0	0	0	0	2

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>120</b>	<b>25</b>	<b>58</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>P30.1. VOSTÈ ES...</b>										
Empresari o professional amb assalariats	39	6	21	3	3	1	1	3	1	0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	79	19	36	8	3	3	2	6	1	1
Membre de cooperativa	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>459</b>	<b>109</b>	<b>207</b>	<b>40</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>P30.2. VOSTÈ ES...</b>										
Assalariat indefinit	345	80	158	33	26	2	22	19	2	3
Assalariat eventual o interí	105	27	45	7	7	2	3	13	1	0
Membre de cooperativa	4	0	3	0	1	0	0	0	0	0
No contesta	5	2	1	0	1	1	0	0	0	0
<b>Base No treballa</b>	<b>618</b>	<b>135</b>	<b>308</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>57</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>P30.3. VOSTÈ ES...</b>										
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	69	28	27	5	6	0	1	2	0	0
Aturat i ha treballat abans	477	77	259	32	41	9	7	50	1	1
Pensionista (abans no ha treballat)	8	5	0	2	0	0	0	0	1	0
Aturat i busca la primera feina	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Estudiant	17	7	5	2	1	0	1	1	0	0
Mestressa de casa	44	16	17	2	1	1	3	3	1	0
Està de baixa	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
<b>Base Treballa</b>	<b>579</b>	<b>134</b>	<b>265</b>	<b>51</b>	<b>41</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>41</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?</b>										
Públic (administració o empresa pública)	99	28	38	10	7	3	6	7	0	0
Sector privat	474	106	226	40	33	6	22	34	5	2
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0
No contesta	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
<b>P30.5. I A QUINA BRANCA?</b>										
Agrari	4	0	1	0	0	1	1	1	0	0
Indústria	83	16	45	5	4	0	6	6	0	1
Serveis	441	110	192	41	35	8	18	31	5	1
Construcció	44	7	26	4	2	0	3	2	0	0
No contesta	7	1	1	1	0	0	0	1	0	3

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>P31. LLOC DE RESIDÈNCIA</b>										
Alt Camp	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0
Alt Empordà	22	0	0	22	0	0	0	0	0	0
Alt Penedès	20	0	20	0	0	0	0	0	0	0
Alt Urgell	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Anoia	30	0	0	0	0	0	0	30	0	0
Bages	32	0	0	0	0	0	0	32	0	0
Baix Camp	27	0	0	0	27	0	0	0	0	0
Baix Ebre	11	0	0	0	0	11	0	0	0	0
Baix Empordà	13	0	0	13	0	0	0	0	0	0
Baix Llobregat	139	0	139	0	0	0	0	0	0	0
Baix Penedès	22	0	0	0	22	0	0	0	0	0
Barcelonès	94	0	94	0	0	0	0	0	0	0
Barcelona ciutat	269	269	0	0	0	0	0	0	0	0
Berguedà	7	0	0	0	0	0	0	7	0	0
Cerdanya	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Conca de Barberà	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Garraf	19	0	19	0	0	0	0	0	0	0
Garrigues	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Garrotxa	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Gironès	23	0	0	23	0	0	0	0	0	0
Maresme	70	0	70	0	0	0	0	0	0	0
Montsià	6	0	0	0	0	6	0	0	0	0
Noguera	7	0	0	0	0	0	7	0	0	0
Osona	28	0	0	0	0	0	0	28	0	0
Pallars Jussà	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Pla d'Urgell	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0
Pla de l'Estany	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Ribera d'Ebre	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Ripollès	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0
Segarra	4	0	0	0	0	0	4	0	0	0
Segrià	20	0	0	0	0	0	20	0	0	0
Selva	31	0	0	31	0	0	0	0	0	0
Solsonès	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Tarragonès	36	0	0	0	36	0	0	0	0	0
Urgell	5	0	0	0	0	0	5	0	0	0
Val d'Aran	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Vallès Occidental	160	0	160	0	0	0	0	0	0	0
Vallès Oriental	72	0	72	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	8	0	0	0	0	0	0	0	0	8



Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Barcelona ciutat</b>	<b>269</b>	<b>269</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>P32. DISTRICTE MUNICIPAL</b>										
Ciutat Vella	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0
Eixample	56	56	0	0	0	0	0	0	0	0
Sants-Montjuic	24	24	0	0	0	0	0	0	0	0
Les Corts	19	19	0	0	0	0	0	0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	25	25	0	0	0	0	0	0	0	0
Gràcia	17	17	0	0	0	0	0	0	0	0
Horta	26	26	0	0	0	0	0	0	0	0
Nou Barris	23	23	0	0	0	0	0	0	0	0
Sant Andreu	24	24	0	0	0	0	0	0	0	0
Sant Martí	41	41	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>REGIÓ DE RESIDÈNCIA</b>										
Barcelona ciutat	269	269	0	0	0	0	0	0	0	0
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	574	0	574	0	0	0	0	0	0	0
Comarques gironines	94	0	0	94	0	0	0	0	0	0
Camp de Tarragona	90	0	0	0	90	0	0	0	0	0
Terres de l'Ebre	19	0	0	0	0	19	0	0	0	0
Àmbit de Ponent	40	0	0	0	0	0	40	0	0	0
Comarques centrals	98	0	0	0	0	0	0	98	0	0
Alt Pirineu i Aran	8	0	0	0	0	0	0	0	8	0
No contesta	8	0	0	0	0	0	0	0	0	8

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>574</b>	<b>94</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>DIA SETMANA TRUCADA</b>										
Dilluns	240	52	119	21	20	1	4	19	2	2
Dimarts	238	48	105	25	24	2	9	22	1	2
Dimecres	241	41	133	17	14	7	8	19	1	1
Dijous	216	58	90	18	15	4	9	19	2	1
Divendres	181	48	86	7	14	4	7	13	1	1
Dissabte	48	11	26	6	1	1	1	2	0	0
Diumenge	36	11	15	0	2	0	2	4	1	1
<b>FRANJA HORÀRIA TRUCADA</b>										
De 8 a 11 hores	348	73	156	27	28	7	13	40	2	2
De 11 a 13 hores	299	63	150	26	27	4	6	19	1	3
De 13 a 16 hores	252	54	131	21	19	1	7	15	3	1
De 16 a 19 hores	168	42	84	9	10	2	6	13	2	0
De 19 a 22 hores	97	26	36	11	4	4	5	9	0	2
De 22 a 1 hores	24	8	11	0	1	1	1	2	0	0
De 1 a 8 hores	12	3	6	0	1	0	2	0	0	0
<b>PROVÍNCIA</b>										
Barcelona	948	269	574	0	0	0	0	97	0	8
Girona	96	0	0	94	0	0	0	0	2	0
Lleida	47	0	0	0	0	0	40	1	6	0
Tarragona	109	0	0	0	90	19	0	0	0	0
<b>NIVELL D'ESTUDIS</b>										
Baix	515	86	257	45	42	12	16	53	4	0
Mitjà	380	88	191	21	27	6	15	28	2	2
Alt	300	93	126	28	21	1	9	17	2	3
No contesta	5	2	0	0	0	0	0	0	0	3
<b>MES DE TRUCADA AL SERVEI 012</b>										
Gener	100	10	59	8	8	1	3	9	1	1
Febrer	100	21	53	8	9	0	3	5	0	1
Març	100	20	50	8	8	1	4	8	0	1
Abril	100	19	49	8	6	3	4	11	0	0
Maig	100	26	40	10	8	1	4	8	0	3
Juny	100	20	50	6	6	3	3	9	3	0
Juliol	100	30	41	6	6	3	4	8	1	1
Agost	100	27	44	9	8	2	2	7	1	0
Setembre	100	20	56	6	8	0	4	6	0	0
Octubre	100	23	43	9	7	3	4	11	0	0
Novembre	100	28	43	10	9	0	3	6	0	1
Desembre	100	25	46	6	7	2	2	10	2	0
<b>SITUACIÓ LABORAL</b>										
Treballa per compte propi	120	25	58	11	6	4	3	9	2	2
Treballa per compte d'altri	459	109	207	40	35	5	25	32	3	3
Aturat	479	79	259	32	41	9	7	50	1	1
Jubilat / pensionista	77	33	27	7	6	0	1	2	1	0
Mestressa de casa	44	16	17	2	1	1	3	3	1	0
Estudiant	17	7	5	2	1	0	1	1	0	0
Altres situacions	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
No contesta	3	0	1	0	0	0	0	0	0	2



Mes de trucada al 012

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>													
Menys de tres mesos	43	0	1	6	2	2	5	7	5	5	2	5	3
Entre 3 i 6 mesos	67	7	7	6	5	4	9	8	5	5	3	4	4
Entre 6 i 12 mesos	105	7	8	16	10	8	7	11	8	3	14	6	7
Entre 1 i 2 anys	216	17	24	22	15	17	18	19	16	12	14	21	21
Més de 2 anys	759	69	59	50	68	67	61	55	65	72	64	64	65
No sap	10	0	1	0	0	2	0	0	1	3	3	0	0
<b>P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJA?</b>													
Familiar o amic	198	16	9	15	14	16	15	21	17	24	19	20	12
Internet	78	2	9	1	2	5	6	9	7	4	14	9	10
Per la televisió	327	40	24	30	29	27	26	30	26	30	20	18	27
Per la ràdio	16	3	2	0	3	0	2	0	2	2	0	2	0
A la premsa	47	5	5	6	6	4	2	1	5	4	3	5	1
Revista de la Generalitat	28	2	1	1	4	2	2	4	4	4	1	1	2
Algun altre servei telefònic	18	2	1	1	1	2	2	0	1	4	1	2	1
A la feina / estudis	54	6	3	7	3	3	7	3	3	6	7	5	1
Oficines de Treball	186	10	16	11	12	17	18	18	12	10	15	20	27
Altres respostes	80	5	7	13	10	4	8	8	7	1	5	6	6
No sap	168	9	23	15	16	20	12	6	16	11	15	12	13

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?</b>													
Molt satisfet	494	36	45	36	36	42	37	51	47	32	46	49	37
Bastant satisfet	566	53	42	52	52	45	50	44	44	46	45	39	54
Regular / normal	107	10	10	7	7	13	11	4	7	17	7	7	7
Poc satisfet	19	1	2	2	4	0	2	0	1	1	1	3	2
Gens satisfet	10	0	1	1	1	0	0	1	1	3	0	2	0
No sap	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?</b>													
0	4	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	5	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	1	0
3	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
4	4	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
5	31	1	2	2	4	4	2	1	2	4	1	4	4
6	38	5	7	3	0	4	2	1	3	2	4	4	3
7	129	13	12	7	12	10	15	6	10	11	11	11	11
8	345	34	39	35	30	26	25	18	36	33	28	22	19
9	279	19	21	19	20	27	19	41	22	25	19	22	25
10	360	26	18	32	30	29	35	32	26	21	37	36	38
No sap	2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Mitjana	8,51	8,37	8,21	8,52	8,36	8,55	8,59	8,86	8,44	8,17	8,71	8,57	8,72
Desviació	1,47	1,36	1,28	1,52	1,67	1,33	1,44	1,34	1,46	1,86	1,24	1,53	1,36
Casos	1198	100	100	100	100	100	99	100	100	99	100	100	100

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P5.1. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>													
Rapidesa	288	19	23	29	29	25	21	26	24	23	24	20	25
Amabilitat	106	14	9	12	5	9	10	10	5	2	6	12	12
Atenció (personal, al client)	281	18	22	24	20	21	26	25	28	18	34	21	24
Tenir molta i bé la informació	152	15	12	8	14	12	15	17	15	11	9	16	8
Resoldre, donar solucions	154	11	13	9	15	17	15	8	16	13	8	13	16
Eficàcia / eficiència	47	5	6	4	5	2	0	3	4	6	4	4	4
Professionalitat	41	8	2	2	3	3	3	3	3	7	2	2	3
Llenguatge clar i concís	28	1	3	3	3	2	1	3	1	2	6	1	2
Interès per resoldre la consulta	9	3	1	3	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	20	2	3	0	3	1	0	0	2	1	4	2	2
Idioma	12	2	2	0	0	2	1	1	0	2	1	1	0
Altres	8	0	1	2	1	3	0	0	0	0	0	0	1
No sap	53	1	3	4	2	3	7	4	1	15	2	8	3
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Base Esmenta un primer aspecte</b>	<b>1146</b>	<b>98</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>98</b>	<b>97</b>	<b>93</b>	<b>96</b>	<b>99</b>	<b>85</b>	<b>98</b>	<b>92</b>	<b>97</b>
<b>P5.2. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?</b>													
Rapidesa	119	12	11	8	13	6	9	8	9	8	14	13	8
Amabilitat	87	4	11	11	11	10	4	5	5	2	7	5	12
Atenció (personal, al client)	104	7	13	13	10	11	6	7	11	2	9	9	6
Tenir molta i bé la informació	118	7	11	18	12	12	8	11	9	5	5	8	12
Resoldre, donar solucions	94	8	6	11	7	8	6	9	11	3	8	10	7
Eficàcia / eficiència	36	6	0	6	1	5	3	3	2	3	4	1	2
Professionalitat	25	4	3	1	2	2	2	1	4	0	0	1	5
Llenguatge clar i concís	33	4	2	0	3	2	2	5	3	0	6	1	5
Interès per resoldre la consulta	10	0	0	1	2	0	0	2	1	2	1	0	1
Preu de trucada (barat, gratuït)	15	2	2	1	1	1	2	0	1	1	2	1	1
Idioma	9	1	1	0	1	1	0	1	0	2	2	0	0
Altres	3	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Cap altre	493	43	37	26	35	39	50	44	43	56	40	43	37

