



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 horitzontals ponderats

Desembre 2010



Sexe – Edat – Nivell d'estudis – Llengua habitual

% Horitzontals ponderats	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>P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>																		
Menys de tres mesos	43	35,1	64,9	8,4	27,3	35,5	16,7	4,7	7,4	44,9	26,6	28,5	0,0	13,3	75,5	7,1	4,0	0,0
Entre 3 i 6 mesos	68	43,1	56,9	14,0	36,7	25,3	15,0	7,7	1,2	60,9	23,7	15,4	0,0	12,9	75,5	7,1	4,5	0,0
Entre 6 i 12 mesos	108	34,5	65,5	7,3	36,9	25,9	17,5	12,3	0,0	60,3	30,4	9,3	0,0	22,9	64,5	11,7	0,9	0,0
Entre 1 i 2 anys	218	40,0	60,0	6,6	34,8	25,4	17,4	13,1	2,7	52,5	33,2	14,3	0,0	28,1	62,9	8,6	0,5	0,0
Més de 2 anys	753	34,3	65,7	3,3	32,0	33,6	16,9	7,7	6,6	36,0	32,1	31,3	0,6	46,8	43,3	8,7	1,1	0,1
No sap	9	30,4	69,6	0,0	30,4	21,2	19,7	19,5	9,2	58,6	11,0	30,4	0,0	69,6	30,4	0,0	0,0	0,0
<b>P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?</b>																		
Familiar o amic	197	30,2	69,8	7,1	39,3	28,4	12,4	10,4	2,4	46,5	32,9	20,6	0,0	29,0	62,2	7,4	1,5	0,0
Internet	73	38,5	61,5	6,2	38,4	37,3	13,4	4,8	0,0	20,4	43,8	34,7	1,1	24,7	64,8	7,8	2,7	0,0
Per la televisió	332	39,9	60,1	3,1	32,5	32,4	20,3	5,6	6,1	37,1	33,2	29,1	0,6	55,3	34,5	9,7	0,5	0,0
Per la ràdio	16	46,3	53,7	0,0	18,3	31,8	24,0	0,0	25,8	30,5	45,3	24,2	0,0	57,5	24,1	18,3	0,0	0,0
A la premsa	48	43,1	56,9	0,0	8,4	41,5	22,8	21,3	6,0	22,9	27,6	49,6	0,0	53,0	36,3	8,9	1,8	0,0
Revista de la Generalitat	27	41,1	58,9	13,9	10,6	40,5	24,5	7,2	3,5	37,9	40,9	21,3	0,0	32,0	68,0	0,0	0,0	0,0
Algun altre servei telefònic	18	51,5	48,5	5,6	31,3	26,9	11,3	9,3	15,5	41,0	42,7	16,3	0,0	30,5	52,4	17,1	0,0	0,0
A la feina / estudis	56	27,6	72,4	10,8	36,2	32,5	13,4	5,3	1,8	36,4	23,4	40,2	0,0	35,3	48,5	10,2	6,0	0,0
Oficines de Treball	182	34,1	65,9	4,9	34,1	23,8	20,6	16,1	0,5	72,4	20,6	6,9	0,0	19,4	73,2	6,8	0,6	0,0
Altres respostes	83	27,5	72,5	6,5	37,5	33,5	5,2	9,6	7,7	52,1	29,4	17,3	1,2	22,1	66,7	7,6	2,4	1,2
No sap	167	36,6	63,4	3,7	32,1	29,8	17,4	7,3	9,7	34,7	32,4	32,2	0,6	47,0	42,0	10,4	0,6	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?</b>																		
Molt satisfet	490	30,7	69,3	4,2	31,4	29,2	18,1	11,5	5,7	43,5	30,7	25,4	0,4	39,9	50,2	8,8	1,1	0,0
Bastant satisfet	569	38,0	62,0	5,5	34,9	33,1	15,4	6,6	4,5	43,1	31,4	25,1	0,4	37,2	52,8	8,5	1,3	0,2
Regular / normal	107	42,4	57,6	5,4	33,2	26,6	18,2	11,7	4,8	41,7	31,8	25,6	0,9	35,2	52,9	10,0	1,9	0,0
Poc satisfet	19	35,5	64,5	5,3	24,7	24,3	28,8	11,6	5,3	14,5	48,8	36,7	0,0	49,7	44,1	6,1	0,0	0,0
Gens satisfet	10	70,7	29,3	18,9	8,2	52,4	20,6	0,0	0,0	61,5	29,0	9,5	0,0	43,4	46,5	10,2	0,0	0,0
No sap	3	100,0	0,0	0,0	43,5	29,7	0,0	0,0	26,8	100,0	0,0	0,0	0,0	26,8	73,2	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	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	47,0	53,0	0,0	21,7	50,6	27,7	0,0	0,0	74,7	0,0	25,3	0,0	53,0	47,0	0,0	0,0	0,0
1	1	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	6	42,0	58,0	0,0	0,0	40,5	41,7	0,0	17,8	24,2	40,5	35,3	0,0	83,7	16,3	0,0	0,0	0,0
3	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
4	4	73,2	26,8	23,1	26,8	0,0	50,1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	49,9	50,1	0,0	0,0
5	30	59,8	40,2	6,4	19,1	30,5	15,7	23,7	4,6	53,0	22,2	24,8	0,0	46,6	47,4	2,7	3,3	0,0
6	38	43,6	56,4	2,1	44,9	34,0	16,3	0,0	2,7	28,5	31,1	37,7	2,7	21,1	68,2	8,5	2,2	0,0
7	128	38,5	61,5	8,3	38,2	27,3	17,2	4,1	4,9	25,8	39,5	33,1	1,6	46,0	44,0	7,8	1,5	0,8
8	349	42,0	58,0	4,9	32,1	34,4	14,5	9,8	4,2	43,2	31,7	24,9	0,3	42,2	47,6	8,5	1,7	0,0
9	278	30,9	69,1	6,2	33,5	30,4	17,5	7,9	4,5	38,0	33,1	28,9	0,0	38,8	50,0	10,8	0,4	0,0
10	359	28,7	71,3	3,0	32,5	28,4	18,3	11,2	6,5	54,0	27,0	18,8	0,2	32,0	58,8	8,0	1,2	0,0
No sap	2	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,50	8,24	8,65	8,16	8,53	8,45	8,49	8,70	8,67	8,69	8,41	8,32	7,49	8,36	8,61	8,57	8,22	7,00
Desviació	1,47	1,59	1,38	1,60	1,34	1,49	1,63	1,36	1,53	1,47	1,44	1,46	1,46	1,55	1,42	1,30	1,52	
Casos	1198	429	770	60	396	369	203	109	60	515	376	303	5	460	618	105	15	1

% Horitzontals ponderats	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>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	289	44,2	55,8	4,5	31,8	35,0	15,5	8,8	4,5	36,9	34,4	28,3	0,4	42,5	44,1	11,2	2,2	0,0
Amabilitat	109	24,8	75,2	4,2	27,4	26,4	19,1	12,4	10,6	47,7	27,1	24,5	0,7	48,0	44,3	7,7	0,0	0,0
Atenció (personal, al client)	278	29,8	70,2	5,4	32,7	27,3	19,9	10,3	4,3	53,8	31,1	14,7	0,4	32,8	57,2	9,7	0,3	0,0
Tenir molta i bé la informació	152	36,5	63,5	10,1	32,0	28,5	13,1	11,0	5,4	36,0	34,5	28,9	0,6	37,6	56,3	5,4	0,7	0,0
Resoldre, donar solucions	152	31,9	68,1	1,9	40,2	34,6	13,6	5,6	4,2	35,7	30,3	33,3	0,7	40,5	49,4	8,3	1,2	0,7
Eficàcia / eficiència	47	42,3	57,7	4,1	43,3	28,0	18,4	2,0	4,1	30,6	25,6	43,8	0,0	38,9	51,1	5,9	4,1	0,0
Professionalitat	41	51,1	48,9	2,3	25,0	37,4	21,7	5,6	8,1	34,0	31,1	34,9	0,0	44,7	42,6	12,7	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	28	27,8	72,2	9,8	38,0	25,4	13,3	13,5	0,0	36,8	45,2	18,1	0,0	13,4	82,5	4,2	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	10	39,6	60,4	0,0	32,0	45,7	11,1	11,1	0,0	48,6	41,7	9,7	0,0	43,9	56,1	0,0	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	19	77,3	22,7	5,3	18,2	46,3	30,2	0,0	0,0	34,2	19,9	45,8	0,0	38,3	56,8	4,9	0,0	0,0
Idioma	12	16,2	83,8	0,0	23,8	26,3	17,4	7,7	24,7	48,4	18,0	33,7	0,0	60,0	40,0	0,0	0,0	0,0
Altres	9	23,3	76,7	0,0	32,8	11,7	43,8	11,7	0,0	60,7	27,6	11,7	0,0	53,3	35,0	11,7	0,0	0,0
No sap	53	33,8	66,2	5,4	35,9	29,9	15,0	11,9	2,0	72,4	22,1	5,5	0,0	20,1	65,1	9,4	5,5	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Esmenta un primer aspecte</b>	<b>1146</b>																	
<b>P5.2. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?</b>																		
Rapidesa	118	38,3	61,7	3,7	36,6	35,5	11,1	8,5	4,5	34,9	36,9	28,3	0,0	41,9	50,0	7,3	0,9	0,0
Amabilitat	88	24,2	75,8	5,7	35,8	29,8	17,5	8,2	3,0	37,3	29,1	33,6	0,0	41,0	49,7	5,9	3,4	0,0
Atenció (personal, al client)	106	37,2	62,8	5,6	31,0	29,0	17,8	11,7	5,0	47,4	25,4	26,2	1,0	43,0	46,2	9,1	0,8	1,0
Tenir molta i bé la informació	122	36,4	63,6	3,7	34,5	26,5	13,3	14,5	7,5	37,6	31,1	31,3	0,0	43,6	46,6	8,9	0,8	0,0
Resoldre, donar solucions	95	27,7	72,3	1,5	28,8	34,1	26,1	6,7	2,8	29,6	37,6	31,7	1,1	43,1	43,3	13,6	0,0	0,0
Eficàcia / eficiència	38	50,8	49,2	3,6	23,9	37,8	15,8	13,5	5,4	43,7	16,0	40,2	0,0	32,5	54,3	7,3	5,9	0,0
Professionalitat	24	41,7	58,3	0,0	37,5	40,1	10,8	4,1	7,5	39,5	23,8	29,2	7,5	42,0	48,2	5,7	4,1	0,0
Llenguatge clar i concís	32	34,9	65,1	6,4	39,0	34,8	11,3	2,7	5,8	40,9	40,4	18,7	0,0	40,6	51,0	8,5	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	10	18,3	81,7	8,3	20,7	52,7	18,3	0,0	0,0	27,5	30,3	42,2	0,0	50,3	49,7	0,0	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	15	59,1	40,9	0,0	21,4	65,2	7,8	0,0	5,7	33,8	52,7	13,5	0,0	38,9	61,1	0,0	0,0	0,0
Idioma	9	34,6	65,4	9,7	0,0	33,6	34,6	0,0	22,2	22,9	54,4	22,8	0,0	67,4	32,6	0,0	0,0	0,0
Altres	3	70,5	29,5	0,0	36,5	0,0	63,5	0,0	0,0	29,5	0,0	70,5	0,0	29,5	70,5	0,0	0,0	0,0
Cap altre	487	37,0	63,0	6,4	33,4	28,5	17,9	8,6	5,2	47,4	31,6	20,8	0,2	35,1	54,9	9,4	0,6	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>																						
Rapidesa	408	42,5	57,5	4,3	33,2	35,2	14,2	8,7	4,5	36,3	35,1	28,3	0,2	42,3	45,8	10,1	1,8	0,0				
Amabilitat	197	24,5	75,5	4,9	31,1	27,9	18,4	10,5	7,2	43,1	28,0	28,5	0,4	44,9	46,7	6,9	1,5	0,0				
Atenció (personal, al client)	384	31,8	68,2	5,5	32,3	27,8	19,3	10,7	4,5	52,1	29,5	17,8	0,5	35,6	54,2	9,5	0,4	0,3				
Tenir molta i bé la informació	273	36,4	63,6	7,2	33,1	27,6	13,2	12,5	6,3	36,7	33,0	30,0	0,3	40,3	52,0	7,0	0,7	0,0				
Resoldre, donar solucions	247	30,3	69,7	1,7	35,8	34,4	18,4	6,0	3,7	33,4	33,1	32,7	0,8	41,5	47,0	10,3	0,7	0,4				
Eficàcia / eficiència	85	46,1	53,9	3,9	34,6	32,4	17,2	7,1	4,7	36,5	21,3	42,2	0,0	36,0	52,5	6,5	4,9	0,0				
Professionalitat	66	47,6	52,4	1,4	29,6	38,4	17,6	5,1	7,9	36,1	28,4	32,8	2,8	43,7	44,7	10,1	1,5	0,0				
Llenguatge clar i concís	59	31,6	68,4	8,0	38,5	30,4	12,2	7,8	3,1	38,9	42,7	18,4	0,0	27,8	65,8	6,4	0,0	0,0				
Interès per resoldre la consulta	20	29,3	70,7	4,0	26,6	49,1	14,6	5,7	0,0	38,4	36,2	25,4	0,0	47,0	53,0	0,0	0,0	0,0				
Preu de trucada (barat, gratuït)	34	69,2	30,8	3,0	19,6	54,7	20,3	0,0	2,5	34,0	34,4	31,5	0,0	38,5	58,7	2,7	0,0	0,0				
Idioma	21	24,0	76,0	4,1	13,8	29,4	24,7	4,4	23,6	37,6	33,3	29,1	0,0	63,1	36,9	0,0	0,0	0,0				
Altres	11	34,8	65,2	0,0	33,7	8,9	48,6	8,9	0,0	53,1	20,9	26,1	0,0	47,5	43,7	8,9	0,0	0,0				
No sap	53	33,8	66,2	5,4	35,9	29,9	15,0	11,9	2,0	72,4	22,1	5,5	0,0	20,1	65,1	9,4	5,5	0,0				
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0				

% Horitzontals ponderats	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>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	68,8	31,2	21,3	0,0	21,3	57,4	0,0	0,0	21,3	78,7	0,0	0,0	52,5	21,3	26,2	0,0	0,0
1	1	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2	4	51,0	49,0	22,8	0,0	28,2	26,1	22,8	0,0	73,9	26,1	0,0	0,0	49,0	51,0	0,0	0,0	0,0
3	4	43,9	56,1	0,0	22,8	0,0	43,9	0,0	33,3	56,1	43,9	0,0	0,0	77,2	22,8	0,0	0,0	0,0
4	14	52,2	47,8	14,2	40,4	25,9	7,0	5,7	7,0	52,3	20,7	26,9	0,0	13,4	66,2	5,9	14,4	0,0
5	41	35,4	64,6	16,3	25,1	15,2	21,1	17,4	4,9	53,0	33,5	11,0	2,5	28,2	59,2	12,5	0,0	0,0
6	76	47,0	53,0	6,6	30,0	36,8	15,0	6,4	5,1	41,2	32,7	24,8	1,3	45,8	43,0	10,0	1,2	0,0
7	161	41,5	58,5	5,1	36,8	32,9	12,2	9,9	3,1	32,4	35,9	31,6	0,0	40,5	50,3	7,3	1,9	0,0
8	296	35,6	64,4	3,8	35,4	34,0	16,4	6,4	3,9	37,5	31,5	30,4	0,6	39,6	48,9	9,9	1,3	0,3
9	225	33,5	66,5	4,1	32,3	32,9	14,4	11,0	5,3	38,0	35,3	26,8	0,0	41,0	49,9	8,3	0,8	0,0
10	371	31,7	68,3	4,0	32,2	27,6	20,3	9,5	6,3	54,1	25,9	19,8	0,3	34,2	56,8	8,1	0,9	0,0
No sap	2	0,0	100,0	0,0	0,0	46,4	53,6	0,0	0,0	0,0	53,6	46,4	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,32	8,11	8,44	7,56	8,37	8,33	8,37	8,37	8,48	8,45	8,18	8,29	7,33	8,27	8,40	8,23	7,68	8,00
Desviació	1,64	1,78	1,54	2,30	1,47	1,49	1,88	1,65	1,75	1,73	1,70	1,36	1,97	1,62	1,63	1,73	1,97	0,00
Casos	1198	431	767	60	396	370	202	109	60	517	375	302	5	457	620	105	15	1
<b>AMABILITAT</b>																		
2	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
3	2	0,0	100,0	0,0	55,2	44,8	0,0	0,0	0,0	44,8	55,2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
4	5	63,1	36,9	0,0	0,0	55,0	45,0	0,0	0,0	82,4	0,0	17,6	0,0	36,9	63,1	0,0	0,0	0,0
5	14	51,0	49,0	7,3	21,9	19,5	31,4	12,7	7,3	47,7	45,0	0,0	7,3	31,7	62,4	5,9	0,0	0,0
6	37	41,1	58,9	15,9	20,7	32,1	20,2	7,5	3,7	47,1	31,3	21,6	0,0	28,5	62,7	6,2	2,5	0,0
7	89	37,8	62,2	4,2	42,0	35,3	12,0	2,6	4,0	26,6	44,6	27,6	1,1	41,3	45,4	9,9	2,3	1,1
8	257	42,6	57,4	4,8	35,3	31,4	16,3	9,5	2,8	39,6	31,4	28,4	0,7	43,8	47,1	8,1	1,0	0,0
9	269	29,8	70,2	3,3	29,4	35,1	16,1	10,8	5,3	34,3	35,1	30,6	0,0	42,7	45,3	10,5	1,5	0,0
10	525	34,6	65,4	5,4	33,8	27,6	17,6	9,3	6,3	51,2	27,1	21,5	0,2	33,8	56,9	8,3	1,0	0,0
No sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,90	8,80	8,95	8,79	8,92	8,82	8,85	9,04	9,17	9,01	8,77	8,87	7,54	8,85	8,93	8,95	8,73	7,00
Desviació	1,27	1,32	1,25	1,44	1,21	1,27	1,44	1,12	1,17	1,34	1,28	1,12	1,84	1,19	1,36	1,14	1,30	
Casos	1199	431	768	60	396	370	203	109	60	517	376	302	5	459	620	105	15	1

% Horitzontals ponderats	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>PROFESSIONALITAT</b>																		
0	2	46,2	53,8	0,0	46,2	53,8	0,0	0,0	0,0	46,2	0,0	53,8	0,0	53,8	46,2	0,0	0,0	0,0
2	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	9	67,9	32,1	0,0	11,6	42,8	33,9	0,0	11,7	42,8	22,3	23,2	11,7	45,6	42,8	11,6	0,0	0,0
5	36	39,9	60,1	5,6	24,6	23,3	26,8	10,9	8,8	50,7	34,3	15,0	0,0	41,6	53,9	2,2	2,3	0,0
6	42	45,4	54,6	13,8	27,4	27,4	25,5	5,8	0,0	32,3	42,8	24,9	0,0	42,2	50,5	7,3	0,0	0,0
7	121	35,3	64,7	6,3	42,3	33,4	10,7	3,2	4,1	29,9	34,2	34,2	1,7	41,2	48,2	8,1	1,6	0,8
8	296	43,2	56,8	3,8	33,1	33,2	17,5	9,0	3,4	39,4	32,7	27,9	0,0	44,0	46,7	8,6	0,7	0,0
9	271	31,5	68,5	4,3	31,0	33,1	15,7	9,7	6,1	37,8	35,2	26,7	0,3	41,8	46,0	10,5	1,7	0,0
10	410	32,2	67,8	5,3	33,8	28,1	17,3	10,9	4,6	53,4	26,3	20,1	0,2	29,3	60,8	8,5	1,3	0,0
No sap	11	9,1	90,9	0,0	19,5	17,4	16,3	9,1	37,7	54,1	9,1	36,9	0,0	63,0	26,6	10,4	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,61	8,44	8,70	8,51	8,63	8,57	8,54	8,88	8,53	8,79	8,51	8,46	7,29	8,43	8,72	8,73	8,75	7,00
Desviació	1,41	1,50	1,36	1,50	1,36	1,39	1,51	1,26	1,72	1,42	1,36	1,42	2,32	1,43	1,42	1,24	1,41	
Casos	1188	429	758	60	394	368	202	108	56	511	374	298	5	453	616	103	15	1
<b>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>																		
0	7	48,3	51,7	0,0	12,5	50,3	37,2	0,0	0,0	64,2	21,3	14,5	0,0	73,0	27,0	0,0	0,0	0,0
1	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2	2	55,4	44,6	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	55,4	44,6	0,0	55,4	0,0	44,6	0,0	0,0
3	9	23,7	76,3	0,0	22,8	11,9	49,1	16,2	0,0	24,7	40,0	35,3	0,0	51,5	24,7	23,7	0,0	0,0
4	8	86,7	13,3	12,1	26,5	37,4	13,2	10,7	0,0	62,8	10,7	26,4	0,0	13,2	86,8	0,0	0,0	0,0
5	34	45,1	54,9	8,1	37,9	18,4	14,5	14,7	6,5	52,7	30,2	17,0	0,0	32,1	57,3	5,5	5,2	0,0
6	71	49,0	51,0	5,9	34,7	34,3	14,5	4,6	6,0	34,0	37,4	27,1	1,4	43,5	47,5	6,2	2,9	0,0
7	109	41,2	58,8	10,5	29,8	35,6	19,7	0,9	3,4	34,2	39,3	25,8	0,7	43,7	48,2	6,4	1,8	0,0
8	249	39,3	60,7	3,1	34,2	33,1	14,6	9,0	6,0	37,3	32,3	29,6	0,8	42,0	47,4	9,8	0,4	0,4
9	276	32,5	67,5	4,7	31,7	30,0	18,9	11,6	3,1	39,4	32,0	28,6	0,0	41,8	45,2	11,3	1,7	0,0
10	431	31,2	68,8	4,7	33,6	29,1	16,4	10,0	6,2	51,3	28,0	20,4	0,2	31,8	59,7	7,6	0,8	0,0
No sap	5	18,2	81,8	0,0	41,2	58,8	0,0	0,0	0,0	59,4	0,0	40,6	0,0	40,6	59,4	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,54	8,30	8,67	8,35	8,56	8,48	8,46	8,78	8,71	8,67	8,44	8,45	7,79	8,39	8,65	8,58	8,01	8,00
Desviació	1,64	1,74	1,57	1,61	1,58	1,66	1,83	1,50	1,45	1,71	1,60	1,56	1,49	1,71	1,60	1,55	1,78	0,00
Casos	1195	430	766	60	394	368	203	109	60	514	376	301	5	458	617	105	15	1



% Horitzontals ponderats	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>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>																		
0	2	50,4	49,6	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	50,4	0,0	49,6	0,0	49,6	50,4	0,0	0,0	0,0
3	3	0,0	100,0	0,0	0,0	65,4	34,6	0,0	0,0	65,4	0,0	34,6	0,0	34,6	65,4	0,0	0,0	0,0
4	2	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
5	21	39,0	61,0	10,5	9,7	19,4	26,7	18,1	15,5	56,0	34,2	4,9	4,9	24,9	58,8	16,3	0,0	0,0
6	38	33,3	66,7	7,3	27,5	45,1	13,2	6,9	0,0	45,4	31,2	23,4	0,0	29,2	56,1	12,3	2,4	0,0
7	96	44,7	55,3	8,2	41,3	23,7	21,9	1,9	2,9	25,9	39,4	33,6	1,1	41,6	49,9	5,3	2,1	1,1
8	296	42,3	57,7	4,6	31,6	32,4	17,0	8,8	5,6	35,8	35,4	28,5	0,3	45,3	46,2	7,3	1,2	0,0
9	267	30,5	69,5	4,9	33,5	34,1	13,6	11,0	2,9	39,3	34,0	26,7	0,0	40,2	46,8	11,6	1,4	0,0
10	473	33,1	66,9	4,4	33,9	28,0	17,8	9,6	6,3	52,1	25,9	21,6	0,4	33,6	57,2	8,2	0,9	0,0
No sap	3	30,6	69,4	0,0	30,6	69,4	0,0	0,0	0,0	30,6	31,8	37,6	0,0	37,6	62,4	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,79	8,67	8,85	8,57	8,87	8,69	8,75	8,93	8,92	8,93	8,68	8,70	7,88	8,73	8,83	8,80	8,60	7,00
Desviació	1,32	1,34	1,30	1,39	1,16	1,45	1,36	1,23	1,35	1,38	1,22	1,28	2,12	1,25	1,37	1,29	1,26	
Casos	1197	430	768	60	395	369	203	109	60	516	375	302	5	459	618	105	15	1
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>																		
0	8	56,0	44,0	12,4	13,2	24,7	31,6	0,0	18,1	57,2	30,4	12,4	0,0	56,3	43,7	0,0	0,0	0,0
1	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	2	49,8	50,2	49,8	0,0	0,0	50,2	0,0	0,0	50,2	49,8	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
4	8	37,0	63,0	0,0	38,9	24,6	23,8	12,7	0,0	49,7	25,6	24,6	0,0	36,0	64,0	0,0	0,0	0,0
5	32	48,3	51,7	8,5	22,7	19,7	28,9	15,9	4,3	54,6	26,9	18,5	0,0	31,2	63,1	5,7	0,0	0,0
6	57	40,1	59,9	10,1	38,7	33,0	10,2	1,8	6,3	46,9	37,4	13,9	1,8	37,9	52,1	8,3	1,8	0,0
7	117	46,6	53,4	8,2	38,2	32,0	12,4	6,0	3,2	32,0	37,5	29,7	0,9	40,3	52,0	6,1	0,8	0,9
8	286	37,2	62,8	4,3	33,4	33,0	16,4	9,1	3,7	34,9	33,4	31,0	0,7	45,0	42,9	9,4	2,7	0,0
9	267	32,1	67,9	5,5	31,4	32,2	16,2	9,9	4,8	39,6	32,7	27,7	0,0	39,2	49,6	10,2	1,1	0,0
10	417	32,9	67,1	3,1	33,0	29,3	18,6	10,1	5,9	52,1	27,0	20,7	0,2	32,4	58,1	8,8	0,6	0,0
No sap	4	0,0	100,0	0,0	0,0	48,5	0,0	0,0	51,5	49,2	25,5	25,3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,55	8,37	8,65	7,98	8,56	8,58	8,52	8,76	8,61	8,65	8,45	8,52	7,70	8,44	8,60	8,75	8,32	7,00
Desviació	1,57	1,68	1,51	1,88	1,49	1,45	1,82	1,39	1,91	1,70	1,53	1,40	1,45	1,58	1,63	1,23	1,07	
Casos	1196	431	766	60	396	369	203	109	58	515	375	302	5	456	620	105	15	1