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>													
Rapidesa	407	31	34	37	42	31	30	34	33	31	38	33	33
Amabilitat	193	18	20	23	16	19	14	15	10	4	13	17	24
Atenció (personal, al client)	385	25	35	37	30	32	32	32	39	20	43	30	30
Tenir molta i bé la informació	270	22	23	26	26	24	23	28	24	16	14	24	20
Resoldre, donar solucions	248	19	19	20	22	25	21	17	27	16	16	23	23
Eficàcia / eficiència	83	11	6	10	6	7	3	6	6	9	8	5	6
Professionalitat	66	12	5	3	5	5	5	4	7	7	2	3	8
Llenguatge clar i concís	61	5	5	3	6	4	3	8	4	2	12	2	7
Interès per resoldre la consulta	19	3	1	4	2	0	1	2	2	2	1	0	1
Preu de trucada (barat, gratuït)	35	4	5	1	4	2	2	0	3	2	6	3	3
Idioma	21	3	3	0	1	3	1	2	0	4	3	1	0
Altres	11	0	1	2	1	3	1	0	0	1	0	0	2
No sap	53	1	3	4	2	3	7	4	1	15	2	8	3
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI: RAPIDESA</b>													
0	4	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
2	4	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0
3	4	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0
4	15	1	1	0	3	1	0	2	1	0	2	3	1
5	42	5	7	2	1	3	3	3	4	3	2	3	6
6	75	9	8	6	10	8	5	3	3	4	10	7	2
7	162	17	15	10	15	8	16	12	13	16	9	16	15
8	297	24	31	22	30	24	29	19	28	24	21	18	27
9	221	16	13	25	14	21	19	27	19	20	16	20	11
10	373	26	24	33	26	34	28	34	29	30	40	31	38
No sap	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,32	8,06	8,05	8,50	8,10	8,47	8,40	8,60	8,25	8,26	8,53	8,18	8,46
Desviació	1,64	1,74	1,55	1,66	1,64	1,57	1,34	1,46	1,75	1,87	1,58	1,87	1,54
Casos	1198	99	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>AMABILITAT</b>													
2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
4	5	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0
5	14	1	2	1	0	3	0	1	0	3	0	0	3
6	37	5	5	2	4	1	4	3	3	1	1	7	1
7	90	8	9	7	7	6	7	4	8	8	8	9	9
8	257	27	23	20	25	14	24	16	24	20	25	19	20
9	270	20	26	19	19	24	21	26	24	28	23	23	17
10	523	38	32	50	44	52	44	49	41	38	43	42	50
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,90	8,70	8,56	9,01	8,88	9,11	8,94	9,07	8,92	8,76	8,99	8,84	8,97
Desviació	1,27	1,37	1,51	1,26	1,26	1,21	1,15	1,22	1,12	1,43	1,05	1,26	1,28
Casos	1199	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>PROFESSIONALITAT</b>													
0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
4	9	0	3	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1
5	35	3	5	6	5	2	0	1	3	4	0	2	4
6	41	6	3	3	4	3	6	2	3	2	2	3	4
7	122	15	17	6	7	11	6	10	9	8	10	13	10
8	298	31	26	20	28	19	28	16	26	29	28	21	26
9	271	14	24	23	23	26	19	33	24	24	24	22	15
10	409	29	21	42	32	36	37	36	33	31	35	38	39
No sap	11	2	1	0	0	2	3	1	1	1	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Mitjana	8,61	8,37	8,16	8,77	8,53	8,72	8,71	8,85	8,59	8,55	8,76	8,69	8,60
Desviació	1,42	1,37	1,52	1,43	1,45	1,35	1,38	1,23	1,55	1,55	1,19	1,37	1,48
Casos	1188	98	99	100	100	98	97	99	99	99	100	100	99
<b>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>													
0	6	0	0	2	0	0	0	1	1	2	0	0	0
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
3	8	1	1	1	2	1	1	0	0	1	0	0	0
4	8	0	2	0	1	2	0	0	0	0	1	1	1
5	34	5	4	3	4	2	0	1	7	2	1	3	2
6	71	10	6	4	8	3	4	6	4	6	5	8	7
7	111	10	10	6	8	8	8	5	7	12	10	11	16
8	248	22	21	21	20	22	32	15	22	18	21	20	14
9	274	22	24	24	24	25	19	31	24	21	17	26	17
10	432	30	30	39	33	37	36	40	34	37	45	31	40
No sap	5	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Mitjana	8,54	8,32	8,31	8,58	8,40	8,66	8,70	8,84	8,42	8,37	8,80	8,48	8,59
Desviació	1,63	1,59	1,74	1,88	1,69	1,51	1,28	1,51	1,82	2,04	1,38	1,47	1,52
Casos	1195	100	99	100	100	100	100	99	100	100	100	100	97

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>													
0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
3	3	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0
4	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
5	20	3	2	3	0	3	0	1	0	2	1	1	4
6	40	5	3	1	4	3	3	0	5	1	7	3	5
7	97	8	13	3	7	4	12	10	11	10	5	10	4
8	296	30	27	24	26	20	23	19	26	27	24	25	25
9	264	19	19	29	26	23	20	24	22	25	22	20	15
10	473	35	34	40	35	47	42	46	36	32	40	40	46
No sap	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Mitjana	8,78	8,62	8,59	8,95	8,72	8,98	8,86	9,03	8,73	8,53	8,81	8,73	8,82
Desviació	1,32	1,33	1,36	1,16	1,34	1,26	1,18	1,11	1,20	1,65	1,28	1,50	1,40
Casos	1197	100	99	100	100	100	100	100	100	100	99	100	99
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>													
0	7	0	0	2	0	1	0	1	0	3	0	0	0
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
4	8	1	2	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0
5	31	6	3	4	1	3	2	1	2	1	0	4	4
6	58	5	9	2	6	3	8	3	7	2	5	5	3
7	116	13	12	11	13	6	9	6	8	8	10	11	9
8	289	24	25	19	21	22	31	20	24	31	22	22	28
9	264	21	21	27	20	23	20	29	26	23	21	16	17
10	419	30	26	35	35	41	29	38	33	31	42	40	39
No sap	4	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0
Mitjana	8,56	8,36	8,21	8,54	8,43	8,72	8,47	8,79	8,64	8,39	8,85	8,60	8,68
Desviació	1,56	1,53	1,61	1,80	1,68	1,62	1,33	1,52	1,31	2,00	1,22	1,51	1,36
Casos	1196	100	99	100	100	100	99	99	100	100	100	99	100

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P7. I ARA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, DIGUI'M LA IMPORTÀNCIA QUE PER VOSTÈ TÉ CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012: RAPIDESA</b>													
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
5	14	1	1	2	0	1	1	1	0	3	1	1	2
6	23	2	3	2	2	1	0	1	1	1	0	6	4
7	75	6	4	6	10	7	6	9	5	7	6	6	3
8	221	10	23	16	27	18	20	17	24	19	13	18	16
9	225	19	20	17	15	15	19	16	22	18	15	26	23
10	639	62	49	57	45	58	54	56	48	50	65	43	52
No sap	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Mitjana	9,11	9,30	9,05	9,15	8,85	9,19	9,18	9,14	9,11	8,93	9,36	8,91	9,10
Desviació	1,19	1,11	1,15	1,21	1,34	1,13	1,06	1,15	1,00	1,55	1,03	1,25	1,22
Casos	1199	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100
<b>AMABILITAT</b>													
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
5	14	0	2	0	1	1	0	1	1	3	1	1	3
6	9	2	0	1	1	0	0	0	2	0	0	2	1
7	65	6	6	3	5	3	5	6	8	6	6	6	5
8	169	11	23	13	14	15	10	8	16	21	12	15	11
9	207	17	17	20	15	15	17	19	11	20	16	16	24
10	733	64	52	63	63	66	68	66	62	49	65	59	56
Mitjana	9,28	9,35	9,09	9,41	9,27	9,41	9,48	9,42	9,20	8,96	9,37	9,15	9,20
Desviació	1,12	1,03	1,15	0,90	1,19	0,96	0,87	0,99	1,19	1,44	1,02	1,34	1,19
Casos	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>PROFESSIONALITAT</b>													
4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
5	7	0	1	0	0	2	0	0	0	3	0	0	1
6	15	0	2	2	2	1	0	3	1	0	1	3	0
7	45	4	4	3	4	4	3	2	2	6	3	3	7
8	177	14	21	10	21	15	12	11	17	14	9	20	13
9	242	22	16	20	12	18	24	20	21	28	20	22	19
10	711	60	56	65	61	59	61	64	59	48	67	51	60
No sap	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Mitjana	9,31	9,38	9,17	9,43	9,26	9,25	9,43	9,40	9,35	9,10	9,49	9,11	9,29
Desviació	1,01	0,87	1,12	0,93	1,05	1,13	0,82	0,97	0,90	1,16	0,86	1,16	1,05
Casos	1198	100	100	100	100	99	100	100	100	99	100	100	100

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>													
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
4	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1
6	9	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	2	2
7	32	4	0	2	1	2	1	3	3	2	5	5	4
8	117	12	13	8	14	10	7	7	5	14	4	12	11
9	209	20	17	15	13	17	17	17	15	21	19	20	18
10	822	63	70	74	72	71	73	72	77	58	71	59	62
No sap	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Mitjana	9,48	9,40	9,57	9,57	9,56	9,57	9,62	9,56	9,66	9,13	9,54	9,22	9,34
Desviació	0,97	0,92	0,71	0,91	0,77	0,76	0,75	0,83	0,71	1,59	0,87	1,21	1,07
Casos	1197	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	98
<b>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>													
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
5	12	0	2	0	0	4	1	0	0	2	0	1	2
6	13	1	1	0	2	2	1	1	1	0	1	2	1
7	69	7	5	5	6	2	4	5	5	13	6	4	7
8	197	15	25	21	14	16	12	14	14	19	14	14	19
9	213	16	9	19	13	22	19	14	21	17	19	27	17
10	690	61	58	55	65	54	63	65	59	46	60	52	52
No sap	4	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Mitjana	9,21	9,29	9,12	9,24	9,33	9,12	9,36	9,38	9,32	8,79	9,31	9,20	9,08
Desviació	1,13	1,03	1,20	0,95	1,05	1,27	1,02	0,98	0,96	1,60	0,99	1,06	1,20
Casos	1196	100	100	100	100	100	100	99	100	99	100	100	98
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>													
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
5	6	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
6	17	1	3	0	1	0	2	1	2	1	0	6	0
7	42	4	1	6	4	2	2	2	7	4	2	2	6
8	160	7	16	10	13	17	16	10	10	19	10	19	13
9	225	22	17	19	16	14	20	24	22	23	15	11	22
10	744	64	63	65	66	67	60	62	58	50	72	60	57
No sap	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Mitjana	9,34	9,42	9,36	9,43	9,42	9,46	9,34	9,45	9,24	9,00	9,54	9,09	9,28
Desviació	1,06	0,98	0,99	0,90	0,93	0,85	0,96	0,84	1,12	1,56	0,88	1,39	1,02
Casos	1197	99	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	99