% Horitzontals ponderats	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>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		100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2	1		0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
5	14		51,1	48,9	12,3	39,6	0,0	21,0	27,2	0,0	52,0	40,9	7,1	0,0	29,4	63,5	7,1	0,0	0,0
6	23		35,9	64,1	4,5	35,0	43,1	13,7	0,0	3,6	27,7	49,3	23,0	0,0	35,8	49,6	14,6	0,0	0,0
7	76		40,6	59,4	1,1	33,5	33,7	17,6	8,5	5,7	24,4	43,3	32,4	0,0	44,5	46,3	8,1	1,1	0,0
8	219		40,7	59,3	4,6	30,2	30,7	16,9	12,5	5,1	39,7	31,7	28,1	0,5	46,4	45,7	7,5	0,5	0,0
9	223		36,2	63,8	7,5	33,9	34,6	12,1	8,2	3,6	36,0	33,7	29,9	0,4	40,6	47,9	8,9	2,5	0,0
10	642		33,2	66,8	4,5	33,5	29,6	18,7	8,1	5,6	49,1	28,2	22,2	0,4	34,5	55,4	8,9	1,2	0,2
No sap	1		0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,11		9,00	9,17	9,12	9,13	9,09	9,17	8,90	9,22	9,26	8,97	9,02	9,38	9,02	9,17	9,07	9,31	10,00
Desviació	1,19		1,27	1,15	1,16	1,17	1,19	1,18	1,41	1,08	1,16	1,24	1,17	0,91	1,14	1,21	1,36	0,86	0,00
Casos	1199		431	769	59	396	371	203	109	60	516	376	303	5	460	619	105	15	1
<b>AMABILITAT</b>																			
1	1		0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2	1		0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	1		100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
5	13		70,3	29,7	7,2	30,1	41,3	7,7	13,6	0,0	35,9	35,8	28,3	0,0	35,7	64,3	0,0	0,0	0,0
6	9		19,4	80,6	9,0	38,6	30,5	21,9	0,0	0,0	28,3	32,3	39,4	0,0	24,0	76,0	0,0	0,0	0,0
7	64		54,7	45,3	5,9	33,0	20,6	22,9	11,5	6,2	31,0	31,1	37,8	0,0	48,0	41,7	10,3	0,0	0,0
8	168		39,0	61,0	4,7	34,0	38,5	9,3	10,7	2,9	31,4	38,2	29,8	0,6	45,2	42,7	9,2	2,3	0,6
9	208		37,7	62,3	4,3	34,9	32,2	15,5	8,3	4,8	36,0	33,1	29,9	0,9	46,4	43,5	9,2	0,8	0,0
10	735		32,6	67,4	5,0	32,4	29,4	18,8	8,8	5,6	49,0	29,1	21,6	0,2	33,8	56,3	8,6	1,3	0,0
Mitjana	9,29		9,13	9,37	9,17	9,28	9,22	9,41	9,23	9,48	9,44	9,21	9,12	9,17	9,17	9,36	9,33	9,37	8,00
Desviació	1,11		1,20	1,05	1,33	1,06	1,20	1,02	1,12	0,90	1,07	1,12	1,14	0,84	1,12	1,13	0,95	0,90	0,00
Casos	1200		431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
<b>PROFESSIONALITAT</b>																			
4	1		100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
5	7		58,5	41,5	15,1	0,0	58,5	0,0	26,4	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	15,1	84,9	0,0	0,0	0,0
6	15		39,0	61,0	0,0	40,7	39,0	11,3	9,0	0,0	40,2	59,8	0,0	0,0	18,2	66,3	15,6	0,0	0,0
7	44		46,0	54,0	15,8	25,1	23,5	20,6	6,2	8,9	43,9	37,4	18,8	0,0	46,7	47,9	5,4	0,0	0,0
8	175		38,9	61,1	5,4	32,9	33,0	17,6	7,5	3,6	39,4	32,5	27,5	0,6	44,2	46,7	8,5	0,6	0,0
9	242		37,4	62,6	3,1	33,3	33,1	14,9	11,1	4,4	33,3	33,4	32,5	0,8	45,0	42,0	11,1	1,8	0,0
10	713		33,5	66,5	4,8	33,7	29,8	17,5	8,7	5,5	46,8	29,7	23,2	0,3	34,7	55,8	8,0	1,3	0,1
No sap	2		100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	48,3	51,7	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	48,3	0,0	51,7	0,0	0,0
Mitjana	9,31		9,21	9,36	9,03	9,36	9,27	9,35	9,30	9,42	9,34	9,25	9,33	9,17	9,25	9,35	9,29	9,57	10,00
Desviació	1,01		1,09	0,96	1,37	0,94	1,04	0,95	1,05	0,93	1,09	1,03	0,84	0,85	0,96	1,06	0,96	0,64	0,00
Casos	1198		429	770	60	396	371	203	108	60	517	376	301	5	459	620	104	15	1

% Horitzontals ponderats	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>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>																			
0	1		100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2	1		0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
4	2		100,0	0,0	40,2	59,8	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	59,8	40,2	0,0	0,0	0,0
5	4		26,0	74,0	0,0	22,5	0,0	26,0	51,5	0,0	51,5	48,5	0,0	0,0	26,0	51,5	0,0	22,5	0,0
6	9		44,2	55,8	21,6	46,8	11,1	20,5	0,0	0,0	32,5	67,5	0,0	0,0	30,6	69,4	0,0	0,0	0,0
7	31		42,6	57,4	9,7	17,4	32,9	24,7	9,6	5,7	51,6	25,6	22,8	0,0	32,3	51,5	12,9	3,3	0,0
8	118		35,2	64,8	3,9	35,0	27,8	16,4	9,9	7,0	46,0	28,2	25,8	0,0	47,0	42,8	7,8	2,4	0,0
9	208		37,7	62,3	5,7	29,8	32,8	15,2	11,4	5,2	35,4	33,7	30,0	0,9	46,6	44,0	8,1	1,4	0,0
10	824		35,0	65,0	4,6	34,1	31,1	17,1	8,3	4,8	44,0	31,2	24,5	0,3	35,3	54,7	9,0	0,9	0,1
No sap	3		30,9	69,1	0,0	30,9	30,9	38,3	0,0	0,0	69,1	0,0	30,9	0,0	69,1	30,9	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,48		9,43	9,51	9,29	9,52	9,50	9,48	9,40	9,46	9,45	9,49	9,52	9,59	9,43	9,52	9,55	8,95	10,00
Desviació	0,96		1,07	0,90	1,23	0,90	1,00	0,93	0,99	0,84	1,09	0,91	0,77	0,55	0,91	1,01	0,81	1,41	0,00
Casos	1197		430	768	60	395	370	202	109	60	515	376	302	5	458	619	105	15	1
<b>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>																			
0	1		100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
4	1		0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
5	12		50,7	49,3	8,0	35,1	17,0	17,6	15,3	7,1	73,6	17,6	8,8	0,0	8,8	65,5	25,7	0,0	0,0
6	13		59,8	40,2	0,0	38,1	39,2	22,7	0,0	0,0	38,9	46,4	14,7	0,0	36,9	31,4	31,7	0,0	0,0
7	68		48,2	51,8	11,5	37,4	22,2	17,4	5,8	5,7	29,4	40,2	30,4	0,0	52,7	39,6	7,7	0,0	0,0
8	199		40,8	59,2	3,8	28,0	35,7	16,8	10,9	4,9	36,7	30,5	31,8	1,0	49,5	38,8	9,8	1,4	0,5
9	212		33,4	66,6	3,1	33,5	36,4	13,8	9,1	4,1	36,2	34,9	27,9	0,9	42,7	50,1	5,9	1,3	0,0
10	691		33,3	66,7	5,4	33,9	28,6	17,8	9,0	5,2	47,6	29,6	22,7	0,1	33,0	56,9	8,7	1,4	0,0
No sap	4		22,7	77,3	0,0	22,7	26,1	22,7	0,0	28,6	73,9	26,1	0,0	0,0	28,6	71,4	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,22		9,07	9,30	9,17	9,25	9,16	9,24	9,23	9,26	9,30	9,17	9,14	8,75	9,09	9,33	9,06	9,45	8,00
Desviació	1,12		1,26	1,03	1,23	1,10	1,16	1,11	1,06	1,10	1,18	1,10	1,05	0,82	1,07	1,12	1,33	0,81	0,00
Casos	1196		430	767	60	395	370	203	109	59	514	375	303	5	459	617	105	15	1
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>																			
0	1		100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2	1		0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
3	1		100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
5	6		68,3	31,7	0,0	51,2	16,8	0,0	32,0	0,0	46,7	53,3	0,0	0,0	15,4	84,6	0,0	0,0	0,0
6	16		41,0	59,0	6,1	29,9	31,4	22,0	10,6	0,0	51,2	35,5	13,3	0,0	42,3	51,5	6,2	0,0	0,0
7	42		52,2	47,8	11,2	31,7	25,2	15,5	4,3	12,1	44,9	34,2	20,9	0,0	54,4	43,2	4,4	0,0	0,0
8	158		34,0	66,0	5,5	31,0	28,8	19,5	11,9	3,3	40,6	32,1	27,3	0,0	47,8	36,4	13,5	2,3	0,0
9	225		34,6	65,4	6,4	29,5	32,8	15,6	9,5	6,2	32,0	32,8	34,4	0,9	44,2	47,4	7,2	1,2	0,0
10	747		35,4	64,6	4,1	34,8	31,1	16,9	8,5	4,7	46,3	30,5	22,8	0,4	33,8	56,4	8,6	1,1	0,1
No sap	3		0,0	100,0	0,0	0,0	27,2	38,5	0,0	34,3	72,8	0,0	27,2	0,0	61,5	0,0	38,5	0,0	0,0
Mitjana	9,34		9,27	9,38	9,06	9,40	9,35	9,35	9,26	9,33	9,36	9,32	9,34	9,59	9,23	9,42	9,36	9,32	10,00
Desviació	1,05		1,19	0,97	1,30	0,99	1,11	0,97	1,08	0,97	1,16	1,03	0,88	0,55	1,02	1,10	0,91	0,87	0,00
Casos	1197		431	766	60	396	370	202	109	59	515	376	302	5	458	620	103	15	1