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P8.1. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?</b>													
Rapidesa	219	20	14	17	15	23	20	19	19	17	18	17	20
Amabilitat	230	20	20	19	16	24	20	21	18	17	20	21	14
Professionalitat	142	13	5	14	13	14	18	9	12	10	13	9	12
Adequació de la resposta	297	31	31	30	27	20	16	28	24	17	25	24	24
Llenguatge clar i concís	68	3	4	5	5	7	8	6	3	4	6	12	5
Interès per resoldre la consulta	220	13	23	13	20	12	17	16	24	28	17	17	20
Tot és important	19	0	3	2	4	0	1	1	0	4	1	0	3
Altres respostes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
No sap	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1
<b>Base Esmenta un aspecte</b>	<b>1177</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>98</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>96</b>
<b>P8.2. I EL SEGON?</b>													
Rapidesa	274	23	18	24	18	31	30	26	17	28	17	25	17
Amabilitat	280	27	24	24	25	21	19	20	15	17	31	29	28
Professionalitat	179	13	21	11	11	16	17	11	21	16	15	12	15
Adequació de la resposta	151	19	12	15	14	9	11	13	20	8	10	13	7
Llenguatge clar i concís	116	7	7	9	11	8	10	16	14	10	15	2	7
Interès per resoldre la consulta	162	11	15	14	17	15	11	11	12	14	11	15	16
Cap altre	15	0	0	1	0	0	1	2	1	0	0	4	6
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?</b>													
Rapidesa	493	43	32	41	33	54	50	45	36	45	35	42	37
Amabilitat	510	47	44	43	41	45	39	41	33	34	51	50	42
Professionalitat	321	26	26	25	24	30	35	20	33	26	28	21	27
Adequació de la resposta	448	50	43	45	41	29	27	41	44	25	35	37	31
Llenguatge clar i concís	184	10	11	14	16	15	18	22	17	14	21	14	12
Interès per resoldre la consulta	382	24	38	27	37	27	28	27	36	42	28	32	36
Tot és important	19	0	3	2	4	0	1	1	0	4	1	0	3
Altres respostes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
No sap	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?</b>													
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	277	23	20	22	24	16	25	29	24	20	16	33	25
Sí, però s'equivoca	114	11	13	8	6	10	6	7	10	12	9	4	18
No	809	66	67	70	70	74	69	64	66	68	75	63	57
<b>P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?</b>													
Diàriament o pràcticament diària	5	1	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0
Algunes vegades a la setmana	30	2	2	4	2	0	2	6	2	5	2	1	2
Algunes vegades al mes	225	19	25	15	16	18	15	13	12	33	23	15	21
Menor freqüència	939	78	73	81	82	82	81	81	85	61	75	83	77
No sap	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...</b>													
Al matí	660	51	50	56	54	51	54	67	51	50	62	56	58
A la tarda	210	18	16	17	23	21	21	15	17	17	14	16	15
A la nit	35	5	3	3	5	4	1	2	6	4	2	0	0
Indiferent	283	24	30	24	18	23	24	16	24	25	21	28	26
No sap	12	2	1	0	0	1	0	0	2	4	1	0	1
<b>P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...</b>													
Només (o gairebé) els dies laborables	938	78	79	79	85	78	77	80	77	68	77	83	77
Només els caps de setmana	38	1	4	1	2	4	1	6	2	5	4	5	3
Indistintament	218	20	17	20	13	17	22	14	21	25	19	11	19
No sap	6	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	1	1
<b>P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?</b>													
Només un vegada	759	49	55	58	63	67	71	63	63	69	57	71	73
2 o 3 vegades	318	27	33	28	25	23	22	32	29	22	32	23	22
4 o 5 vegades	50	6	2	7	5	3	6	2	2	5	4	4	4
Més de 5 vegades	39	4	7	5	4	3	1	3	2	3	4	2	1
No sap	33	13	3	2	3	4	0	0	4	1	3	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?</b>													
Per motius de feina	103	8	9	10	6	13	10	8	9	7	9	8	6
Per motius personals	1097	92	91	90	94	87	90	92	91	93	91	92	94

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>													
Sí	1076	81	90	88	87	90	88	97	85	92	92	95	91
No	72	10	4	10	7	7	6	2	6	7	4	4	5
A mitges	46	6	6	1	6	3	6	1	8	1	4	1	3
No sap	5	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Base No li van solucionar la consulta</b>	<b>118</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
<b>P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>													
Em van dir que no tenien la informació	5	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	1
Em van adreçar a un número equivocat	12	2	1	2	0	1	3	0	1	0	2	0	0
Em van donar una informació errònia	12	1	1	2	1	0	2	0	2	2	1	0	0
Estic esperant la resposta	17	0	2	2	2	2	4	1	2	1	0	0	1
Em van adreçar a un altre lloc	26	1	4	2	5	5	0	1	3	2	1	1	1
Inseguretat de la resposta	8	2	0	0	0	0	0	1	2	0	1	2	0
No ho sabien	18	5	1	2	1	2	2	0	0	1	1	0	3
Atenció dolenta	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Problemes tècnics	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
No va rebre la documentació que li havien dit	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Actitud no correcta per part de l'operador	4	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
No es va poder fer el tràmit	5	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0
Informació incompleta	3	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Altres	3	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA: VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?</b>													
Sí	178	14	16	16	18	7	16	12	16	28	10	18	7
No	992	85	83	82	76	88	80	87	81	71	88	79	92
No sap	30	1	1	2	6	5	4	1	3	1	2	3	1
<b>VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?</b>													
Sí	396	20	38	33	27	36	47	36	28	41	30	30	30
No	705	67	50	52	63	60	47	59	66	43	65	66	67
No sap	99	13	12	15	10	4	6	5	6	16	5	4	3
<b>EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?</b>													
Sí	1163	95	97	98	98	96	96	97	97	94	97	99	99
No	22	4	3	1	1	4	3	1	1	3	1	0	0
No sap	15	1	0	1	1	0	1	2	2	3	2	1	1
<b>EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?</b>													
Sí	1180	92	97	99	97	100	99	98	100	99	99	100	100
No	19	8	3	1	3	0	1	2	0	0	1	0	0
No sap	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?</b>													
Sí	1167	94	99	100	98	95	95	98	99	96	99	97	97
No	31	5	1	0	2	5	5	2	1	4	1	3	2
No sap	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?</b>													
Sí	1111	83	95	88	93	91	93	98	93	92	98	92	95
No	85	15	5	12	7	9	7	2	6	8	2	8	4
No sap	4	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1



Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>													
Sí	1162	95	98	97	96	99	96	99	92	96	98	99	97
No	18	2	1	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1
No sap	20	3	1	0	2	0	3	0	5	3	1	0	2
<b>P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?</b>													
Sí	1147	96	96	95	93	92	95	99	96	96	98	95	96
No	45	4	4	5	7	6	5	1	2	3	0	4	4
No sap	8	0	0	0	0	2	0	0	2	1	2	1	0
<b>P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?</b>													
Ho sap i ha fet algun tràmit	453	44	41	35	42	26	31	40	34	31	53	31	45
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	361	31	28	42	30	30	30	27	38	30	24	31	20
No sap que es poden fer tràmits	369	25	31	23	28	44	39	33	28	22	23	38	35
No sap	17	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0
<b>Base Ha fet algun tràmit amb el 012</b>	<b>453</b>	<b>44</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>42</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>40</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>53</b>	<b>31</b>	<b>45</b>
<b>P19.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER AMB EL 012?</b>													
Atur (segellar)	298	31	21	24	30	20	19	22	25	15	40	18	33
Naixement / acolliment d'un fill o fills	26	3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	4	3
Ajuda per infant a càrrec	41	6	6	1	3	1	5	4	0	4	1	5	5
Ajudes familiars sense especificar	11	2	3	0	0	0	0	1	0	2	2	0	1
Impostos	8	1	1	0	0	1	1	0	2	0	1	0	1
Multes	25	2	0	5	2	2	1	3	4	1	3	1	1
Ajuda al lloguer	4	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Cèdula d'habitabilitat	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Pagament de taxes	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Llicències (pesca,...)	7	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0
Demandar targeta sanitària	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Demandar prestacions	5	0	0	0	1	0	1	1	0	2	0	0	0
Inscripcions a cursos (Educació)	6	0	0	0	2	0	1	1	0	1	1	0	0
Canvis de padró	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Demandar targeta de residència	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Declaració de Renda	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Domiciliar pagaments	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Reclamacions de consum	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Altres	11	0	2	3	0	0	0	3	0	0	1	2	0
No sap	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0

Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012												
	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
<b>Absoluts</b>													
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?</b>													
Cada dia	734	64	64	60	61	67	60	55	65	61	55	65	57
Algunes vegades a la setmana	182	8	20	14	21	8	16	17	15	16	21	13	13
Algunes vegades al mes	37	3	0	4	2	1	3	6	5	3	6	2	2
Menor freqüència	41	1	5	3	2	3	6	3	2	5	3	2	6
Mai / quasi mai	205	24	11	19	14	21	15	19	12	15	15	18	22
No sap	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Base Es connecta cada dia</b>	<b>734</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>60</b>	<b>61</b>	<b>67</b>	<b>60</b>	<b>55</b>	<b>65</b>	<b>61</b>	<b>55</b>	<b>65</b>	<b>57</b>
<b>P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?</b>													
Menys d'1 hora	94	9	10	13	13	6	9	6	9	4	9	5	1
1 a 2 hores	211	17	15	18	23	23	20	10	19	23	12	19	12
2 a 3 hores	149	13	12	8	11	12	8	10	13	14	9	20	19
3 a 5 hores	115	12	10	12	8	11	9	15	8	4	3	11	12
5 a 8 hores	68	4	6	5	2	6	7	7	6	4	12	4	5
8 hores	57	3	9	2	4	7	2	3	6	7	7	3	4
Més de 8 hores	30	4	1	2	0	1	4	2	4	3	3	3	3
No sap	10	2	1	0	0	1	1	2	0	2	0	0	1
<b>Temps diari de connexió (en minuts)</b>													
Mitjana	177,33	173,71	185,95	147,25	122,13	168,94	175,34	198,58	192,77	193,05	225,27	163,62	190,18
Desviació	169,26	173,57	166,74	144,38	124,55	150,33	177,59	169,30	191,57	214,92	192,36	150,04	152,79
Casos	724	62	63	60	61	66	59	53	65	59	55	65	56
<b>Base Es connecta algunes vegades a la setmana</b>	<b>182</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
<b>P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?</b>													
Menys d'1 hora	14	1	3	0	2	1	1	2	3	1	0	0	0
1 hora	39	2	1	3	3	2	6	6	1	2	8	2	3
Entre 2 i 3 hores	46	1	6	2	5	0	5	3	6	2	6	5	5
Entre 3 i 5 hores	59	2	9	5	7	2	4	6	4	6	5	5	4
Més de 5	20	2	1	3	3	2	0	0	1	4	2	1	1
No sap	3	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Temps setmanal de connexió (en minuts)</b>													
Mitjana	178,90	232,50	196,50	240,00	191,25	218,57	113,44	135,88	163,67	225,33	158,57	173,08	156,92
Desviació	140,08	199,48	165,32	184,93	150,86	183,89	57,18	94,34	151,05	157,56	122,65	101,11	93,40
Casos	178	8	20	13	20	7	16	17	15	15	21	13	13

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?</b>													
Sí	967	77	81	80	84	83	82	78	79	84	83	85	71
No	233	23	19	20	16	17	18	22	21	16	17	15	29
<b>P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?</b>													
Gencat.cat / Gencat	686	58	65	56	64	59	52	49	60	64	54	56	49
Altres	63	5	4	3	2	7	11	7	7	1	6	6	4
No sap	451	37	31	41	34	34	37	44	33	35	40	38	47
<b>Base No esmenta espontàniament Gencat.cat</b>	<b>514</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>44</b>	<b>36</b>	<b>41</b>	<b>48</b>	<b>51</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>51</b>
<b>P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?</b>													
Sí	424	40	28	39	30	29	40	42	35	19	42	37	43
No	90	2	7	5	6	12	8	9	5	17	4	7	8
<b>Base Coneix Gencat.cat</b>	<b>1110</b>	<b>98</b>	<b>93</b>	<b>95</b>	<b>94</b>	<b>88</b>	<b>92</b>	<b>91</b>	<b>95</b>	<b>83</b>	<b>96</b>	<b>93</b>	<b>92</b>
<b>P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?</b>													
Sí	791	70	70	66	68	68	67	58	71	69	63	65	56
No	319	28	23	29	26	20	25	33	24	14	33	28	36

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>66</b>	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>67</b>	<b>58</b>	<b>71</b>	<b>69</b>	<b>63</b>	<b>65</b>	<b>56</b>
<b>P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?</b>													
Estudis	103	12	7	8	12	9	14	5	8	6	12	6	4
Ocupació	170	14	15	16	21	14	20	14	15	12	9	7	13
Habitatge	22	4	2	2	0	3	1	3	2	1	0	1	3
Certificats, tràmits	37	3	5	2	1	3	7	2	1	5	4	2	2
Cursos	42	4	5	3	1	6	1	0	6	2	6	5	3
Pensions, ajudes, subvencions	140	11	12	10	19	11	8	15	14	10	12	11	7
Multes	4	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1
Agenda cultural	16	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	0
Normativa i legislació	24	3	1	3	0	2	1	1	5	2	2	1	3
Sanitat	37	2	7	0	3	2	2	4	2	6	2	5	2
Mapes, plànols municipals	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Servei meteorològic	8	1	1	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0
Turisme	6	2	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0
Transports	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Consultes per feina / estudis	18	0	0	1	0	0	0	3	0	5	1	4	4
Informació sobre la Generalitat	34	1	4	2	4	4	0	0	2	4	6	3	4
Informació Direcció General Trànsit	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Activitats nens / jovent	7	2	1	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Informació	12	1	2	1	0	1	0	0	0	3	1	2	1
Impostos	14	0	0	2	0	2	1	2	2	2	2	1	0
Traductor	4	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Per curiositat	4	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0
Altres	27	2	2	4	1	0	1	2	3	3	3	2	4
Cap	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
No sap	53	3	2	6	2	9	7	2	5	4	2	7	4
No contesta	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>P22.4. COM LA VA CONÈIXER?</b>													
Trucant al 012	17	0	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1
Familiar o amic	102	9	2	7	11	8	10	8	12	14	7	9	5
Cercadors d'Internet	98	4	8	9	4	10	6	4	14	4	14	10	11
Per la televisió	148	17	10	14	17	11	12	15	10	17	5	11	9
Per la ràdio	10	2	1	0	0	3	1	0	2	0	0	1	0
Per la premsa	23	1	3	5	1	2	1	0	3	0	5	2	0
Per la revista de la Generalitat	12	1	0	1	1	1	0	2	2	3	0	0	1
A la feina / estudis	119	12	10	9	10	12	10	6	8	14	12	10	6
Oficines de Treball	68	9	6	2	8	6	5	6	4	5	4	5	8
Altres	63	5	9	5	3	3	4	8	5	1	6	6	8
No sap	131	10	19	13	11	11	16	7	10	10	8	9	7

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>66</b>	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>67</b>	<b>58</b>	<b>71</b>	<b>69</b>	<b>63</b>	<b>65</b>	<b>56</b>
<b>P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?</b>													
Menys d'un mes	429	35	41	32	41	35	38	38	30	39	32	33	35
D'un a dos mesos	193	23	19	18	13	22	15	10	16	16	14	18	9
Tres o quatre mesos	46	3	4	5	4	2	3	2	8	4	6	1	4
Més de quatre mesos	117	9	5	11	10	9	10	8	16	8	10	13	8
No sap	6	0	1	0	0	0	1	0	1	2	1	0	0
<b>P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?</b>													
Sí	268	19	29	22	24	20	19	24	21	28	20	23	19
No	109	15	14	4	6	9	10	5	8	11	7	14	6
No l'havia visitat abans	181	21	11	13	17	15	14	14	19	18	15	10	14
No sap	233	15	16	27	21	24	24	15	23	12	21	18	17
<b>Base Creu que la pàgina web ha millorat</b>	<b>268</b>	<b>19</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>19</b>
<b>P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?</b>													
Accessibilitat	23	5	1	2	1	1	1	0	3	5	2	2	0
Claredat	35	1	1	2	3	3	5	7	0	2	3	3	5
Més informació, més serveis	95	6	15	9	9	4	6	4	11	12	7	7	5
Disseny, imatge	17	1	5	1	1	2	0	2	0	1	0	4	0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	52	0	4	4	6	9	5	7	4	5	1	3	4
Rapidesa	21	3	1	1	2	0	1	2	1	2	2	3	3
Altres	5	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1
No sap	20	2	2	3	0	0	1	2	2	1	5	1	1

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>66</b>	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>67</b>	<b>58</b>	<b>71</b>	<b>69</b>	<b>63</b>	<b>65</b>	<b>56</b>
<b>P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?</b>													
Ho sap i ha fet algun tràmit	187	14	15	16	16	9	15	18	15	16	17	21	15
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	465	45	44	40	45	41	34	32	44	34	42	37	27
No sap que es poden fer tràmits	125	10	11	10	7	18	16	8	12	8	4	7	14
No sap	14	1	0	0	0	0	2	0	0	11	0	0	0
<b>Base Ha fet algun tràmit mitjançant Gencat.cat</b>	<b>187</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>15</b>
<b>P22.6.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER MITJANÇANT GENCAT.CAT?</b>													
Atur (segellar)	21	3	1	2	0	2	1	2	3	2	3	1	1
Impostos	15	2	0	0	0	1	1	2	0	2	1	4	2
Cita pel metge	24	1	3	3	2	3	2	1	2	3	1	1	2
Carnet família nombrosa	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Preinscripció escolar	7	1	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
Ensenyament	15	3	0	1	2	0	0	3	2	1	2	1	0
Subvencions	32	1	0	3	6	0	1	2	3	4	2	4	6
Família	3	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Empreses	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Buscar feina, cursos aturats	10	0	1	3	1	0	1	1	0	0	1	2	0
Llicències (pesca,...)	12	0	3	2	1	0	1	1	1	0	2	1	0
Altres temes laborals	10	0	3	0	0	0	1	0	2	1	2	0	1
Oposicions	9	0	0	0	2	0	3	2	0	0	0	2	0
Crear associacions	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Denúncies	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Temes jurídics	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Estrangeria	4	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
Sol·licitud d'empadronament	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Renovació targeta de transport	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Reclamacions	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Sol·licitar permís d'obres	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Carnet monoparental	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Documentació	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Altres	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
No sap	8	0	0	1	0	1	2	1	0	0	0	2	1

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	791	70	70	66	68	68	67	58	71	69	63	65	56
<b>P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.</b>													
0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
3	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
4	7	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	1
5	27	5	2	2	2	4	1	1	1	1	3	3	2
6	71	5	9	4	4	12	6	3	8	8	3	4	5
7	165	18	14	15	14	7	14	7	16	13	15	22	10
8	248	18	23	20	24	20	24	29	22	23	16	17	12
9	108	11	11	12	8	7	10	8	11	9	5	6	10
10	108	7	9	6	12	14	7	8	7	9	16	8	5
No sap	50	4	2	7	3	4	4	2	5	5	4	2	8
Mitjana	7,82	7,55	7,87	7,92	7,98	7,88	7,83	8,14	7,79	7,86	8,05	7,52	7,40
Desviació	1,47	1,70	1,30	1,21	1,42	1,56	1,39	1,10	1,30	1,34	1,55	1,53	2,07
Casos	741	66	68	59	65	64	63	56	66	64	59	63	48

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P23. SEXE</b>													
Home	431	32	40	36	35	38	36	34	35	37	37	36	35
Dona	769	68	60	64	65	62	64	66	65	63	63	64	65
<b>P24. EDAT</b>													
Fins a 25 anys	60	7	3	5	4	4	7	4	5	6	4	5	6
De 25 a 34	396	32	33	34	34	33	31	33	33	34	33	34	32
De 35 a 44	371	32	32	29	30	32	31	32	30	31	31	32	29
De 45 a 54	204	15	19	17	18	16	17	17	17	17	18	15	18
De 55 a 64	109	9	8	10	9	10	9	8	11	7	9	9	10
65 i més	60	5	5	5	5	5	5	6	4	5	5	5	5
<b>P25. ON VA NÉIXER?</b>													
Catalunya	891	81	70	79	72	72	74	68	78	75	75	73	74
Resta d'Espanya	169	12	19	13	16	15	12	14	15	14	12	11	16
Estranger	140	7	11	8	12	13	14	18	7	11	13	16	10
<b>P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?</b>													
Català	456	44	39	42	38	39	41	31	35	40	39	34	34
Castellà	624	48	51	48	50	52	51	54	58	47	53	57	55
Ambdues per igual	104	8	8	9	11	8	6	12	6	12	7	7	10
Altres	15	0	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>P26.2. A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?</b>													
Català	302	32	29	23	24	22	29	26	25	31	21	26	14
Castellà	152	13	10	14	11	23	12	12	7	11	13	13	13
Ambdues per igual	140	8	12	9	12	15	16	10	10	14	10	9	15
No treballa / no estudia	601	47	48	53	52	40	43	52	58	44	54	52	58
Altres	4	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>P26.3. AMB ELS AMICS?</b>													
Català	368	33	28	33	34	29	36	27	28	30	37	27	26
Castellà	542	41	48	44	42	43	40	47	53	38	48	55	43
Ambdues per igual	285	25	23	22	24	28	24	25	19	32	15	17	31
Altres	4	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>P27. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DEL SEU PARE?</b>													
Catalunya	463	36	41	42	40	37	37	41	39	39	38	42	31
Resta d'Espanya	591	55	47	51	50	48	46	42	54	49	50	42	57
Estranger	140	9	10	7	10	13	17	17	7	11	12	15	12
No contesta	6	0	2	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0
<b>P28. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DE LA SEVA MARE?</b>													
Catalunya	464	39	44	43	33	33	48	40	37	41	36	34	36
Resta d'Espanya	588	53	43	47	53	53	37	44	54	50	52	49	53
Estranger	142	8	11	10	14	12	15	16	9	8	12	16	11
No contesta	6	0	2	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0



Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>													
Sense estudis	4	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	39	2	3	2	1	2	5	2	5	4	3	5	5
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	472	48	41	44	39	34	40	38	42	30	39	39	38
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	380	27	29	26	31	33	30	34	30	34	32	35	39
Universitari grau mig (primer cicle)	97	6	10	11	11	12	6	6	11	5	9	4	6
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	203	17	16	17	16	16	19	20	11	26	17	16	12
No contesta	5	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0
<b>P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>													
Treballa per compte propi	120	14	12	7	12	9	14	11	7	9	14	5	6
Treballa per compte d'altri	459	39	37	38	34	48	41	37	33	44	31	43	34
No treballa	618	47	50	55	54	42	45	52	60	47	54	52	60
No contesta	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>120</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>P30.1. VOSTÈ ES...</b>													
Empresari o professional amb assalariats	39	2	6	4	0	3	5	7	4	1	5	1	1
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	79	12	6	3	12	5	9	4	2	8	9	4	5
Membre de cooperativa	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>459</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>48</b>	<b>41</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>44</b>	<b>31</b>	<b>43</b>	<b>34</b>
<b>P30.2. VOSTÈ ES...</b>													
Assalariat indefinit	345	27	28	32	27	32	25	29	26	35	26	30	28
Assalariat eventual o interí	105	11	7	4	7	14	15	8	7	9	5	12	6
Membre de cooperativa	4	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
No contesta	5	0	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
<b>Base No treballa</b>	<b>618</b>	<b>47</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>54</b>	<b>42</b>	<b>45</b>	<b>52</b>	<b>60</b>	<b>47</b>	<b>54</b>	<b>52</b>	<b>60</b>
<b>P30.3. VOSTÈ ES...</b>													
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	69	7	7	6	5	7	6	4	6	6	7	5	3
Aturat i ha treballat abans	477	38	39	39	38	29	35	42	47	32	44	40	54
Pensionista (abans no ha treballat)	8	0	0	0	1	2	1	0	1	1	1	1	0
Aturat i busca la primera feina	2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Estudiant	17	0	2	2	2	2	2	0	2	3	0	0	2
Mestressa de casa	44	2	2	7	8	2	0	6	4	4	2	6	1
Està de baixa	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Base Treballa</b>	<b>579</b>	<b>53</b>	<b>49</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>57</b>	<b>55</b>	<b>48</b>	<b>40</b>	<b>53</b>	<b>45</b>	<b>48</b>	<b>40</b>
<b>P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?</b>													
Públic (administració o empresa pública)	99	8	2	6	10	11	9	11	6	9	9	12	6
Sector privat	474	45	47	38	36	44	46	35	34	44	36	35	34
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	3	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0
No contesta	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0
<b>P30.5. I A QUINA BRANCA?</b>													
Agrari	4	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0
Indústria	83	9	11	7	4	10	7	8	2	7	6	8	4
Serveis	441	41	32	34	41	41	42	36	29	39	37	37	32
Construcció	44	2	6	3	1	4	4	4	6	7	2	2	3
No contesta	7	1	0	0	0	2	1	0	1	0	0	1	1