% Horitzontals ponderats	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>P8.1. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?</b>																		
Rapidesa	219	38,5	61,5	5,9	33,2	29,8	16,1	10,4	4,7	45,6	34,4	19,5	0,5	35,9	52,3	10,5	0,9	0,5
Amabilitat	231	34,2	65,8	8,0	35,5	27,0	13,2	9,0	7,3	50,5	29,8	18,9	0,8	35,3	57,3	7,0	0,4	0,0
Professionalitat	143	41,0	59,0	4,9	28,1	30,9	22,2	8,4	5,6	47,9	29,3	22,8	0,0	39,0	48,0	11,1	1,9	0,0
Adequació de la resposta	301	37,3	62,7	2,9	35,2	33,7	15,4	8,2	4,6	31,4	30,7	37,5	0,3	46,0	45,9	6,6	1,4	0,0
Llenguatge clar i concís	68	38,5	61,5	6,5	27,3	35,9	14,9	9,5	5,9	48,2	27,1	24,8	0,0	33,7	58,9	7,4	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	215	29,9	70,1	4,0	34,6	32,9	18,0	7,6	3,0	42,3	34,0	23,2	0,5	34,1	53,6	10,1	2,3	0,0
Tot és important	19	26,0	74,0	0,0	9,3	10,5	51,7	23,2	5,3	50,2	29,1	20,7	0,0	39,7	45,4	14,9	0,0	0,0
Altres respostes	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	4	25,9	74,1	0,0	22,4	25,9	25,9	25,9	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	25,9	74,1	0,0	0,0	0,0
<b>Base Esmenta un aspecte</b>	<b>1177</b>																	
<b>P8.2. I EL SEGON?</b>																		
Rapidesa	277	40,2	59,8	6,9	35,2	30,2	15,0	7,3	5,4	45,2	31,0	23,6	0,3	36,0	52,3	9,5	2,2	0,0
Amabilitat	280	27,4	72,6	6,7	34,0	28,4	18,2	7,3	5,4	50,7	28,7	20,6	0,0	36,5	54,4	8,0	1,1	0,0
Professionalitat	176	34,9	65,1	3,6	29,7	33,3	18,1	9,6	5,8	37,7	27,2	35,1	0,0	45,2	45,2	7,9	1,7	0,0
Adequació de la resposta	153	43,5	56,5	4,3	38,5	33,7	11,7	6,4	5,3	45,3	29,0	23,8	2,0	41,4	47,9	9,3	0,7	0,7
Llenguatge clar i concís	115	30,6	69,4	1,8	33,8	35,1	14,6	11,3	3,5	32,0	38,6	29,4	0,0	31,8	60,5	7,1	0,7	0,0
Interès per resoldre la consulta	162	40,1	59,9	3,3	29,9	31,2	20,1	12,4	3,2	35,2	38,9	25,9	0,0	38,8	50,9	9,7	0,5	0,0
Cap altre	14	59,8	40,2	14,1	19,2	25,9	7,3	21,7	11,8	49,4	30,6	13,3	6,7	48,4	44,3	7,3	0,0	0,0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>																	
<b>P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?</b>																		
Rapidesa	496	39,5	60,5	6,4	34,3	30,0	15,5	8,6	5,1	45,4	32,5	21,8	0,4	36,0	52,3	9,9	1,6	0,2
Amabilitat	511	30,5	69,5	7,3	34,6	27,8	15,9	8,1	6,3	50,6	29,2	19,8	0,4	36,0	55,7	7,6	0,7	0,0
Professionalitat	319	37,6	62,4	4,2	29,0	32,2	19,9	9,0	5,7	42,3	28,2	29,6	0,0	42,4	46,5	9,3	1,8	0,0
Adequació de la resposta	454	39,4	60,6	3,4	36,3	33,7	14,2	7,6	4,8	36,1	30,1	32,9	0,9	44,5	46,6	7,6	1,2	0,2
Llenguatge clar i concís	182	33,5	66,5	3,5	31,4	35,4	14,7	10,6	4,4	38,0	34,3	27,7	0,0	32,5	59,9	7,2	0,5	0,0
Interès per resoldre la consulta	377	34,3	65,7	3,7	32,5	32,2	18,9	9,7	3,1	39,2	36,1	24,4	0,3	36,1	52,4	9,9	1,5	0,0
Tot és important	19	26,0	74,0	0,0	9,3	10,5	51,7	23,2	5,3	50,2	29,1	20,7	0,0	39,7	45,4	14,9	0,0	0,0
Altres respostes	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	4	25,9	74,1	0,0	22,4	25,9	25,9	25,9	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	25,9	74,1	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>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		38,7	61,3	4,2	29,3	34,9	16,4	8,7	6,5	39,1	32,7	27,2	1,1	48,5	43,2	7,2	0,7	0,4
Sí, però s'equivoca	112		21,6	78,4	5,1	36,7	29,9	14,2	11,5	2,5	47,4	31,4	21,2	0,0	28,3	63,1	7,0	1,6	0,0
No	811		36,9	63,1	5,3	33,8	29,7	17,5	8,9	4,9	43,9	30,8	25,1	0,2	36,2	53,0	9,5	1,4	0,0
<b>P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?</b>																			
Diàriament o pràcticament diària	5		60,0	40,0	18,8	37,0	20,6	0,0	23,6	0,0	63,0	16,4	20,6	0,0	23,6	57,6	0,0	18,8	0,0
Algunes vegades a la setmana	31		56,6	43,4	7,3	33,7	28,2	9,3	6,0	15,6	24,7	38,1	37,2	0,0	36,0	39,5	16,7	7,7	0,0
Algunes vegades al mes	223		37,6	62,4	7,8	38,8	27,9	15,8	6,3	3,3	40,1	35,7	24,2	0,0	41,0	49,3	8,8	0,9	0,0
Menor freqüència	940		34,7	65,3	4,2	31,6	31,7	17,6	9,8	5,1	44,3	30,0	25,1	0,5	37,8	52,5	8,5	1,0	0,1
No sap	1		0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
<b>P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...</b>																			
Al matí	659		32,9	67,1	5,4	31,0	30,7	18,5	10,4	3,9	49,2	28,9	21,8	0,2	34,9	56,5	7,5	1,0	0,0
A la tarda	211		37,7	62,3	4,0	41,5	30,7	17,5	4,9	1,4	36,1	32,6	31,3	0,0	36,5	50,8	11,4	1,2	0,0
A la nit	36		28,6	71,4	14,5	40,9	31,3	11,0	2,3	0,0	25,4	34,9	37,5	2,3	43,2	50,6	6,2	0,0	0,0
Indiferent	282		41,2	58,8	3,9	31,4	31,4	13,6	9,9	9,8	36,4	36,5	26,0	1,0	47,1	40,6	10,1	1,9	0,4
No sap	11		64,3	35,7	0,0	7,5	32,6	19,1	8,3	32,7	41,3	7,2	51,5	0,0	36,3	63,7	0,0	0,0	0,0
<b>P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...</b>																			
Només (o gairebé) els dies laborables	939		33,4	66,6	4,5	34,6	30,7	16,7	9,0	4,4	44,5	30,4	24,7	0,4	35,0	55,5	8,3	1,1	0,1
Només els caps de setmana	37		57,3	42,7	11,3	28,2	28,3	24,9	7,2	0,0	36,6	32,1	31,3	0,0	42,6	47,1	10,3	0,0	0,0
Indistintament	218		43,2	56,8	6,4	27,7	31,2	17,0	10,1	7,6	37,8	35,1	26,6	0,5	52,1	35,1	10,5	2,3	0,0
No sap	6		30,4	69,6	0,0	0,0	62,6	0,0	0,0	37,4	53,7	30,1	16,3	0,0	20,0	80,0	0,0	0,0	0,0
<b>P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?</b>																			
Només un vegada	753		35,5	64,5	4,2	32,4	31,2	17,1	10,0	5,0	44,3	31,4	23,9	0,4	39,7	50,3	8,8	1,0	0,1
2 o 3 vegades	319		37,2	62,8	6,9	31,9	31,1	17,2	7,7	5,1	40,7	31,0	27,9	0,3	36,4	54,2	7,9	1,5	0,0
4 o 5 vegades	52		38,2	61,8	4,5	42,6	25,3	21,8	2,0	3,8	36,1	30,5	33,4	0,0	36,5	47,0	16,6	0,0	0,0
Més de 5 vegades	40		37,8	62,2	9,6	46,6	31,8	5,4	4,5	2,1	41,8	27,3	30,9	0,0	33,6	57,2	3,4	5,7	0,0
No sap	35		23,5	76,5	0,0	25,0	30,2	18,3	16,5	10,0	51,2	37,9	8,0	2,9	31,5	60,3	8,1	0,0	0,0
No contesta	1		100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	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	104		49,5	50,5	3,8	37,8	29,6	20,9	7,8	0,0	21,0	30,4	48,7	0,0	51,9	36,2	8,7	3,2	0,0
Per motius personals	1096		34,6	65,4	5,1	32,6	31,0	16,6	9,2	5,5	45,2	31,4	23,0	0,4	37,0	53,1	8,7	1,1	0,1

% Horitzontals ponderats	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>P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>																		
Si	1074	35,2	64,8	5,0	33,8	30,9	16,5	9,3	4,5	43,6	30,8	25,3	0,4	38,1	51,7	9,0	1,2	0,0
No	75	48,3	51,7	3,7	31,5	24,0	26,9	4,9	8,9	40,9	32,5	25,3	1,4	47,7	43,9	5,7	1,4	1,4
A mitges	45	31,1	68,9	8,7	19,9	45,3	10,8	9,4	5,9	35,0	43,1	21,8	0,0	22,4	66,8	8,6	2,3	0,0
No sap	6	20,4	79,6	0,0	0,0	20,4	24,3	14,4	40,9	34,8	24,3	40,9	0,0	85,6	14,4	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base No li van solucionar la consulta</b>	<b>120</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	4	58,6	41,4	0,0	22,9	39,8	0,0	37,3	0,0	18,6	18,8	62,7	0,0	62,7	37,3	0,0	0,0	0,0
Em van adreçar a un número equivocat	13	59,2	40,8	6,4	36,0	22,8	17,2	0,0	17,6	60,4	31,5	8,0	0,0	22,7	69,3	0,0	8,0	0,0
Em van donar una informació errònia	12	69,9	30,1	8,2	55,2	28,3	0,0	0,0	8,2	33,7	19,3	47,0	0,0	46,5	31,8	13,5	8,2	0,0
Estic esperant la resposta	17	50,6	49,4	11,3	24,5	35,0	11,7	11,7	5,8	38,4	51,0	10,6	0,0	46,2	48,0	5,9	0,0	0,0
Em van adreçar a un altre lloc	26	26,8	73,2	3,8	10,7	30,7	36,2	12,3	6,3	30,2	42,4	23,5	3,9	27,6	59,3	9,2	0,0	3,9
Inseguretat de la resposta	8	25,5	74,5	13,5	48,3	12,1	26,2	0,0	0,0	25,7	59,2	15,1	0,0	11,1	78,4	10,5	0,0	0,0
No ho sabien	19	44,9	55,1	4,5	38,0	31,4	7,3	5,4	13,5	45,8	38,4	15,8	0,0	42,0	52,7	5,3	0,0	0,0
Atenció dolenta	2	100,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Problemes tècnics	2	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
No va rebre la documentació que li havien dit	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Actitud no correcta per part de l'operador	4	0,0	100,0	0,0	0,0	58,3	22,9	0,0	18,8	50,5	0,0	49,5	0,0	81,2	18,8	0,0	0,0	0,0
No es va poder fer el tràmit	5	40,7	59,3	0,0	19,5	16,7	63,8	0,0	0,0	0,0	59,9	40,1	0,0	59,3	16,7	24,0	0,0	0,0
Informació incompleta	3	29,3	70,7	0,0	0,0	70,7	29,3	0,0	0,0	0,0	63,5	36,5	0,0	29,3	70,7	0,0	0,0	0,0
Altres	3	0,0	100,0	0,0	36,6	32,0	31,5	0,0	0,0	68,5	0,0	31,5	0,0	31,5	68,5	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA: VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?</b>																		
Sí	179	32,7	67,3	9,8	35,1	33,2	12,1	4,8	5,1	45,0	30,8	24,3	0,0	37,5	52,9	6,8	2,8	0,0
No	991	36,5	63,5	4,1	32,9	30,2	17,9	9,8	5,0	43,1	31,2	25,2	0,5	38,6	51,6	8,8	0,9	0,1
No sap	30	33,6	66,4	6,7	24,3	39,3	13,9	9,5	6,3	30,6	38,9	30,5	0,0	33,7	45,4	17,6	3,4	0,0
<b>VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?</b>																		
Sí	396	39,0	61,0	5,5	30,7	34,1	14,3	9,3	6,1	44,0	33,4	21,8	0,7	33,9	54,2	10,2	1,5	0,3
No	700	33,0	67,0	5,2	34,9	29,1	17,9	9,0	3,9	43,5	30,6	25,6	0,3	38,7	52,1	8,1	1,0	0,0
No sap	104	43,3	56,7	1,8	29,4	30,9	20,8	8,7	8,5	36,4	28,4	35,2	0,0	52,3	38,9	6,9	1,8	0,0
<b>EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?</b>																		
Sí	1163	35,9	64,1	5,0	32,8	30,4	17,3	9,3	5,1	42,9	31,4	25,2	0,4	39,1	50,8	8,7	1,3	0,1
No	23	31,8	68,2	4,4	45,6	41,8	0,0	4,6	3,6	53,8	18,5	27,7	0,0	11,2	79,5	9,3	0,0	0,0
No sap	15	43,0	57,0	6,5	27,4	52,5	13,6	0,0	0,0	36,9	43,8	19,3	0,0	18,9	74,0	7,1	0,0	0,0
<b>EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?</b>																		
Sí	1178	36,2	63,8	5,1	33,0	31,0	16,7	9,1	5,1	43,1	31,4	25,1	0,4	38,2	51,7	8,8	1,3	0,1
No	21	21,8	78,2	0,0	37,9	22,2	30,8	9,1	0,0	43,3	25,9	30,8	0,0	42,5	51,9	5,6	0,0	0,0
No sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?</b>																		
Sí	1167	35,9	64,1	4,9	33,2	30,7	16,9	9,1	5,2	43,5	31,0	25,1	0,4	38,1	51,8	8,7	1,3	0,1
No	31	34,7	65,3	9,4	28,9	35,3	19,8	6,6	0,0	30,3	37,4	32,3	0,0	44,2	45,8	10,1	0,0	0,0
No sap	2	41,4	58,6	0,0	0,0	58,6	0,0	41,4	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	58,6	41,4	0,0	0,0	0,0
<b>LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?</b>																		
Sí	1107	34,7	65,3	4,9	32,8	31,2	17,2	9,1	4,8	43,2	30,8	25,7	0,3	38,1	51,7	8,9	1,3	0,0
No	89	51,9	48,1	6,6	36,3	28,6	12,9	7,9	7,7	42,0	37,4	19,5	1,1	41,8	50,9	6,2	0,0	1,1
No sap	4	0,0	100,0	0,0	29,4	0,0	49,9	20,7	0,0	41,2	29,4	29,4	0,0	29,4	70,6	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>																		
Sí	1162	35,8	64,2	5,2	33,1	30,9	16,6	9,1	5,1	43,4	30,9	25,3	0,4	38,5	51,4	8,7	1,3	0,1
No	19	29,7	70,3	0,0	27,2	31,6	29,4	7,5	4,4	24,1	54,4	21,5	0,0	29,1	65,5	5,4	0,0	0,0
No sap	19	46,8	53,2	0,0	36,1	29,4	24,2	10,3	0,0	42,3	35,5	22,2	0,0	33,7	52,0	14,3	0,0	0,0
<b>P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?</b>																		
Sí	1146	35,1	64,9	4,7	33,4	31,2	16,9	9,0	4,8	43,1	30,9	25,6	0,3	38,1	51,6	9,0	1,2	0,1
No	46	49,4	50,6	12,1	25,7	25,5	20,0	7,5	9,1	39,4	41,3	17,1	2,2	47,7	47,9	2,2	2,2	0,0
No sap	7	75,7	24,3	14,0	11,8	26,9	11,8	24,3	11,2	61,3	24,6	14,0	0,0	13,1	86,9	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	451	34,4	65,6	3,8	35,3	33,4	17,8	9,3	0,4	48,5	31,4	20,1	0,0	30,3	58,2	10,8	0,7	0,0
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	367	41,6	58,4	5,2	33,2	32,3	14,7	8,3	6,3	35,6	28,9	34,7	0,8	48,7	42,0	7,4	1,6	0,3
No sap que es poden fer tràmits	366	32,5	67,5	6,3	29,9	26,5	17,8	9,7	9,7	43,7	33,5	22,3	0,5	38,1	52,7	7,5	1,6	0,0
No sap	16	23,5	76,5	5,9	35,3	29,4	23,5	5,9	0,0	47,1	35,3	17,6	0,0	29,4	64,7	5,9	0,0	0,0
<b>Base Ha fet algun tràmit amb el 012</b>	<b>451</b>																	
<b>P19.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER AMB EL 012?</b>																		
Atur (segellar)	296	36,6	63,4	3,0	32,4	30,6	20,5	12,8	0,6	60,5	28,7	10,8	0,0	26,3	64,7	8,6	0,4	0,0
Naixement / acolliment d'un fill o fills	25	34,2	65,8	4,1	35,5	53,2	7,3	0,0	0,0	28,7	30,6	40,7	0,0	23,5	61,6	15,0	0,0	0,0
Ajuda per infant a càrrec	41	11,9	88,1	0,0	64,0	31,7	4,3	0,0	0,0	16,5	46,1	37,4	0,0	33,5	48,4	18,0	0,0	0,0
Ajudes familiars sense especificar	11	29,7	70,3	27,7	28,8	35,9	7,6	0,0	0,0	35,0	28,2	36,7	0,0	56,8	34,4	0,0	8,7	0,0
Impostos	8	53,3	46,7	0,0	51,5	21,6	15,5	11,4	0,0	10,8	51,3	37,9	0,0	35,7	37,8	26,5	0,0	0,0
Multes	26	34,4	65,6	5,3	32,9	47,2	14,6	0,0	0,0	29,4	22,6	48,1	0,0	48,5	38,9	12,6	0,0	0,0
Ajuda al lloguer	4	52,5	47,5	0,0	77,0	23,0	0,0	0,0	0,0	71,7	28,3	0,0	0,0	24,5	51,2	24,3	0,0	0,0
Cèdula d'habitabilitat	3	71,1	28,9	28,9	35,5	35,5	0,0	0,0	0,0	28,9	35,5	35,5	0,0	35,5	64,5	0,0	0,0	0,0
Pagament de taxes	2	0,0	100,0	0,0	0,0	42,2	57,8	0,0	0,0	0,0	42,2	57,8	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Llicències (pesca,...)	7	100,0	0,0	15,2	27,4	28,8	28,6	0,0	0,0	57,5	42,5	0,0	0,0	28,8	43,4	12,5	15,2	0,0
Demandar targeta sanitària	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Demandar prestacions	5	0,0	100,0	0,0	19,1	60,3	0,0	20,6	0,0	20,2	41,5	38,2	0,0	59,9	0,0	40,1	0,0	0,0
Inscripcions a cursos (Educació)	6	34,2	65,8	0,0	34,2	51,2	14,6	0,0	0,0	31,7	34,5	33,9	0,0	48,4	34,5	17,1	0,0	0,0
Canvis de padró	2	48,6	51,4	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	51,4	48,6	0,0	0,0	0,0
Demandar targeta de residència	1	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Declaració de Renda	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Domiciliar pagaments	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Reclamacions de consum	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Altres	12	28,6	71,4	0,0	25,0	31,7	27,1	16,2	0,0	7,7	56,3	35,9	0,0	47,9	43,7	8,4	0,0	0,0
No sap	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0