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P31. LLOC DE RESIDÈNCIA</b>													
Alt Camp	3	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0
Alt Empordà	22	0	1	2	2	5	1	2	2	2	2	1	2
Alt Penedès	20	2	0	3	1	1	1	3	1	2	4	0	2
Alt Urgell	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Anoia	30	3	0	5	2	2	1	3	2	2	4	4	2
Bages	32	3	1	1	3	3	4	3	4	2	5	0	3
Baix Camp	27	4	3	4	1	4	0	3	1	3	1	2	1
Baix Ebre	11	1	0	0	3	0	1	2	2	0	0	0	2
Baix Empordà	13	0	2	1	2	0	1	2	2	0	0	3	0
Baix Llobregat	139	11	12	10	11	10	6	9	17	17	8	14	14
Baix Penedès	22	0	3	1	2	2	3	0	5	0	0	3	3
Barcelonès	94	8	11	12	8	5	7	6	8	3	12	10	4
Barcelona ciutat	269	10	21	20	19	26	20	30	27	20	23	28	25
Berguedà	7	0	2	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0
Cerdanya	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Conca de Barberà	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Garraf	19	2	2	1	2	2	4	1	0	2	1	1	1
Garrigues	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Garrotxa	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gironès	23	3	2	1	1	3	3	0	2	2	2	2	2
Maresme	70	9	7	5	3	7	10	6	3	6	1	6	7
Montsià	6	0	0	0	0	1	2	1	0	0	2	0	0
Noguera	7	0	0	0	1	1	0	3	0	2	0	0	0
Osona	28	3	1	1	4	2	3	2	1	2	2	2	5
Pallars Jussà	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Pla d'Urgell	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Pla de l'Estany	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Ribera d'Ebre	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Ripollès	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
Segarra	4	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
Segrià	20	2	2	2	3	0	1	0	2	1	3	2	2
Selva	31	4	3	4	1	2	1	2	2	2	5	4	1
Solsonès	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tarragonès	36	4	3	3	3	1	2	3	1	4	6	3	3
Urgell	5	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	1	0
Val d'Aran	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Vallès Occidental	160	16	17	13	17	10	15	12	10	17	10	10	13
Vallès Oriental	72	11	4	6	7	5	7	4	5	9	7	2	5
No contesta	8	1	1	1	0	3	0	1	0	0	0	1	0

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Barcelona ciutat</b>	<b>269</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>25</b>
<b>P32. DISTRICTE MUNICIPAL</b>													
Ciutat Vella	9	0	0	0	1	0	0	3	0	0	1	2	2
Eixample	56	5	3	7	4	4	7	5	7	3	2	4	5
Sants-Montjuic	24	0	0	1	2	2	1	2	3	1	3	4	5
Les Corts	19	2	2	0	1	3	0	4	1	1	2	1	2
Sarrià-Sant Gervasi	25	0	1	1	2	2	2	4	0	3	7	1	2
Gràcia	17	0	2	0	1	2	0	2	3	1	3	2	1
Horta	26	1	2	3	0	2	3	4	2	1	2	4	2
Nou Barris	23	0	4	2	4	1	0	1	4	2	2	3	0
Sant Andreu	24	0	4	2	3	6	2	1	1	0	1	2	2
Sant Martí	41	1	3	3	1	2	5	3	6	8	0	5	4
No contesta	5	1	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>REGIÓ DE RESIDÈNCIA</b>													
Barcelona ciutat	269	10	21	20	19	26	20	30	27	20	23	28	25
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	574	59	53	50	49	40	50	41	44	56	43	43	46
Comarques gironines	94	8	8	8	8	10	6	6	9	6	9	10	6
Camp de Tarragona	90	8	9	8	6	8	6	6	8	8	7	9	7
Terres de l'Ebre	19	1	0	1	3	1	3	3	2	0	3	0	2
Àmbit de Ponent	40	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2
Comarques centrals	98	9	5	8	11	8	9	8	7	6	11	6	10
Alt Pirineu i Aran	8	1	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	2
No contesta	8	1	1	1	0	3	0	1	0	0	0	1	0

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>DIA SETMANA TRUCADA</b>													
Dilluns	240	21	19	21	20	19	20	20	19	22	19	20	20
Dimarts	238	21	19	20	20	20	19	22	21	17	21	20	18
Dimecres	241	17	23	20	20	20	21	18	22	20	19	20	21
Dijous	216	19	17	18	19	17	19	17	18	18	18	18	18
Divendres	181	15	16	14	16	14	15	15	15	15	15	15	16
Dissabte	48	4	4	4	2	6	4	4	3	4	5	4	4
Diumenge	36	3	2	3	3	4	2	4	2	4	3	3	3
<b>FRANJA HORÀRIA TRUCADA</b>													
De 8 a 11 hores	348	29	29	29	28	30	30	28	30	27	30	28	30
De 11 a 13 hores	299	23	27	25	25	24	26	25	26	23	26	26	23
De 13 a 16 hores	252	22	20	21	22	20	20	21	20	24	19	22	21
De 16 a 19 hores	168	9	19	14	14	14	15	13	13	15	14	13	15
De 19 a 22 hores	97	12	4	8	8	8	8	8	8	6	10	9	8
De 22 a 1 hores	24	4	0	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2
De 1 a 8 hores	12	1	1	1	1	2	0	2	1	2	0	0	1
<b>PROVÍNCIA</b>													
Barcelona	948	79	79	79	79	77	79	80	78	82	77	78	81
Girona	96	8	8	8	8	10	7	7	9	6	9	10	6
Lleida	47	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4
Tarragona	109	9	9	9	9	9	9	9	10	8	10	9	9
<b>NIVELL D'ESTUDIS</b>													
Baix	515	50	44	46	42	37	45	40	47	35	42	44	43
Mitjà	380	27	29	26	31	33	30	34	30	34	32	35	39
Alt	300	23	26	28	27	28	25	26	22	31	26	20	18
No contesta	5	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0
<b>MES DE TRUCADA AL SERVEI 012</b>													
Gener	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Febrer	100	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Març	100	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abril	100	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Maig	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0
Juny	100	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0
Juliol	100	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0
Agost	100	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0
Setembre	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0
Octubre	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0
Novembre	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0
Desembre	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
<b>SITUACIÓ LABORAL</b>													
Treballa per compte propi	120	14	12	7	12	9	14	11	7	9	14	5	6
Treballa per compte d'altri	459	39	37	38	34	48	41	37	33	44	31	43	34
Aturat	479	38	39	39	38	29	36	42	47	33	44	40	54
Jubilat / pensionista	77	7	7	6	6	9	7	4	7	7	8	6	3
Mestressa de casa	44	2	2	7	8	2	0	6	4	4	2	6	1
Estudiant	17	0	2	2	2	2	2	0	2	3	0	0	2
Altres situacions	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0



## Situació laboral

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio- nista	Mestre- ssa casa	Estu- diant	Altres situa- cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>									
Menys de tres mesos	43	1	22	16	4	0	0	0	0
Entre 3 i 6 mesos	67	3	14	45	2	1	2	0	0
Entre 6 i 12 mesos	105	4	28	66	3	2	2	0	0
Entre 1 i 2 anys	216	15	57	118	12	8	5	0	1
Més de 2 anys	759	96	334	232	53	33	8	1	2
No sap	10	1	4	2	3	0	0	0	0
<b>P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJA?</b>									
Familiar o amic	198	18	78	74	14	9	5	0	0
Internet	78	10	35	29	0	2	2	0	0
Per la televisió	327	39	156	94	19	12	4	1	2
Per la ràdio	16	3	5	4	3	1	0	0	0
A la premsa	47	5	24	10	8	0	0	0	0
Revista de la Generalitat	28	3	7	13	2	2	1	0	0
Algun altre servei telefònic	18	2	7	3	5	0	1	0	0
A la feina / estudis	54	8	32	10	1	2	1	0	0
Oficines de Treball	186	0	17	164	2	3	0	0	0
Altres respostes	80	8	25	31	8	7	0	0	1
No sap	168	24	73	47	15	6	3	0	0

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio- nista	Mestre- ssa casa	Estu- diant	Altres situa- cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?</b>									
Molt satisfet	494	41	175	214	38	21	5	0	0
Bastant satisfet	566	60	228	217	29	20	8	1	3
Regular / normal	107	12	43	38	9	2	3	0	0
Poc satisfet	19	4	7	6	0	1	1	0	0
Gens satisfet	10	3	5	2	0	0	0	0	0
No sap	3	0	0	2	1	0	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?</b>									
0	4	1	2	1	0	0	0	0	0
1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
2	5	3	2	0	0	0	0	0	0
3	2	1	1	0	0	0	0	0	0
4	4	0	3	0	0	0	1	0	0
5	31	6	12	9	2	2	0	0	0
6	38	5	16	14	1	1	1	0	0
7	129	11	65	39	6	3	2	0	3
8	345	42	144	119	24	9	6	1	0
9	279	25	110	117	15	7	5	0	0
10	360	26	104	177	29	22	2	0	0
No sap	2	0	0	2	0	0	0	0	0
Mitjana	8,51	8,06	8,31	8,76	8,77	8,91	8,06	8,00	7,00
Desviació	1,47	1,86	1,47	1,33	1,22	1,39	1,48		0,00
Casos	1198	120	459	477	77	44	17	1	3



Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P5.1. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>									
Rapidesa	288	30	115	117	16	6	4	0	0
Amabilitat	106	9	33	44	13	6	1	0	0
Atenció (personal, al client)	281	25	80	140	15	13	7	0	1
Tenir molta i bé la informació	152	12	63	54	13	7	2	0	1
Resoldre, donar solucions	154	15	87	38	9	4	0	0	1
Eficàcia / eficiència	47	3	17	23	2	1	1	0	0
Professionalitat	41	11	16	11	1	2	0	0	0
Llenguatge clar i concís	28	2	11	10	2	3	0	0	0
Interès per resoldre la consulta	9	1	3	4	0	0	0	1	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	20	5	8	5	1	0	1	0	0
Idioma	12	2	5	2	3	0	0	0	0
Altres	8	2	3	3	0	0	0	0	0
No sap	53	3	17	28	2	2	1	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>Base Esmenta un primer aspecte</b>	<b>1146</b>	<b>117</b>	<b>441</b>	<b>451</b>	<b>75</b>	<b>42</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P5.2. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?</b>									
Rapidesa	119	10	45	52	7	3	2	0	0
Amabilitat	87	8	33	35	7	1	2	1	0
Atenció (personal, al client)	104	13	38	40	6	4	2	0	1
Tenir molta i bé la informació	118	19	46	37	9	6	1	0	0
Resoldre, donar solucions	94	11	45	31	4	1	1	0	1
Eficàcia / eficiència	36	4	13	17	2	0	0	0	0
Professionalitat	25	3	11	10	1	0	0	0	0
Llenguatge clar i concís	33	2	11	17	2	1	0	0	0
Interès per resoldre la consulta	10	0	8	2	0	0	0	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	15	2	7	5	1	0	0	0	0
Idioma	9	1	3	2	2	0	0	0	1
Altres	3	0	2	1	0	0	0	0	0
Cap altre	493	44	179	202	34	26	8	0	0

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>									
Rapidesa	407	40	160	169	23	9	6	0	0
Amabilitat	193	17	66	79	20	7	3	1	0
Atenció (personal, al client)	385	38	118	180	21	17	9	0	2
Tenir molta i bé la informació	270	31	109	91	22	13	3	0	1
Resoldre, donar solucions	248	26	132	69	13	5	1	0	2
Eficàcia / eficiència	83	7	30	40	4	1	1	0	0
Professionalitat	66	14	27	21	2	2	0	0	0
Llenguatge clar i concís	61	4	22	27	4	4	0	0	0
Interès per resoldre la consulta	19	1	11	6	0	0	0	1	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	35	7	15	10	2	0	1	0	0
Idioma	21	3	8	4	5	0	0	0	1
Altres	11	2	5	4	0	0	0	0	0
No sap	53	3	17	28	2	2	1	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio- nista	Mestre- ssa casa	Estu- diant	Altres situa- cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI: RAPIDESA</b>									
0	4	1	2	1	0	0	0	0	0
1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
2	4	1	2	1	0	0	0	0	0
3	4	1	1	0	1	1	0	0	0
4	15	3	5	5	1	0	1	0	0
5	42	7	13	14	2	5	1	0	0
6	75	8	29	29	6	0	2	0	1
7	162	24	71	55	5	4	2	0	1
8	297	29	135	99	17	10	5	1	1
9	221	14	87	97	14	6	3	0	0
10	373	31	112	178	31	18	3	0	0
No sap	2	1	1	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,32	7,87	8,18	8,55	8,57	8,41	7,76	8,00	7,00
Desviació	1,64	1,90	1,61	1,54	1,63	1,83	1,75		1,00
Casos	1198	119	458	479	77	44	17	1	3
<b>AMABILITAT</b>									
2	1	0	0	1	0	0	0	0	0
3	2	0	1	0	1	0	0	0	0
4	5	1	2	2	0	0	0	0	0
5	14	3	4	5	2	0	0	0	0
6	37	6	12	17	0	1	1	0	0
7	90	7	36	34	5	4	2	0	2
8	257	28	115	90	13	4	5	1	1
9	270	23	113	99	18	14	3	0	0
10	523	52	175	231	38	21	6	0	0
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,90	8,79	8,83	8,97	9,01	9,14	8,65	8,00	7,33
Desviació	1,27	1,39	1,22	1,28	1,35	1,07	1,27		0,58
Casos	1199	120	458	479	77	44	17	1	3

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>PROFESSIONALITAT</b>									
0	2	0	1	1	0	0	0	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
4	9	1	5	2	1	0	0	0	0
5	35	7	10	11	3	3	1	0	0
6	41	3	21	11	2	1	3	0	0
7	122	17	57	39	5	0	1	0	3
8	298	37	128	104	15	9	4	1	0
9	271	20	109	110	20	9	3	0	0
10	409	34	124	198	27	21	5	0	0
No sap	11	0	4	2	4	1	0	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Mitjana	8,61	8,28	8,44	8,83	8,71	8,93	8,18	8,00	7,00
Desviació	1,42	1,56	1,40	1,34	1,43	1,44	1,67		0,00
Casos	1188	120	455	476	73	43	17	1	3
<b>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>									
0	6	2	3	1	0	0	0	0	0
1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
2	2	0	2	0	0	0	0	0	0
3	8	0	6	0	1	1	0	0	0
4	8	1	4	2	1	0	0	0	0
5	34	5	17	8	1	2	1	0	0
6	71	13	28	22	5	1	2	0	0
7	111	15	46	41	3	2	3	0	1
8	248	26	104	89	17	7	2	1	2
9	274	15	113	119	12	10	5	0	0
10	432	43	134	194	36	21	4	0	0
No sap	5	0	2	3	0	0	0	0	0
Mitjana	8,54	8,21	8,32	8,80	8,68	8,84	8,18	8,00	7,67
Desviació	1,63	1,92	1,75	1,37	1,79	1,61	1,59		0,58
Casos	1195	120	457	476	77	44	17	1	3

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>									
0	2	2	0	0	0	0	0	0	0
3	3	1	0	1	1	0	0	0	0
4	2	1	0	1	0	0	0	0	0
5	20	2	6	9	2	1	0	0	0
6	40	4	12	21	2	0	1	0	0
7	97	12	49	30	3	0	1	0	2
8	296	37	120	99	24	7	7	1	1
9	264	18	116	99	14	12	5	0	0
10	473	43	155	217	31	24	3	0	0
No sap	3	0	1	2	0	0	0	0	0
Mitjana	8,78	8,44	8,73	8,89	8,75	9,30	8,47	8,00	7,33
Desviació	1,32	1,79	1,19	1,32	1,40	1,00	1,07		0,58
Casos	1197	120	458	477	77	44	17	1	3
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>									
0	7	1	4	1	1	0	0	0	0
1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
3	2	0	0	1	0	0	1	0	0
4	8	2	4	2	0	0	0	0	0
5	31	7	11	10	0	2	1	0	0
6	58	4	27	22	1	2	2	0	0
7	116	13	47	43	7	1	3	0	2
8	289	37	125	100	15	8	2	1	1
9	264	17	108	103	16	15	5	0	0
10	419	38	131	196	35	16	3	0	0
No sap	4	0	1	1	2	0	0	0	0
Mitjana	8,56	8,24	8,40	8,75	8,92	8,82	7,76	8,00	7,33
Desviació	1,56	1,80	1,61	1,42	1,50	1,33	1,95		0,58
Casos	1196	120	458	478	75	44	17	1	3

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P7. I ARA, EN UNA ESCALA DE 0 A 10, DIGUI'M LA IMPORTÀNCIA QUE PER VOSTÈ TÉ CADASCUN DELS SEGÜENTS ASPECTES EN UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012: RAPIDESA</b>									
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
5	14	1	5	6	1	1	0	0	0
6	23	3	12	8	0	0	0	0	0
7	75	8	30	27	4	5	0	0	1
8	221	28	99	68	17	6	3	0	0
9	225	18	91	90	10	8	7	1	0
10	639	60	222	279	45	24	7	0	2
No sap	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Mitjana	9,11	8,89	9,02	9,23	9,21	9,09	9,24	9,00	9,00
Desviació	1,19	1,57	1,17	1,12	1,09	1,24	0,75		1,73
Casos	1199	120	459	478	77	44	17	1	3
<b>AMABILITAT</b>									
1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
2	1	0	1	0	0	0	0	0	0
4	1	0	0	0	0	0	1	0	0
5	14	2	6	6	0	0	0	0	0
6	9	2	2	5	0	0	0	0	0
7	65	11	27	19	2	4	1	0	1
8	169	16	80	57	10	3	2	0	1
9	207	24	87	69	14	8	4	1	0
10	733	65	256	323	50	29	9	0	1
Mitjana	9,28	9,11	9,19	9,39	9,36	9,41	9,00	9,00	8,33
Desviació	1,12	1,21	1,14	1,05	1,27	0,97	1,58		1,53
Casos	1200	120	459	479	77	44	17	1	3
<b>PROFESSIONALITAT</b>									
4	1	0	1	0	0	0	0	0	0
5	7	2	2	2	1	0	0	0	0
6	15	0	5	9	1	0	0	0	0
7	45	9	15	14	2	2	3	0	0
8	177	17	68	73	11	3	3	1	1
9	242	26	110	79	16	7	3	0	1
10	711	65	257	302	46	32	8	0	1
No sap	2	1	1	0	0	0	0	0	0
Mitjana	9,31	9,18	9,29	9,35	9,31	9,57	8,94	8,00	9,00
Desviació	1,01	1,11	0,99	1,01	1,04	0,82	1,20		1,00
Casos	1198	119	458	479	77	44	17	1	3

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>									
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
2	1	0	0	0	1	0	0	0	0
4	2	0	2	0	0	0	0	0	0
5	4	1	1	2	0	0	0	0	0
6	9	0	2	5	0	1	1	0	0
7	32	8	7	14	1	1	1	0	0
8	117	13	46	46	7	3	1	1	0
9	209	16	94	74	13	7	4	0	1
10	822	81	306	336	55	32	10	0	2
No sap	3	0	1	2	0	0	0	0	0
Mitjana	9,48	9,32	9,49	9,50	9,51	9,55	9,24	8,00	9,67
Desviació	0,97	1,33	0,88	0,91	1,12	0,90	1,20		0,58
Casos	1197	120	458	477	77	44	17	1	3
<b>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>									
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
4	1	0	0	0	1	0	0	0	0
5	12	3	2	6	1	0	0	0	0
6	13	1	5	7	0	0	0	0	0
7	69	8	33	21	3	2	2	0	0
8	197	24	85	67	13	4	2	0	2
9	213	17	93	80	10	8	3	1	1
10	690	66	240	296	48	30	10	0	0
No sap	4	0	1	2	1	0	0	0	0
Mitjana	9,21	9,02	9,14	9,30	9,26	9,50	9,24	9,00	8,33
Desviació	1,13	1,48	1,07	1,09	1,20	0,85	1,09		0,58
Casos	1196	120	458	477	76	44	17	1	3
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>									
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
2	1	0	0	0	1	0	0	0	0
3	1	0	1	0	0	0	0	0	0
5	6	1	2	3	0	0	0	0	0
6	17	1	6	8	1	0	1	0	0
7	42	6	12	15	2	4	3	0	0
8	160	19	71	56	7	5	2	0	0
9	225	18	96	77	16	11	6	0	1
10	744	74	269	320	49	24	5	1	2
No sap	3	0	2	0	1	0	0	0	0
Mitjana	9,34	9,22	9,31	9,41	9,37	9,25	8,65	10,00	9,67
Desviació	1,06	1,35	1,01	1,00	1,22	0,99	1,27		0,58
Casos	1197	120	457	479	76	44	17	1	3

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P8.1. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?</b>									
Rapidesa	219	17	86	94	12	4	5	0	1
Amabilitat	230	24	77	96	18	10	5	0	0
Professionalitat	142	14	49	58	13	6	2	0	0
Adequació de la resposta	297	34	133	101	15	10	3	0	1
Llenguatge clar i concís	68	7	25	26	5	3	2	0	0
Interès per resoldre la consulta	220	22	83	90	12	11	0	1	1
Tot és important	19	2	5	11	1	0	0	0	0
Altres respostes	1	0	1	0	0	0	0	0	0
No sap	4	0	0	3	1	0	0	0	0
<b>Base Esmenta un aspecte</b>	<b>1177</b>	<b>118</b>	<b>454</b>	<b>465</b>	<b>75</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P8.2. I EL SEGON?</b>									
Rapidesa	274	29	100	117	16	6	6	0	0
Amabilitat	280	20	98	119	22	13	7	1	0
Professionalitat	179	19	77	64	12	6	0	0	1
Adequació de la resposta	151	17	53	60	11	6	2	0	2
Llenguatge clar i concís	116	11	49	43	5	8	0	0	0
Interès per resoldre la consulta	162	18	72	59	7	4	2	0	0
Cap altre	15	4	5	3	2	1	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?</b>									
Rapidesa	493	46	186	211	28	10	11	0	1
Amabilitat	510	44	175	215	40	23	12	1	0
Professionalitat	321	33	126	122	25	12	2	0	1
Adequació de la resposta	448	51	186	161	26	16	5	0	3
Llenguatge clar i concís	184	18	74	69	10	11	2	0	0
Interès per resoldre la consulta	382	40	155	149	19	15	2	1	1
Tot és important	19	2	5	11	1	0	0	0	0
Altres respostes	1	0	1	0	0	0	0	0	0
No sap	4	0	0	3	1	0	0	0	0



Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?</b>									
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	277	24	115	109	19	5	3	0	2
Sí, però s'equivoca	114	9	33	60	3	8	1	0	0
No	809	87	311	310	55	31	13	1	1
<b>P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?</b>									
Diàriament o pràcticament diària	5	0	3	0	0	2	0	0	0
Algunes vegades a la setmana	30	7	14	5	3	1	0	0	0
Algunes vegades al mes	225	30	81	86	12	10	5	0	1
Menor freqüència	939	83	361	387	62	31	12	1	2
No sap	1	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...</b>									
Al matí	660	62	192	334	38	26	7	0	1
A la tarda	210	20	126	50	4	5	4	1	0
A la nit	35	4	19	10	0	0	2	0	0
Indiferent	283	32	118	83	31	13	4	0	2
No sap	12	2	4	2	4	0	0	0	0
<b>P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...</b>									
Només (o gairebé) els dies laborables	938	91	338	402	55	38	12	0	2
Només els caps de setmana	38	5	26	6	0	0	1	0	0
Indistintament	218	24	94	68	20	6	4	1	1
No sap	6	0	1	3	2	0	0	0	0
<b>P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?</b>									
Només un vegada	759	57	282	338	48	21	11	1	1
2 o 3 vegades	318	43	119	119	16	13	6	0	2
4 o 5 vegades	50	10	24	9	5	2	0	0	0
Més de 5 vegades	39	5	22	6	1	5	0	0	0
No sap	33	5	11	7	7	3	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?</b>									
Per motius de feina	103	36	67	0	0	0	0	0	0
Per motius personals	1097	84	392	479	77	44	17	1	3