% Horitzontals ponderats	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>P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?</b>																		
Cada dia	735	39,8	60,2	6,4	40,1	31,5	14,2	5,1	2,7	29,7	34,2	35,9	0,2	41,2	47,5	9,8	1,5	0,0
Algunes vegades a la setmana	180	37,3	62,7	3,3	31,4	36,5	18,8	7,8	2,2	48,2	37,6	13,6	0,6	31,7	61,2	6,5	0,6	0,0
Algunes vegades al mes	37	38,1	61,9	2,7	30,1	33,4	19,9	5,6	8,3	65,5	22,0	12,5	0,0	32,3	59,8	7,9	0,0	0,0
Menor freqüència	40	29,0	71,0	4,5	44,8	29,3	9,2	9,8	2,5	68,0	24,4	5,1	2,5	29,1	58,7	7,2	2,5	2,5
Mai / quasi mai	207	21,4	78,6	2,0	7,8	23,9	25,9	24,8	15,6	77,5	18,3	3,8	0,5	36,4	55,6	7,1	0,9	0,0
No sap	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Es connecta cada dia</b>	<b>735</b>																	
<b>P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?</b>																		
Menys d'1 hora	97	35,8	64,2	2,3	42,6	34,2	15,7	4,4	0,8	39,1	30,6	30,4	0,0	31,4	58,5	10,0	0,0	0,0
1 a 2 hores	212	35,0	65,0	5,0	36,4	33,7	11,7	9,1	4,1	33,1	36,9	30,0	0,0	44,0	46,1	9,4	0,4	0,0
2 a 3 hores	146	43,6	56,4	10,1	40,3	29,2	13,1	3,7	3,6	27,3	39,7	32,4	0,6	36,7	49,9	12,2	1,2	0,0
3 a 5 hores	118	39,4	60,6	10,3	43,1	29,1	13,2	1,6	2,7	31,9	31,3	36,8	0,0	34,4	53,6	9,1	2,9	0,0
5 a 8 hores	67	43,2	56,8	4,3	35,5	35,8	21,7	2,8	0,0	18,9	28,3	51,4	1,4	45,7	47,5	5,6	1,2	0,0
8 hores	55	46,6	53,4	4,9	45,6	31,1	11,9	6,4	0,0	15,4	30,0	54,6	0,0	59,1	25,5	10,0	5,4	0,0
Més de 8 hores	30	63,3	36,7	3,2	56,2	26,6	10,9	0,0	3,2	27,6	34,5	37,9	0,0	51,6	28,7	16,2	3,5	0,0
No sap	10	0,0	100,0	11,5	9,3	10,2	49,0	10,0	10,0	29,5	29,6	41,0	0,0	62,2	37,8	0,0	0,0	0,0
<b>Temps diari de connexió (en minuts)</b>																		
Mitjana	175,41	196,86	160,90	179,74	185,67	168,88	184,94	129,90	122,37	149,51	168,09	203,59	216,07	194,40	152,17	186,07	323,28	
Desviació	168,00	185,04	153,95	163,84	175,67	162,81	175,19	134,66	121,47	157,62	168,73	172,39	137,56	181,26	143,09	195,91	199,86	
Casos	724	292	432	46	294	230	99	36	19	215	248	259	2	296	345	72	11	0
<b>Base Es connecta algunes vegades a la setmana</b>	<b>180</b>																	
<b>P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?</b>																		
Menys d'1 hora	14	28,3	71,7	7,4	14,7	35,1	23,4	19,4	0,0	57,1	35,6	7,3	0,0	29,2	63,5	7,3	0,0	0,0
1 hora	39	27,4	72,6	0,0	30,1	45,6	19,0	5,3	0,0	55,6	26,5	15,3	2,6	24,5	70,8	4,8	0,0	0,0
Entre 2 i 3 hores	44	42,2	57,8	11,4	25,3	37,0	13,6	10,3	2,3	51,5	32,2	16,2	0,0	31,1	62,9	6,0	0,0	0,0
Entre 3 i 5 hores	59	45,3	54,7	0,0	42,3	25,4	22,2	6,8	3,3	42,8	41,2	16,0	0,0	40,3	50,4	7,5	1,8	0,0
Més de 5	21	36,6	63,4	0,0	28,2	54,1	8,6	4,6	4,6	30,8	64,3	4,9	0,0	19,0	72,1	8,9	0,0	0,0
No sap	3	0,0	100,0	0,0	34,3	31,9	33,8	0,0	0,0	68,1	31,9	0,0	0,0	33,8	66,2	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Temps setmanal de connexió (en minuts)</b>																		
Mitjana	181,53	189,04	176,88	104,90	203,77	181,47	163,60	155,69	222,56	169,08	208,54	155,34	60,00	180,32	178,03	209,01	300,00	
Desviació	142,79	124,38	153,46	36,83	158,40	155,09	105,02	116,88	132,39	148,92	148,29	90,88		125,37	145,03	202,09		
Casos	176	67	109	6	55	65	31	14	4	83	67	24	1	55	108	12	1	0

% Horitzontals ponderats	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>P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?</b>																		
Sí	967	37,7	62,3	4,9	35,2	31,9	16,9	7,2	3,9	37,1	33,7	28,6	0,5	39,0	51,3	8,6	0,9	0,1
No	233	28,1	71,9	5,6	24,1	26,9	17,1	16,7	9,6	67,8	21,3	11,0	0,0	35,3	53,0	9,1	2,5	0,0
<b>P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?</b>																		
Gencat.cat / Gencat	687	38,0	62,0	5,8	40,5	34,5	14,5	3,3	1,4	26,7	35,8	36,9	0,5	44,9	43,2	10,5	1,3	0,1
Altres	62	37,7	62,3	6,4	36,4	29,0	11,4	10,8	5,9	48,2	37,3	14,5	0,0	19,8	72,6	4,3	3,3	0,0
No sap	451	32,5	67,5	3,6	21,2	25,8	21,5	17,6	10,3	67,2	23,7	8,9	0,2	30,8	61,7	6,6	0,9	0,0
<b>Base No esmenta espontàniament Gencat.cat</b>	<b>513</b>																	
<b>P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?</b>																		
Sí	425	33,9	66,1	4,1	24,7	27,8	20,1	14,4	9,0	62,2	27,8	9,7	0,2	31,4	61,0	6,7	1,0	0,0
No	89	29,2	70,8	3,5	15,0	18,1	21,1	28,6	13,8	77,7	13,6	8,7	0,0	20,6	72,9	4,5	2,1	0,0
<b>Base Coneix Gencat.cat</b>	<b>1111</b>																	
<b>P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?</b>																		
Sí	793	38,4	61,6	5,6	39,4	34,1	14,7	4,3	2,0	29,3	36,0	34,4	0,4	41,4	47,3	9,8	1,4	0,1
No	319	31,5	68,5	3,9	22,3	26,6	21,5	15,6	10,1	67,7	24,7	7,1	0,6	35,5	56,5	7,3	0,6	0,0

% Horitzontals ponderats	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>793</b>																		
<b>P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?</b>																			
Estudis	104		23,2	76,8	14,5	32,5	33,6	17,7	0,8	1,0	21,4	39,2	39,4	0,0	48,6	38,1	12,4	1,0	0,0
Occupació	172		51,6	48,4	2,8	43,8	31,6	16,4	5,4	0,0	37,9	40,5	21,6	0,0	34,3	54,1	9,8	1,8	0,0
Habitatge	23		30,3	69,7	3,6	30,2	57,1	4,5	4,6	0,0	21,2	21,5	57,3	0,0	37,7	58,7	3,6	0,0	0,0
Certificats, tràmits	37		58,4	41,6	2,5	53,6	38,0	2,8	0,0	3,1	24,2	26,4	49,4	0,0	30,8	57,7	5,3	6,2	0,0
Cursos	41		34,6	65,4	11,1	35,0	35,1	16,5	2,3	0,0	52,4	30,5	17,2	0,0	33,8	59,4	6,8	0,0	0,0
Pensions, ajudes, subvencions	140		22,9	77,1	5,8	53,9	28,3	10,6	0,0	1,4	33,7	33,7	32,5	0,0	39,0	48,4	11,4	1,3	0,0
Multes	4		45,3	54,7	0,0	25,8	74,2	0,0	0,0	0,0	0,0	71,1	28,9	0,0	28,9	71,1	0,0	0,0	0,0
Agenda cultural	16		43,9	56,1	11,9	12,2	44,4	18,9	6,4	6,2	6,4	51,6	42,0	0,0	77,2	10,9	6,2	5,7	0,0
Normativa i legislació	24		34,3	65,7	7,4	35,0	37,3	12,6	4,2	3,5	16,8	44,9	34,0	4,3	46,3	46,2	7,6	0,0	0,0
Sanitat	36		34,4	65,6	2,6	34,9	35,5	13,5	10,7	2,8	28,0	38,6	33,4	0,0	40,6	44,4	12,7	2,4	0,0
Mapes, plànols municipals	2		0,0	100,0	0,0	47,7	0,0	0,0	52,3	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	52,3	47,7	0,0	0,0	0,0
Servei meteorològic	9		32,9	67,1	0,0	26,9	24,9	37,7	0,0	10,5	21,9	0,0	78,1	0,0	37,5	51,2	11,3	0,0	0,0
Turisme	6		48,2	51,8	0,0	35,5	64,5	0,0	0,0	0,0	68,1	0,0	31,9	0,0	48,1	51,9	0,0	0,0	0,0
Transports	1		0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Consultes per feina / estudis	17		41,5	58,5	0,0	21,1	42,6	28,1	8,1	0,0	34,4	27,3	38,3	0,0	45,8	49,3	4,8	0,0	0,0
Informació sobre la Generalitat	33		60,5	39,5	0,0	28,2	30,2	17,5	21,0	3,1	10,8	31,2	58,0	0,0	51,8	39,3	8,8	0,0	0,0
Informació Direcció General Trànsit	2		100,0	0,0	0,0	0,0	52,3	0,0	0,0	47,7	0,0	52,3	47,7	0,0	47,7	52,3	0,0	0,0	0,0
Activitats nens / jovent	8		0,0	100,0	0,0	55,1	44,9	0,0	0,0	0,0	42,3	27,4	30,3	0,0	57,7	14,7	27,7	0,0	0,0
Informació	12		75,9	24,1	0,0	68,5	7,8	23,8	0,0	0,0	24,8	32,6	34,8	7,8	23,1	65,3	11,6	0,0	0,0
Impostos	14		32,2	67,8	6,1	20,7	36,3	19,8	9,9	7,3	0,0	28,3	71,7	0,0	56,1	36,5	7,4	0,0	0,0
Traductor	4		78,7	21,3	0,0	0,0	26,5	30,6	21,6	21,3	0,0	26,5	73,5	0,0	73,5	26,5	0,0	0,0	0,0
Per curiositat	4		66,0	34,0	23,2	22,8	19,9	34,0	0,0	0,0	0,0	66,0	34,0	0,0	53,9	46,1	0,0	0,0	0,0
Altres	27		30,9	69,1	0,0	22,8	48,7	21,0	3,2	4,3	22,5	45,8	31,6	0,0	51,3	41,4	7,3	0,0	0,0
Cap	2		50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0
No sap	54		42,4	57,6	7,1	40,3	36,1	6,4	6,4	3,7	35,9	33,1	29,1	1,9	37,2	46,8	12,3	1,9	1,9
No contesta	2		55,2	44,8	0,0	0,0	0,0	55,2	0,0	44,8	0,0	44,8	55,2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P22.4. COM LA VA CONÈIXER?</b>																			
Trucant al 012	17		37,4	62,6	4,9	46,2	31,3	12,1	5,6	0,0	30,0	35,6	34,5	0,0	25,1	57,1	11,7	6,1	0,0
Familiar o amic	101		36,2	63,8	2,9	49,7	28,1	11,5	6,6	1,2	33,8	40,6	25,6	0,0	33,7	59,4	6,0	0,9	0,0
Cercadors d'Internet	95		47,8	52,2	6,8	45,9	29,4	13,6	3,4	0,9	21,4	40,6	38,0	0,0	30,7	57,8	10,5	1,0	0,0
Per la televisió	151		37,1	62,9	5,8	45,0	33,1	10,4	3,6	2,0	28,8	39,5	30,3	1,3	56,4	30,6	12,4	0,0	0,7
Per la ràdio	10		49,6	50,4	0,0	38,2	10,2	29,7	0,0	21,9	16,3	42,3	41,4	0,0	62,7	28,0	9,3	0,0	0,0
Per la premsa	24		37,8	62,2	0,0	13,7	37,6	40,2	8,5	0,0	19,5	26,8	53,7	0,0	58,3	19,1	15,6	7,0	0,0
Per la revista de la Generalitat	12		60,7	39,3	15,5	26,1	39,9	6,9	11,6	0,0	23,3	48,5	28,2	0,0	23,4	60,7	15,9	0,0	0,0
A la feina / estudis	119		28,2	71,8	12,8	25,5	40,0	18,5	2,4	0,8	21,5	29,3	48,4	0,9	45,2	43,8	6,5	4,5	0,0
Oficines de Treball	67		41,3	58,7	7,4	45,8	27,2	11,6	6,8	1,2	55,8	35,0	9,2	0,0	14,4	69,8	14,3	1,5	0,0
Altres	63		39,2	60,8	3,0	35,0	41,0	15,3	2,9	2,8	42,6	35,0	22,4	0,0	19,2	70,8	10,0	0,0	0,0
No sap	133		39,4	60,6	1,3	36,6	39,0	15,8	3,5	3,7	22,7	32,0	45,3	0,0	57,6	34,6	7,9	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>793</b>																	
<b>P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?</b>																		
Menys d'un mes	429	37,8	62,2	4,8	38,3	37,3	15,6	2,2	1,7	21,4	35,8	42,5	0,2	45,8	43,3	9,2	1,7	0,0
D'un a dos mesos	196	38,1	61,9	7,0	40,6	30,0	12,5	6,1	3,8	38,7	35,0	25,8	0,5	40,3	48,3	11,0	0,4	0,0
Tres o quatre mesos	45	44,6	55,4	3,1	36,0	32,8	19,5	8,7	0,0	32,3	29,4	38,3	0,0	34,2	60,8	4,9	0,0	0,0
Més de quatre mesos	116	36,4	63,6	7,4	41,3	29,7	13,6	7,1	0,9	39,6	41,5	18,0	0,9	31,8	54,5	11,3	1,6	0,9
No sap	6	83,1	16,9	0,0	67,2	32,8	0,0	0,0	0,0	67,2	18,2	14,5	0,0	0,0	66,5	15,3	18,2	0,0
<b>P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?</b>																		
Si	268	34,4	65,6	5,1	37,2	34,9	15,7	4,5	2,6	20,8	36,2	42,6	0,4	50,8	41,2	7,3	0,7	0,0
No	109	44,3	55,7	5,3	35,6	42,3	16,0	0,8	0,0	21,2	30,2	47,6	0,9	46,6	41,7	9,8	0,9	0,9
No l'havia visitat abans	181	40,4	59,6	8,0	47,2	26,5	12,4	4,8	1,1	49,0	34,2	16,8	0,0	24,4	61,8	12,7	1,1	0,0
No sap	235	38,6	61,4	4,6	37,6	35,3	14,5	5,2	2,9	27,5	39,7	32,4	0,4	41,4	45,7	10,3	2,6	0,0
<b>Base Creu que la pàgina web ha millorat</b>	<b>268</b>																	
<b>P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?</b>																		
Accessibilitat	23	25,4	74,6	5,9	59,3	26,7	8,0	0,0	0,0	18,0	41,5	40,5	0,0	45,6	40,2	10,0	4,3	0,0
Claredat	35	34,3	65,7	2,4	60,4	17,3	17,0	2,9	0,0	8,7	42,5	48,8	0,0	35,8	56,2	8,0	0,0	0,0
Més informació, més serveis	95	36,5	63,5	5,7	26,9	40,1	16,3	5,8	5,2	26,2	28,9	44,9	0,0	43,2	48,9	7,1	0,9	0,0
Disseny, imatge	17	39,6	60,4	23,8	39,9	25,1	5,8	0,0	5,4	22,5	29,7	47,9	0,0	54,6	34,1	11,2	0,0	0,0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	52	32,3	67,7	0,0	35,6	40,1	22,3	1,9	0,0	14,9	44,9	38,2	2,0	69,5	23,9	6,6	0,0	0,0
Rapidesa	21	37,9	62,1	0,0	23,5	58,7	13,8	4,0	0,0	26,9	31,1	42,1	0,0	53,8	38,3	8,0	0,0	0,0
Altres	5	43,6	56,4	0,0	0,0	36,7	20,0	20,0	23,3	20,3	39,7	40,0	0,0	83,6	0,0	16,4	0,0	0,0
No sap	20	30,8	69,2	8,9	44,6	20,3	12,6	13,5	0,0	27,6	41,1	31,3	0,0	55,3	44,7	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>793</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	186	37,0	63,0	5,5	41,4	31,8	17,3	2,4	1,6	22,0	36,1	41,9	0,0	45,9	40,0	11,8	2,3	0,0
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	467	40,4	59,6	4,0	38,1	35,1	14,5	5,7	2,6	29,8	34,2	35,6	0,4	42,8	46,3	9,5	1,2	0,2
No sap que es poden fer tràmits	125	33,3	66,7	12,5	38,3	34,1	12,3	2,2	0,7	39,3	39,9	20,1	0,7	29,1	62,0	8,0	0,8	0,0
No sap	14	35,3	64,7	0,0	63,6	29,4	7,0	0,0	0,0	20,9	57,8	21,4	0,0	44,4	48,7	7,0	0,0	0,0
<b>Base Ha fet algun tràmit mitjançant Gencat.cat</b>	<b>186</b>																	
<b>P22.6.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER MITJANÇANT GENCAT.CAT?</b>																		
Atur (segellar)	21	46,8	53,2	4,8	35,2	28,3	23,7	8,0	0,0	40,5	33,7	25,9	0,0	33,9	61,3	4,8	0,0	0,0
Impostos	15	31,8	68,2	6,4	33,6	40,2	6,4	0,0	13,4	28,8	6,4	64,8	0,0	62,1	25,0	6,5	6,4	0,0
Cita pel metge	24	11,0	89,0	9,5	50,6	19,2	16,6	0,0	4,1	31,5	32,5	36,0	0,0	32,5	52,3	15,2	0,0	0,0
Carnet família nombrosa	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Preinscripció escolar	7	43,1	56,9	28,8	28,2	28,7	14,4	0,0	0,0	0,0	54,8	45,2	0,0	30,9	43,1	11,7	14,3	0,0
Ensenyament	15	31,1	68,9	19,6	45,6	11,5	23,4	0,0	0,0	11,0	39,5	49,6	0,0	55,8	30,6	13,6	0,0	0,0
Subvencions	31	37,8	62,2	3,1	43,4	30,1	17,6	5,9	0,0	14,7	37,0	48,2	0,0	63,0	23,3	13,7	0,0	0,0
Família	3	0,0	100,0	0,0	33,0	67,0	0,0	0,0	0,0	33,0	0,0	67,0	0,0	67,0	33,0	0,0	0,0	0,0
Empreses	2	46,4	53,6	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Buscar feina, cursos aturats	11	17,0	83,0	0,0	38,5	21,9	39,6	0,0	0,0	18,5	47,7	33,8	0,0	64,6	18,4	17,0	0,0	0,0
Llicències (pesca,...)	12	91,9	8,1	0,0	37,7	37,6	16,5	8,2	0,0	22,1	41,9	36,0	0,0	42,5	39,3	6,9	11,2	0,0
Altres temes laborals	9	51,3	48,7	0,0	36,5	41,4	22,1	0,0	0,0	11,0	19,9	69,0	0,0	58,7	19,9	21,4	0,0	0,0
Oposicions	9	22,7	77,3	0,0	43,1	56,9	0,0	0,0	0,0	10,3	55,7	34,0	0,0	45,3	54,7	0,0	0,0	0,0
Crear associacions	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Denuncies	2	49,1	50,9	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,9	49,1	0,0	49,1	50,9	0,0	0,0	0,0
Temes jurídics	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Estrangeria	4	57,7	42,3	0,0	57,7	19,5	22,7	0,0	0,0	0,0	75,5	24,5	0,0	22,7	77,3	0,0	0,0	0,0
Sol·licitud d'empadronament	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Renovació targeta de transport	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Reclamacions	2	52,1	47,9	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	47,9	52,1	0,0	52,1	47,9	0,0	0,0	0,0
Sol·licitar permís d'obres	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Carnet monoparental	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Documentació	3	29,5	70,5	0,0	37,2	62,8	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	70,5	29,5	0,0	0,0
Altres	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
No sap	8	53,4	46,6	0,0	35,0	29,5	35,5	0,0	0,0	0,0	46,5	53,5	0,0	28,4	35,2	23,9	12,5	0,0