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>									
Sí	1076	101	404	448	67	40	14	0	2
No	72	14	32	16	5	2	1	1	1
A mitges	46	4	22	13	3	2	2	0	0
No sap	5	1	1	1	2	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>Base No li van solucionar la consulta</b>	<b>118</b>	<b>18</b>	<b>54</b>	<b>29</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>									
Em van dir que no tenien la informació	5	2	1	2	0	0	0	0	0
Em van adreçar a un número equivocat	12	2	6	1	2	0	1	0	0
Em van donar una informació errònia	12	3	7	2	0	0	0	0	0
Estic esperant la resposta	17	2	3	9	2	0	1	0	0
Em van adreçar a un altre lloc	26	0	15	6	1	2	1	0	1
Inseguretat de la resposta	8	0	6	1	1	0	0	0	0
No ho sabien	18	4	8	3	2	1	0	0	0
Atenció dolenta	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Problemes tècnics	2	0	1	1	0	0	0	0	0
No va rebre la documentació que li havien dit	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Actitud no correcta per part de l'operador	4	1	2	0	0	0	0	1	0
No es va poder fer el tràmit	5	0	4	1	0	0	0	0	0
Informació incompleta	3	1	0	1	0	1	0	0	0
Altres	3	1	1	1	0	0	0	0	0

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA: VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?</b>									
Sí	178	17	73	63	12	9	4	0	0
No	992	101	373	406	63	33	12	1	3
No sap	30	2	13	10	2	2	1	0	0
<b>VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?</b>									
Sí	396	54	150	142	28	13	7	0	2
No	705	56	273	299	39	27	10	1	0
No sap	99	10	36	38	10	4	0	0	1
<b>EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?</b>									
Sí	1163	116	446	462	76	44	15	1	3
No	22	1	8	11	1	0	1	0	0
No sap	15	3	5	6	0	0	1	0	0
<b>EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?</b>									
Sí	1180	115	450	474	77	44	17	0	3
No	19	5	8	5	0	0	0	1	0
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?</b>									
Sí	1167	115	443	470	75	44	16	1	3
No	31	4	16	8	2	0	1	0	0
No sap	2	1	0	1	0	0	0	0	0
<b>LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?</b>									
Sí	1111	104	419	462	69	40	15	0	2
No	85	15	39	16	7	4	2	1	1
No sap	4	1	1	1	1	0	0	0	0

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>									
Sí	1162	114	443	466	76	42	17	1	3
No	18	4	7	5	1	1	0	0	0
No sap	20	2	9	8	0	1	0	0	0
<b>P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?</b>									
Sí	1147	110	437	466	74	41	15	1	3
No	45	10	20	9	1	3	2	0	0
No sap	8	0	2	4	2	0	0	0	0
<b>P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETES? N'HA FET ALGUN?</b>									
Ho sap i ha fet algun tràmit	453	31	117	285	9	9	2	0	0
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	361	51	180	77	32	13	5	1	2
No sap que es poden fer tràmits	369	37	155	110	35	21	10	0	1
No sap	17	1	7	7	1	1	0	0	0
<b>Base Ha fet algun tràmit amb el 012</b>	<b>453</b>	<b>31</b>	<b>117</b>	<b>285</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>P19.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER AMB EL 012?</b>									
Atur (segellar)	298	8	22	260	6	2	0	0	0
Naixement / acolliment d'un fill o fills	26	1	19	4	0	2	0	0	0
Ajuda per infant a càrrec	41	5	28	6	1	1	0	0	0
Ajudes familiars sense especificar	11	0	8	1	1	0	1	0	0
Impostos	8	0	6	2	0	0	0	0	0
Multes	25	7	14	3	0	1	0	0	0
Ajuda al lloguer	4	0	1	2	1	0	0	0	0
Cèdula d'habitabilitat	3	1	1	1	0	0	0	0	0
Pagament de taxes	2	0	2	0	0	0	0	0	0
Llicències (pesca,...)	7	2	4	1	0	0	0	0	0
Demandar targeta sanitària	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Demandar prestacions	5	1	3	1	0	0	0	0	0
Inscripcions a cursos (Educació)	6	0	4	1	0	0	1	0	0
Canvis de padró	2	1	0	1	0	0	0	0	0
Demandar targeta de residència	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Declaració de Renda	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Domiciliar pagaments	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Reclamacions de consum	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Altres	11	4	4	2	0	1	0	0	0
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?</b>									
Cada dia	734	93	344	231	25	24	15	1	1
Algunes vegades a la setmana	182	9	70	91	7	3	1	0	1
Algunes vegades al mes	37	2	10	19	3	2	1	0	0
Menor freqüència	41	3	8	27	1	1	0	0	1
Mai / quasi mai	205	12	27	111	41	14	0	0	0
No sap	1	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>Base Es connecta cada dia</b>	<b>734</b>	<b>93</b>	<b>344</b>	<b>231</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?</b>									
Menys d'1 hora	94	14	48	27	4	1	0	0	0
1 a 2 hores	211	16	91	79	11	9	3	1	1
2 a 3 hores	149	13	65	52	5	8	6	0	0
3 a 5 hores	115	15	49	45	1	1	4	0	0
5 a 8 hores	68	9	39	14	2	2	2	0	0
8 hores	57	14	35	6	1	1	0	0	0
Més de 8 hores	30	9	14	6	1	0	0	0	0
No sap	10	3	3	2	0	2	0	0	0
<b>Temps diari de connexió (en minuts)</b>									
Mitjana	177,33	241,78	189,85	144,32	136,20	132,27	160,00	60,00	60,00
Desviació	169,26	210,23	176,22	140,01	152,47	116,62	89,76		
Casos	724	90	341	229	25	22	15	1	1
<b>Base Es connecta algunes vegades a la setmana</b>	<b>182</b>	<b>9</b>	<b>70</b>	<b>91</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?</b>									
Menys d'1 hora	14	0	4	9	0	0	1	0	0
1 hora	39	0	14	23	0	1	0	0	1
Entre 2 i 3 hores	46	2	18	22	2	2	0	0	0
Entre 3 i 5 hores	59	6	25	25	3	0	0	0	0
Més de 5	20	1	6	11	2	0	0	0	0
No sap	3	0	2	1	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>Temps setmanal de connexió (en minuts)</b>									
Mitjana	178,90	253,33	174,78	176,06	231,43	100,00	30,00		60,00
Desviació	140,08	143,18	126,75	151,33	117,11	34,64			
Casos	178	9	67	90	7	3	1	0	1

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio- nista	Mestre- ssa casa	Estu- diant	Altres situa- cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?</b>									
Sí	967	99	400	367	48	34	15	1	3
No	233	21	59	112	29	10	2	0	0
<b>P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?</b>									
Gencat.cat / Gencat	686	82	346	210	16	14	14	1	3
Altres	63	3	17	36	4	3	0	0	0
No sap	451	35	96	233	57	27	3	0	0
<b>Base No esmenta espontàniament Gencat.cat</b>	<b>514</b>	<b>38</b>	<b>113</b>	<b>269</b>	<b>61</b>	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?</b>									
Sí	424	33	103	218	43	24	3	0	0
No	90	5	10	51	18	6	0	0	0
<b>Base Coneix Gencat.cat</b>	<b>1110</b>	<b>115</b>	<b>449</b>	<b>428</b>	<b>59</b>	<b>38</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?</b>									
Sí	791	86	378	270	21	18	15	0	3
No	319	29	71	158	38	20	2	1	0

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>	<b>86</b>	<b>378</b>	<b>270</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?</b>									
Estudis	103	6	55	29	1	2	9	0	1
Ocupació	170	9	53	106	1	1	0	0	0
Habitatge	22	4	13	5	0	0	0	0	0
Certificats, tràmits	37	7	27	2	0	1	0	0	0
Cursos	42	7	9	25	1	0	0	0	0
Pensions, ajudes, subvencions	140	9	80	38	5	6	2	0	0
Multes	4	1	3	0	0	0	0	0	0
Agenda cultural	16	3	6	6	0	1	0	0	0
Normativa i legislació	24	4	13	2	3	0	1	0	1
Sanitat	37	5	21	9	1	1	0	0	0
Mapes, plànols municipals	2	0	1	0	0	1	0	0	0
Servei meteorològic	8	1	2	3	1	1	0	0	0
Turisme	6	1	3	2	0	0	0	0	0
Transports	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Consultes per feina / estudis	18	2	11	4	1	0	0	0	0
Informació sobre la Generalitat	34	11	15	6	1	1	0	0	0
Informació Direcció General Trànsit	2	0	1	0	1	0	0	0	0
Activitats nens / jovent	7	0	5	2	0	0	0	0	0
Informació	12	2	8	2	0	0	0	0	0
Impostos	14	5	8	0	0	1	0	0	0
Traductor	4	0	1	2	1	0	0	0	0
Per curiositat	4	0	2	1	0	0	1	0	0
Altres	27	3	17	5	1	1	0	0	0
Cap	2	0	2	0	0	0	0	0	0
No sap	53	6	20	21	2	1	2	0	1
No contesta	2	0	1	0	1	0	0	0	0
<b>P22.4. COM LA VA CONÈIXER?</b>									
Trucant al 012	17	4	8	4	1	0	0	0	0
Familiar o amic	102	8	43	46	3	2	0	0	0
Cercadors d'Internet	98	11	47	35	1	2	2	0	0
Per la televisió	148	15	78	39	4	6	5	0	1
Per la ràdio	10	2	4	2	1	1	0	0	0
Per la premsa	23	2	13	7	1	0	0	0	0
Per la revista de la Generalitat	12	1	6	5	0	0	0	0	0
A la feina / estudis	119	14	70	23	2	1	8	0	1
Oficines de Treball	68	1	13	53	1	0	0	0	0
Altres	63	7	28	20	4	4	0	0	0
No sap	131	21	68	36	3	2	0	0	1

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio- nista	Mestre- ssa casa	Estu- diant	Altres situa- cions	
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>	<b>86</b>	<b>378</b>	<b>270</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?</b>									
Menys d'un mes	429	50	233	122	10	6	6	0	2
D'un a dos mesos	193	18	85	67	9	7	7	0	0
Tres o quatre mesos	46	4	19	22	0	0	1	0	0
Més de quatre mesos	117	12	38	58	2	5	1	0	1
No sap	6	2	3	1	0	0	0	0	0
<b>P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?</b>									
Si	268	32	148	70	9	3	5	0	1
No	109	15	60	27	1	3	2	0	1
No l'havia visitat abans	181	15	59	97	2	4	4	0	0
No sap	233	24	111	76	9	8	4	0	1
<b>Base Creu que la pàgina web ha millorat</b>	<b>268</b>	<b>32</b>	<b>148</b>	<b>70</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?</b>									
Accessibilitat	23	3	14	6	0	0	0	0	0
Claredat	35	1	25	8	0	1	0	0	0
Més informació, més serveis	95	12	45	26	6	2	4	0	0
Disseny, imatge	17	4	10	1	1	0	1	0	0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	52	5	29	16	1	0	0	0	1
Rapidesa	21	3	11	7	0	0	0	0	0
Altres	5	0	3	1	1	0	0	0	0
No sap	20	4	11	5	0	0	0	0	0



Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>	<b>86</b>	<b>378</b>	<b>270</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?</b>									
Ho sap i ha fet algun tràmit	187	24	94	58	2	4	5	0	0
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	465	53	218	160	18	10	3	0	3
No sap que es poden fer tràmits	125	9	54	50	1	4	7	0	0
No sap	14	0	12	2	0	0	0	0	0
<b>Base Ha fet algun tràmit mitjançant Gencat.cat</b>	<b>187</b>	<b>24</b>	<b>94</b>	<b>58</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>P22.6.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER MITJANÇANT GENCAT.CAT?</b>									
Atur (segellar)	21	1	0	20	0	0	0	0	0
Impostos	15	3	10	0	1	1	0	0	0
Cita pel metge	24	1	13	6	1	2	1	0	0
Carnet família nombrosa	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Preinscripció escolar	7	0	3	2	0	0	2	0	0
Ensenyament	15	1	8	5	0	0	1	0	0
Subvencions	32	3	20	7	0	1	1	0	0
Família	3	1	1	1	0	0	0	0	0
Empreses	2	1	1	0	0	0	0	0	0
Buscar feina, cursos aturats	10	1	5	4	0	0	0	0	0
Llicències (pesca,...)	12	4	6	2	0	0	0	0	0
Altres temes laborals	10	3	6	1	0	0	0	0	0
Oposicions	9	1	6	2	0	0	0	0	0
Crear associacions	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Denuncies	2	0	2	0	0	0	0	0	0
Temes jurídics	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Estrangeria	4	0	3	1	0	0	0	0	0
Sol·licitud d'empadronament	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Renovació targeta de transport	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Reclamacions	2	1	1	0	0	0	0	0	0
Sol·licitar permís d'obres	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Carnet monoparental	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Documentació	3	0	1	2	0	0	0	0	0
Altres	1	0	1	0	0	0	0	0	0
No sap	8	1	5	2	0	0	0	0	0

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio- nista	Mestre- ssa casa	Estu- diant	Altres situa- cions	
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>791</b>	<b>86</b>	<b>378</b>	<b>270</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.</b>									
0	2	1	1	0	0	0	0	0	0
2	2	0	2	0	0	0	0	0	0
3	3	1	1	1	0	0	0	0	0
4	7	1	3	3	0	0	0	0	0
5	27	3	11	10	0	2	0	0	1
6	71	8	38	19	2	1	2	0	1
7	165	25	81	51	3	1	4	0	0
8	248	26	124	81	6	4	6	0	1
9	108	9	54	39	2	3	1	0	0
10	108	10	43	45	3	5	2	0	0
No sap	50	2	20	21	5	2	0	0	0
Mitjana	7,82	7,55	7,76	7,97	8,06	8,25	7,80		6,33
Desviació	1,47	1,63	1,45	1,43	1,29	1,73	1,21		1,53
Casos	741	84	358	249	16	16	15	0	3

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio- nista	Mestre- ssa casa	Estu- diant	Altres situa- cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P23. SEXE</b>									
Home	431	65	168	158	34	0	6	0	0
Dona	769	55	291	321	43	44	11	1	3
<b>P24. EDAT</b>									
Fins a 25 anys	60	1	21	22	0	0	15	0	1
De 25 a 34	396	32	187	158	1	16	2	0	0
De 35 a 44	371	42	164	148	5	9	0	1	2
De 45 a 54	204	27	71	94	7	5	0	0	0
De 55 a 64	109	14	16	56	17	6	0	0	0
65 i més	60	4	0	1	47	8	0	0	0
<b>P25. ON VA NÉIXER?</b>									
Catalunya	891	104	358	324	55	31	16	1	2
Resta d'Espanya	169	11	45	85	20	7	0	0	1
Estranger	140	5	56	70	2	6	1	0	0
<b>P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?</b>									
Català	456	65	202	120	46	14	6	1	2
Castellà	624	40	201	317	29	28	9	0	0
Ambdues per igual	104	14	46	38	2	2	2	0	0
Altres	15	1	10	4	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>P26.2. A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?</b>									
Català	302	61	228	0	0	0	11	0	2
Castellà	152	28	122	0	0	0	2	0	0
Ambdues per igual	140	30	106	0	0	0	4	0	0
No treballa / no estudia	601	0	0	479	77	44	0	1	0
Altres	4	1	3	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>P26.3. AMB ELS AMICS?</b>									
Català	368	56	166	91	38	11	4	0	2
Castellà	542	29	175	285	24	24	5	0	0
Ambdues per igual	285	35	116	101	15	9	8	1	0
Altres	4	0	2	2	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>P27. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DEL SEU PARE?</b>									
Catalunya	463	64	188	145	37	18	10	1	0
Resta d'Espanya	591	51	215	263	36	21	4	0	1
Estranger	140	5	54	70	3	5	3	0	0
No contesta	6	0	2	1	1	0	0	0	2
<b>P28. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DE LA SEVA MARE?</b>									
Catalunya	464	65	182	156	36	15	8	1	1
Resta d'Espanya	588	50	220	253	37	21	7	0	0
Estranger	142	5	55	69	3	8	2	0	0
No contesta	6	0	2	1	1	0	0	0	2

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio- nista	Mestre- ssa casa	Estu- diant	Altres situa- cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>									
Sense estudis	4	0	0	2	1	1	0	0	0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	39	3	5	21	6	3	1	0	0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	472	40	103	265	36	22	5	1	0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	380	33	157	146	19	14	10	0	1
Universitari grau mig (primer cicle)	97	8	62	19	5	2	1	0	0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	203	36	131	25	9	2	0	0	0
No contesta	5	0	1	1	1	0	0	0	2
<b>P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>									
Treballa per compte propi	120	120	0	0	0	0	0	0	0
Treballa per compte d'altri	459	0	459	0	0	0	0	0	0
No treballa	618	0	0	479	77	44	17	1	0
No contesta	3	0	0	0	0	0	0	0	3

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio- nista	Mestre- ssa casa	Estu- diant	Altres situa- cions	
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>P30.1. VOSTÈ ES...</b>									
Empresari o professional amb assalariats	39	39	0	0	0	0	0	0	0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	79	79	0	0	0	0	0	0	0
Membre de cooperativa	1	1	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>459</b>	<b>0</b>	<b>459</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>P30.2. VOSTÈ ES...</b>									
Assalariat indefinit	345	0	345	0	0	0	0	0	0
Assalariat eventual o interí	105	0	105	0	0	0	0	0	0
Membre de cooperativa	4	0	4	0	0	0	0	0	0
No contesta	5	0	5	0	0	0	0	0	0
<b>Base No treballa</b>	<b>618</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>P30.3. VOSTÈ ES...</b>									
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	69	0	0	0	69	0	0	0	0
Aturat i ha treballat abans	477	0	0	477	0	0	0	0	0
Pensionista (abans no ha treballat)	8	0	0	0	8	0	0	0	0
Aturat i busca la primera feina	2	0	0	2	0	0	0	0	0
Estudiant	17	0	0	0	0	0	17	0	0
Mestressa de casa	44	0	0	0	0	44	0	0	0
Està de baixa	1	0	0	0	0	0	0	1	0
<b>Base Treballa</b>	<b>579</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?</b>									
Públic (administració o empresa pública)	99	0	99	0	0	0	0	0	0
Sector privat	474	119	355	0	0	0	0	0	0
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	3	0	3	0	0	0	0	0	0
No contesta	3	1	2	0	0	0	0	0	0
<b>P30.5. I A QUINA BRANCA?</b>									
Agrari	4	4	0	0	0	0	0	0	0
Indústria	83	9	74	0	0	0	0	0	0
Serveis	441	94	347	0	0	0	0	0	0
Construcció	44	9	35	0	0	0	0	0	0
No contesta	7	4	3	0	0	0	0	0	0

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>P31. LLOC DE RESIDÈNCIA</b>									
Alt Camp	3	0	1	1	1	0	0	0	0
Alt Empordà	22	2	12	5	3	0	0	0	0
Alt Penedès	20	2	10	5	1	1	1	0	0
Alt Urgell	3	0	2	1	0	0	0	0	0
Anoia	30	3	8	15	1	1	1	1	0
Bages	32	1	12	17	1	1	0	0	0
Baix Camp	27	0	11	14	2	0	0	0	0
Baix Ebre	11	3	3	4	0	1	0	0	0
Baix Empordà	13	1	4	7	0	0	1	0	0
Baix Llobregat	139	11	49	67	5	5	2	0	0
Baix Penedès	22	2	7	12	0	1	0	0	0
Barcelonès	94	9	24	50	6	3	1	0	1
Barcelona ciutat	269	25	109	79	33	16	7	0	0
Berguedà	7	2	3	2	0	0	0	0	0
Cerdanya	2	1	0	0	0	1	0	0	0
Conca de Barberà	2	0	0	2	0	0	0	0	0
Garraf	19	5	4	9	1	0	0	0	0
Garrigues	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Garrotxa	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Gironès	23	4	11	4	3	0	1	0	0
Maresme	70	10	24	33	2	0	1	0	0
Montsià	6	1	1	4	0	0	0	0	0
Noguera	7	0	7	0	0	0	0	0	0
Osona	28	3	8	16	0	1	0	0	0
Pallars Jussà	2	1	1	0	0	0	0	0	0
Pla d'Urgell	3	0	1	1	0	1	0	0	0
Pla de l'Estany	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Ribera d'Ebre	2	0	1	1	0	0	0	0	0
Ripollès	3	1	1	1	0	0	0	0	0
Segarra	4	0	2	2	0	0	0	0	0
Segrià	20	1	13	2	1	2	1	0	0
Selva	31	2	11	15	1	2	0	0	0
Solsonès	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Tarragonès	36	4	16	12	3	0	1	0	0
Urgell	5	2	1	2	0	0	0	0	0
Val d'Aran	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Vallès Occidental	160	19	66	62	8	5	0	0	0
Vallès Oriental	72	2	30	33	4	3	0	0	0
No contesta	8	2	3	1	0	0	0	0	2

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
<b>Base Barcelona ciutat</b>	<b>269</b>	<b>25</b>	<b>109</b>	<b>79</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>P32. DISTRICTE MUNICIPAL</b>									
Ciutat Vella	9	1	3	3	1	1	0	0	0
Eixample	56	4	23	14	10	3	2	0	0
Sants-Montjuic	24	2	9	6	5	1	1	0	0
Les Corts	19	1	11	5	2	0	0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	25	4	8	5	4	3	1	0	0
Gràcia	17	2	7	4	4	0	0	0	0
Horta	26	2	13	9	1	0	1	0	0
Nou Barris	23	0	10	8	1	4	0	0	0
Sant Andreu	24	3	10	7	2	1	1	0	0
Sant Martí	41	6	14	15	3	2	1	0	0
No contesta	5	0	1	3	0	1	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>REGIÓ DE RESIDÈNCIA</b>									
Barcelona ciutat	269	25	109	79	33	16	7	0	0
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	574	58	207	259	27	17	5	0	1
Comarques gironines	94	11	40	32	7	2	2	0	0
Camp de Tarragona	90	6	35	41	6	1	1	0	0
Terres de l'Ebre	19	4	5	9	0	1	0	0	0
Àmbit de Ponent	40	3	25	7	1	3	1	0	0
Comarques centrals	98	9	32	50	2	3	1	1	0
Alt Pirineu i Aran	8	2	3	1	1	1	0	0	0
No contesta	8	2	3	1	0	0	0	0	2

Absoluts	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensionista	Mestressa casa	Estudiant	Altres situacions	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>120</b>	<b>459</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>DIA SETMANA TRUCADA</b>									
Dilluns	240	26	90	88	20	11	5	0	0
Dimarts	238	23	83	111	14	5	2	0	0
Dimecres	241	27	97	98	5	9	3	1	1
Dijous	216	19	86	81	18	10	1	0	1
Divendres	181	14	71	76	10	5	4	0	1
Dissabte	48	9	13	14	9	3	0	0	0
Diumenge	36	2	19	11	1	1	2	0	0
<b>FRANJA HORÀRIA TRUCADA</b>									
De 8 a 11 hores	348	28	84	201	22	8	4	0	1
De 11 a 13 hores	299	28	113	122	19	14	3	0	0
De 13 a 16 hores	252	30	107	77	22	12	3	0	1
De 16 a 19 hores	168	20	93	41	9	3	1	1	0
De 19 a 22 hores	97	12	41	31	3	6	3	0	1
De 22 a 1 hores	24	2	15	4	1	1	1	0	0
De 1 a 8 hores	12	0	6	3	1	0	2	0	0
<b>PROVÍNCIA</b>									
Barcelona	948	94	350	389	62	36	13	1	3
Girona	96	12	40	32	7	3	2	0	0
Lleida	47	4	29	8	2	3	1	0	0
Tarragona	109	10	40	50	6	2	1	0	0
<b>NIVELL D'ESTUDIS</b>									
Baix	515	43	108	288	43	26	6	1	0
Mitjà	380	33	157	146	19	14	10	0	1
Alt	300	44	193	44	14	4	1	0	0
No contesta	5	0	1	1	1	0	0	0	2
<b>MES DE TRUCADA AL SERVEI 012</b>									
Gener	100	14	39	38	7	2	0	0	0
Febrer	100	12	37	39	7	2	2	0	1
Març	100	7	38	39	6	7	2	1	0
Abril	100	12	34	38	6	8	2	0	0
Maig	100	9	48	29	9	2	2	0	1
Juny	100	14	41	36	7	0	2	0	0
Juliol	100	11	37	42	4	6	0	0	0
Agost	100	7	33	47	7	4	2	0	0
Setembre	100	9	44	33	7	4	3	0	0
Octubre	100	14	31	44	8	2	0	0	1
Novembre	100	5	43	40	6	6	0	0	0
Desembre	100	6	34	54	3	1	2	0	0
<b>SITUACIÓ LABORAL</b>									
Treballa per compte propi	120	120	0	0	0	0	0	0	0
Treballa per compte d'altri	459	0	459	0	0	0	0	0	0
Aturat	479	0	0	479	0	0	0	0	0
Jubilat / pensionista	77	0	0	0	77	0	0	0	0
Mestressa de casa	44	0	0	0	0	44	0	0	0
Estudiant	17	0	0	0	0	0	17	0	0
Altres situacions	1	0	0	0	0	0	0	1	0
No contesta	3	0	0	0	0	0	0	0	3