% Horitzontals ponderats	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 Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>793</b>																	
<b>P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.</b>																		
0	2	100,0	0,0	0,0	0,0	41,4	58,6	0,0	0,0	58,6	0,0	41,4	0,0	41,4	58,6	0,0	0,0	0,0
2	2	44,7	55,3	0,0	55,3	44,7	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	3	29,8	70,2	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	36,4	63,6	0,0	0,0	33,8	66,2	0,0	0,0	0,0
4	6	27,1	72,9	0,0	54,3	45,7	0,0	0,0	0,0	27,2	30,8	42,0	0,0	18,0	54,1	27,9	0,0	0,0
5	27	32,3	67,7	6,9	40,2	32,7	20,3	0,0	0,0	22,4	36,9	40,7	0,0	53,5	41,4	5,0	0,0	0,0
6	70	55,5	44,5	8,1	40,5	32,1	12,4	5,2	1,7	26,7	36,3	35,6	1,4	46,8	47,9	3,9	0,0	1,4
7	165	42,7	57,3	4,3	44,9	28,8	16,7	4,2	1,2	21,1	30,7	47,7	0,6	52,5	35,8	10,0	1,7	0,0
8	250	39,4	60,6	5,7	37,9	32,7	18,0	4,5	1,1	27,3	41,5	30,8	0,4	39,2	47,3	12,4	1,1	0,0
9	110	30,8	69,2	5,4	38,6	37,2	9,8	6,2	2,7	29,9	35,4	34,6	0,0	41,7	48,9	9,4	0,0	0,0
10	107	33,6	66,4	8,3	41,0	37,1	9,9	1,0	2,8	45,0	31,2	23,7	0,0	26,3	59,3	9,3	5,1	0,0
No sap	50	24,5	75,5	1,6	25,5	43,2	13,3	8,4	7,8	38,6	34,4	27,1	0,0	34,1	58,6	7,2	0,0	0,0
Mitjana	7,82	7,65	7,93	7,99	7,82	7,85	7,64	7,82	8,40	8,08	7,80	7,65	7,00	7,61	7,96	7,96	8,73	6,00
Desviació	1,46	1,50	1,42	1,44	1,40	1,57	1,44	1,05	1,35	1,56	1,43	1,37	1,02	1,42	1,50	1,28	1,36	0,00
Casos	742	292	450	44	299	249	109	30	12	213	268	259	3	311	346	74	11	1

% Horitzontals ponderats	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>P23. SEXE</b>																			
Home	431		100,0	0,0	4,8	32,6	32,2	15,2	9,8	5,4	42,8	32,6	24,1	0,5	39,1	51,5	7,6	1,7	0,0
Dona	770		0,0	100,0	5,2	33,3	30,2	17,9	8,7	4,8	43,2	30,6	25,8	0,4	37,8	51,7	9,3	1,0	0,1
<b>P24. EDAT</b>																			
Fins a 25 anys	60		34,1	65,9	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	59,0	34,2	6,9	0,0	29,7	57,2	5,0	8,1	0,0
De 25 a 34	396		35,4	64,6	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	37,7	32,2	29,7	0,4	26,4	60,6	12,5	0,5	0,0
De 35 a 44	371		37,4	62,6	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	37,1	33,3	29,1	0,5	39,5	52,5	5,7	2,0	0,3
De 45 a 54	203		32,2	67,8	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	49,0	27,9	23,1	0,0	47,7	40,6	11,3	0,4	0,0
De 55 a 64	109		38,8	61,2	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	54,3	32,8	12,8	0,0	44,7	50,1	5,2	0,0	0,0
65 i més	60		38,7	61,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	59,3	19,5	19,5	1,7	73,9	22,8	3,3	0,0	0,0
<b>P25. ON VA NÉIXER?</b>																			
Catalunya	893		35,0	65,0	5,1	35,5	31,0	15,9	7,1	5,4	42,3	31,4	25,9	0,4	47,7	42,2	10,0	0,1	0,0
Resta d'Espanya	168		38,2	61,8	1,4	13,2	24,0	30,9	23,4	7,1	60,1	20,4	18,9	0,6	15,3	76,8	6,2	1,1	0,6
Estranger	139		38,8	61,2	9,0	40,8	39,0	6,6	4,5	0,0	27,2	44,1	28,6	0,0	5,8	82,0	3,5	8,8	0,0
<b>P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?</b>																			
Català	460		36,7	63,3	3,9	22,8	31,9	21,1	10,6	9,7	33,2	32,0	34,2	0,6	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Castellà	620		35,8	64,2	5,6	38,7	31,4	13,3	8,8	2,2	51,5	30,1	18,2	0,1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Ambdues per igual	105		31,5	68,5	2,9	47,5	20,4	22,0	5,4	1,9	38,2	35,4	26,4	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Altres	15		49,0	51,0	32,7	12,5	49,0	5,7	0,0	0,0	33,5	32,9	33,6	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
No contesta	1		0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>P26.2. A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?</b>																			
Català	305		35,2	64,8	6,8	34,3	34,3	19,3	4,3	1,0	18,0	29,8	51,6	0,6	69,5	22,2	7,1	1,2	0,0
Castellà	154		40,2	59,8	4,9	45,9	34,6	11,4	3,1	0,0	40,9	36,5	22,5	0,0	12,5	76,8	7,3	3,4	0,0
Ambdues per igual	138		48,8	51,2	7,5	31,7	36,6	16,1	7,3	0,7	30,1	36,6	33,3	0,0	31,4	47,0	20,2	1,4	0,0
No treballa / no estudia	598		32,1	67,9	3,6	29,2	27,0	17,4	13,4	9,4	59,8	29,5	10,4	0,3	30,4	61,6	7,3	0,7	0,0
Altres	4		54,7	45,3	0,0	58,3	0,0	20,9	20,9	0,0	0,0	41,7	58,3	0,0	79,1	20,9	0,0	0,0	0,0
No contesta	1		0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>P26.3. AMB ELS AMICS?</b>																			
Català	370		36,5	63,5	3,9	23,3	27,6	23,9	10,8	10,6	31,0	29,4	38,8	0,8	90,1	5,6	3,6	0,7	0,0
Castellà	539		34,8	65,2	5,6	42,5	30,9	12,6	6,6	1,7	56,2	29,4	14,2	0,2	4,2	90,3	4,5	1,1	0,0
Ambdues per igual	286		36,1	63,9	5,1	28,4	34,6	16,5	11,2	4,1	34,3	37,2	28,5	0,0	36,4	39,0	23,5	1,1	0,0
Altres	5		100,0	0,0	20,6	0,0	53,6	0,0	25,8	0,0	20,6	48,8	30,7	0,0	0,0	25,8	0,0	74,2	0,0
No contesta	1		0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>P27. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DEL SEU PARE?</b>																			
Catalunya	465		36,9	63,1	5,7	29,7	26,7	21,3	8,6	8,0	38,3	30,7	30,8	0,2	72,4	17,8	9,8	0,0	0,0
Resta d'Espanya	590		34,1	65,9	2,9	33,8	32,8	16,3	10,4	3,8	50,5	28,9	20,5	0,1	18,3	72,2	9,0	0,5	0,0
Estranger	139		40,9	59,1	11,8	40,2	36,2	5,9	5,2	0,7	28,0	44,9	27,1	0,0	7,7	79,3	4,2	8,8	0,0
No contesta	6		15,7	84,3	0,0	49,9	50,1	0,0	0,0	0,0	33,0	0,0	17,1	49,9	67,0	16,0	0,0	0,0	17,0
<b>P28. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DE LA SEVA MARE?</b>																			
Catalunya	467		37,3	62,7	6,5	31,2	28,0	18,3	8,6	7,5	38,3	30,9	30,6	0,2	70,1	21,0	9,0	0,0	0,0
Resta d'Espanya	585		34,3	65,7	2,3	32,4	31,8	18,7	10,9	3,9	50,7	28,9	20,3	0,1	20,3	69,7	9,5	0,5	0,0
Estranger	141		37,5	62,5	11,5	41,9	35,4	5,9	3,6	1,7	27,8	44,1	28,1	0,0	7,3	79,0	5,1	8,6	0,0
No contesta	6		32,7	67,3	0,0	32,8	67,2	0,0	0,0	0,0	33,0	0,0	17,1	49,9	49,9	33,0	0,0	0,0	17,0

% Horitzontals ponderats	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>P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>																		
Sense estudis	4	23,9	76,1	0,0	0,0	23,9	0,0	25,3	50,9	100,0	0,0	0,0	0,0	25,3	74,7	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	38	30,4	69,6	15,1	19,4	5,4	23,0	27,3	9,9	100,0	0,0	0,0	0,0	23,2	65,9	8,4	2,5	0,0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	475	36,2	63,8	6,3	29,9	28,3	19,2	10,1	6,3	100,0	0,0	0,0	0,0	30,0	61,4	7,7	0,9	0,0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	376	37,4	62,6	5,5	34,0	32,8	15,1	9,5	3,1	0,0	100,0	0,0	0,0	39,1	49,7	9,9	1,3	0,0
Universitari grau mig (primer cicle)	98	34,4	65,6	4,2	34,4	33,8	18,7	5,0	3,9	0,0	0,0	100,0	0,0	44,6	49,0	5,5	1,0	0,0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	205	34,2	65,8	0,0	41,0	36,6	14,0	4,4	3,9	0,0	0,0	100,0	0,0	55,5	31,7	10,8	2,0	0,0
No contesta	5	40,7	59,3	0,0	36,4	42,3	0,0	0,0	21,2	0,0	0,0	0,0	100,0	61,9	17,0	0,0	0,0	21,1
<b>P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>																		
Treballa per compte propi	121	54,0	46,0	1,1	26,0	35,9	22,3	11,3	3,3	35,7	27,6	36,7	0,0	54,7	33,3	11,2	0,8	0,0
Treballa per compte d'altri	461	36,4	63,6	4,7	40,8	35,5	15,7	3,3	0,0	23,8	33,7	42,3	0,2	44,2	43,8	9,9	2,1	0,0
No treballa	615	32,1	67,9	5,9	28,8	26,3	16,9	13,0	9,1	59,2	30,3	10,3	0,3	30,5	61,4	7,4	0,7	0,0
No contesta	3	0,0	100,0	29,7	0,0	70,3	0,0	0,0	0,0	0,0	29,7	0,0	70,3	64,9	0,0	0,0	0,0	35,1



% Horitzontals ponderats	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>121</b>																	
<b>P30.1. VOSTÈ ES...</b>																		
Empresari o professional amb assalariats	40	68,7	31,3	0,0	25,7	27,4	26,8	12,0	8,1	27,8	31,2	41,0	0,0	66,0	21,5	12,5	0,0	0,0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	79	46,6	53,4	1,7	25,5	39,9	20,7	11,2	1,0	40,5	24,1	35,4	0,0	49,4	38,6	10,7	1,3	0,0
Membre de cooperativa	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>461</b>																	
<b>P30.2. VOSTÈ ES...</b>																		
Assalariat indefinit	347	38,2	61,8	2,9	39,2	37,9	15,6	4,4	0,0	19,1	33,3	47,3	0,3	47,9	40,9	9,2	2,0	0,0
Assalariat eventual o interí	105	32,7	67,3	10,0	46,9	30,1	13,1	0,0	0,0	37,5	34,6	27,9	0,0	32,9	51,4	12,9	2,9	0,0
Membre de cooperativa	4	0,0	100,0	24,7	28,3	24,5	22,5	0,0	0,0	22,5	52,7	24,7	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	6	17,4	82,6	0,0	34,9	0,0	65,1	0,0	0,0	58,7	23,8	17,5	0,0	58,8	41,2	0,0	0,0	0,0
<b>Base No treballa</b>	<b>615</b>																	
<b>P30.3. VOSTÈ ES...</b>																		
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	70	49,7	50,3	0,0	1,5	6,6	9,8	23,0	59,1	55,9	24,6	18,0	1,5	57,8	39,3	2,9	0,0	0,0
Aturat i ha treballat abans	472	33,1	66,9	4,1	33,4	30,9	19,5	11,8	0,2	60,2	30,2	9,4	0,2	25,1	65,7	8,4	0,9	0,0
Pensionista (abans no ha treballat)	8	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,8	74,2	62,7	26,6	10,7	0,0	86,6	13,4	0,0	0,0	0,0
Aturat i busca la primera feina	2	48,2	51,8	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	51,8	48,2	0,0	0,0	48,2	51,8	0,0	0,0	0,0
Estudiant	17	34,2	65,8	88,5	11,5	0,0	0,0	0,0	0,0	38,0	56,1	6,0	0,0	33,9	55,3	10,7	0,0	0,0
Mestressa de casa	45	0,0	100,0	0,0	35,6	21,1	10,5	13,9	19,0	59,3	31,0	9,7	0,0	32,2	63,5	4,3	0,0	0,0
Està de baixa	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Treballa</b>	<b>582</b>																	
<b>P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?</b>																		
Públic (administració o empresa pública)	99	26,6	73,4	3,9	34,0	41,0	18,2	2,9	0,0	19,1	27,8	53,1	0,0	60,8	29,3	8,9	1,1	0,0
Sector privat	477	42,6	57,4	4,0	37,9	34,7	17,1	5,4	0,8	28,1	33,6	38,3	0,0	43,6	44,1	10,5	1,8	0,0
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	3	40,0	60,0	0,0	60,0	40,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	30,0	30,0	0,0	40,0	0,0
No contesta	3	65,7	34,3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	34,3	34,3	31,4	31,4	68,6	0,0	0,0	0,0
<b>P30.5. I A QUINA BRANCA?</b>																		
Agrari	4	100,0	0,0	0,0	0,0	59,7	40,3	0,0	0,0	59,7	40,3	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Indústria	85	49,7	50,3	3,4	34,1	38,6	21,0	2,8	0,0	28,7	36,8	34,5	0,0	44,3	40,8	13,8	1,1	0,0
Serveis	443	35,1	64,9	4,0	36,6	35,4	17,2	5,8	0,9	24,9	31,7	43,3	0,0	47,8	39,8	10,3	2,2	0,0
Construcció	43	65,3	34,7	2,3	58,0	32,6	7,0	0,0	0,0	29,2	33,1	37,7	0,0	32,8	63,0	4,3	0,0	0,0
No contesta	7	40,7	59,3	17,2	43,7	15,0	12,1	12,0	0,0	44,3	15,0	27,0	13,7	37,8	62,2	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P31. LLOC DE RESIDÈNCIA</b>																					
Alt Camp	3	0,0	100,0	0,0	32,7	0,0	32,1	0,0	35,2	67,9	32,1	0,0	0,0	67,3	32,7	0,0	0,0	0,0			
Alt Empordà	22	26,4	73,6	0,0	35,3	26,8	18,3	19,6	0,0	39,0	33,2	27,8	0,0	46,8	38,5	14,7	0,0	0,0			
Alt Penedès	20	41,9	58,1	0,0	28,6	33,8	21,1	11,9	4,6	34,8	29,5	35,7	0,0	64,2	31,9	4,0	0,0	0,0			
Alt Urgell	3	30,9	69,1	30,9	30,9	38,3	0,0	0,0	0,0	69,1	30,9	0,0	0,0	38,3	61,7	0,0	0,0	0,0			
Anoia	31	19,0	81,0	11,3	25,2	26,7	29,5	2,8	4,5	69,3	15,5	15,2	0,0	35,2	55,9	8,8	0,0	0,0			
Bages	31	27,7	72,3	5,4	37,2	30,4	11,7	12,0	3,3	47,4	35,6	17,1	0,0	33,6	56,5	9,9	0,0	0,0			
Baix Camp	29	46,0	54,0	8,9	28,5	25,1	17,4	16,5	3,5	40,5	25,7	33,8	0,0	56,4	36,7	6,9	0,0	0,0			
Baix Ebre	11	11,1	88,9	0,0	35,0	19,0	34,9	0,0	11,1	55,5	34,8	9,7	0,0	75,0	15,5	9,5	0,0	0,0			
Baix Empordà	13	43,5	56,5	7,9	7,2	29,3	47,9	7,8	0,0	45,0	32,9	22,1	0,0	12,6	79,7	7,8	0,0	0,0			
Baix Llobregat	137	33,1	66,9	3,5	41,4	34,3	14,2	3,6	3,1	38,9	36,2	25,0	0,0	19,7	71,5	6,8	2,0	0,0			
Baix Penedès	21	38,3	61,7	8,7	33,4	31,8	16,4	9,7	0,0	46,6	44,6	8,8	0,0	21,5	73,6	0,0	4,9	0,0			
Barcelonès	96	34,3	65,7	3,2	39,0	35,5	9,2	9,4	3,7	47,5	38,8	13,6	0,0	14,9	74,1	10,0	1,1	0,0			
Barcelona ciutat	265	39,3	60,7	5,9	28,4	27,7	14,8	11,9	11,3	31,8	32,5	35,0	0,7	41,1	48,7	9,2	1,1	0,0			
Berguedà	7	13,5	86,5	13,7	13,6	40,6	13,6	18,6	0,0	40,9	32,2	26,9	0,0	54,1	32,2	0,0	13,7	0,0			
Cerdanya	2	0,0	100,0	0,0	0,0	50,5	0,0	49,5	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0			
Conca de Barberà	2	100,0	0,0	0,0	0,0	55,5	0,0	44,5	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
Garraf	19	41,3	58,7	0,0	21,5	45,7	15,6	11,9	5,2	51,7	32,7	15,6	0,0	36,2	58,9	4,9	0,0	0,0			
Garrigues	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
Garrotxa	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
Gironès	23	21,4	78,6	9,6	17,2	26,0	29,4	5,1	12,7	43,1	8,0	48,9	0,0	75,1	19,8	5,1	0,0	0,0			
Maresme	71	42,3	57,7	6,5	43,7	27,1	10,8	12,0	0,0	48,4	37,2	14,4	0,0	41,6	45,4	13,1	0,0	0,0			
Montsià	6	32,3	67,7	0,0	14,7	17,6	35,1	32,6	0,0	67,4	32,6	0,0	0,0	82,1	17,9	0,0	0,0	0,0			
Noguera	7	43,0	57,0	0,0	29,0	57,5	13,5	0,0	0,0	29,2	27,0	43,8	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
Osona	27	35,1	64,9	0,0	38,6	35,8	19,6	3,0	3,0	47,9	36,2	15,9	0,0	64,9	19,8	15,3	0,0	0,0			
Pallars Jussà	2	0,0	100,0	53,4	0,0	0,0	46,6	0,0	0,0	0,0	53,4	46,6	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
Pla d'Urgell	3	0,0	100,0	28,1	0,0	0,0	33,5	38,3	0,0	71,9	28,1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
Pla de l'Estany	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
Ribera d'Ebre	2	61,8	38,2	0,0	38,2	61,8	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0			
Ripollès	3	30,8	69,2	0,0	30,8	0,0	0,0	69,2	0,0	31,2	68,8	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
Segarra	4	25,4	74,6	25,4	0,0	24,9	49,7	0,0	0,0	24,8	75,2	0,0	0,0	50,4	49,6	0,0	0,0	0,0			
Segrià	20	40,6	59,4	9,8	18,6	30,1	21,2	4,2	16,1	37,0	38,5	24,5	0,0	80,7	9,8	4,8	4,7	0,0			
Selva	32	42,4	57,6	0,0	33,5	25,1	30,1	11,3	0,0	64,2	14,7	21,1	0,0	45,1	44,7	10,3	0,0	0,0			
Solsonès	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
Tarragonès	36	29,2	70,8	7,9	38,0	14,8	31,5	5,2	2,6	48,6	23,9	27,4	0,0	33,9	60,5	5,7	0,0	0,0			
Urgell	6	58,1	41,9	16,2	0,0	48,3	17,7	17,7	0,0	82,3	17,7	0,0	0,0	59,6	40,4	0,0	0,0	0,0			
Val d'Aran	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0			
Vallès Occidental	161	40,4	59,6	2,7	40,3	34,8	11,2	8,3	2,6	44,2	27,9	27,9	0,0	31,9	56,7	8,8	2,7	0,0			
Vallès Oriental	73	33,8	66,2	6,0	28,1	38,1	20,7	4,1	3,0	50,4	28,7	20,9	0,0	36,4	48,3	13,9	1,4	0,0			
No contesta	9	22,7	77,3	0,0	34,5	35,7	29,7	0,0	0,0	0,0	23,9	41,6	34,5	48,4	23,7	16,2	0,0	11,8			

% Horitzontals ponderats	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>265</b>																	
<b>P32. DISTRICTE MUNICIPAL</b>																		
Ciutat Vella	8	21,1	78,9	0,0	43,5	34,2	12,2	10,1	0,0	43,9	9,7	46,4	0,0	11,0	89,0	0,0	0,0	0,0
Eixample	57	43,4	56,6	5,3	25,6	24,5	15,5	13,7	15,3	26,5	36,4	37,0	0,0	55,2	43,0	1,8	0,0	0,0
Sants-Montjuic	22	39,6	60,4	11,5	38,1	11,0	4,7	13,6	21,2	28,9	40,7	30,4	0,0	32,4	55,1	8,3	4,2	0,0
Les Corts	19	32,9	67,1	0,0	16,5	21,1	34,3	17,3	10,9	15,2	15,3	64,0	5,5	46,7	28,3	15,0	10,0	0,0
Sarrià-Sant Gervasi	24	19,1	80,9	12,1	12,4	22,5	14,3	15,0	23,6	15,5	40,3	44,2	0,0	60,3	26,8	12,8	0,0	0,0
Gràcia	16	42,3	57,7	0,0	12,8	51,5	12,9	5,2	17,6	23,4	23,3	53,3	0,0	53,6	40,0	6,4	0,0	0,0
Horta	26	51,9	48,1	3,1	34,8	28,5	14,3	15,4	3,9	24,2	36,3	39,5	0,0	29,2	52,7	18,1	0,0	0,0
Nou Barris	23	20,2	79,8	8,3	33,1	41,0	0,0	8,7	9,0	53,1	33,5	9,8	3,6	17,6	70,1	12,3	0,0	0,0
Sant Andreu	24	52,0	48,0	8,5	42,6	20,6	16,1	8,3	3,9	31,7	42,5	25,9	0,0	46,5	42,4	11,1	0,0	0,0
Sant Martí	40	48,3	51,7	6,1	30,9	28,4	19,5	10,1	4,9	54,0	21,8	24,2	0,0	33,8	55,3	10,9	0,0	0,0
No contesta	6	20,7	79,3	0,0	18,1	63,9	18,1	0,0	0,0	18,5	56,9	24,6	0,0	18,1	81,9	0,0	0,0	0,0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>																	
<b>REGIÓ DE RESIDÈNCIA</b>																		
Barcelona ciutat	265	39,3	60,7	5,9	28,4	27,7	14,8	11,9	11,3	31,8	32,5	35,0	0,7	41,1	48,7	9,2	1,1	0,0
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	578	37,2	62,8	3,7	38,2	34,6	13,2	7,5	2,8	44,7	33,1	22,2	0,0	29,2	59,8	9,4	1,6	0,0
Comarques gironines	94	32,5	67,5	3,4	25,5	25,0	30,4	12,6	3,1	48,2	21,1	30,7	0,0	51,1	39,7	9,2	0,0	0,0
Camp de Tarragona	90	37,2	62,8	8,0	33,0	22,4	22,9	10,4	3,3	47,2	29,1	23,7	0,0	40,6	53,9	4,4	1,1	0,0
Terres de l'Ebre	19	23,8	76,2	0,0	29,1	23,7	30,7	10,2	6,3	64,6	29,9	5,5	0,0	68,2	26,4	5,4	0,0	0,0
Àmbit de Ponent	41	38,0	62,0	11,7	16,4	33,9	22,7	7,4	7,8	42,6	35,6	21,8	0,0	79,9	15,4	2,3	2,3	0,0
Comarques centrals	98	25,7	74,3	6,3	31,6	31,2	20,6	6,9	3,3	54,5	28,8	16,7	0,0	45,2	43,6	10,2	1,0	0,0
Alt Pirineu i Aran	8	10,7	89,3	25,8	10,7	26,7	13,2	13,2	10,5	50,5	25,8	23,7	0,0	52,0	48,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	9	22,7	77,3	0,0	34,5	35,7	29,7	0,0	0,0	0,0	23,9	41,6	34,5	48,4	23,7	16,2	0,0	11,8

% Horitzontals ponderats	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>DIA SETMANA TRUCADA</b>																			
Dilluns	241		38,6	61,4	2,9	29,4	31,3	19,6	12,0	4,8	48,1	29,0	22,1	0,8	35,8	52,9	10,1	1,3	0,0
Dimarts	238		33,8	66,2	3,9	35,9	29,4	16,9	9,2	4,7	42,0	31,2	26,8	0,0	41,2	49,2	9,2	0,4	0,0
Dimecres	240		35,3	64,7	5,6	33,5	32,0	19,4	7,1	2,5	42,9	33,5	22,9	0,8	35,4	54,3	6,8	3,0	0,4
Dijous	216		33,4	66,6	5,1	31,2	33,2	17,7	6,6	6,2	40,0	28,9	31,0	0,0	38,3	51,5	9,8	0,4	0,0
Divendres	180		36,3	63,7	7,0	39,7	28,8	11,3	8,0	5,2	43,4	33,5	22,5	0,6	38,4	55,6	4,9	1,0	0,0
Dissabte	48		43,6	56,4	5,7	15,0	28,4	14,8	19,3	16,8	47,4	26,9	25,7	0,0	46,2	41,4	10,6	1,8	0,0
Diumenge	36		37,6	62,4	11,1	36,5	31,3	10,3	8,5	2,2	28,7	42,2	29,1	0,0	43,6	37,5	18,9	0,0	0,0
<b>FRANJA HORÀRIA TRUCADA</b>																			
De 8 a 11 hores	348		35,9	64,1	5,2	30,4	27,9	21,6	10,6	4,2	52,2	29,0	18,6	0,3	31,5	60,5	7,1	0,8	0,0
De 11 a 13 hores	299		35,8	64,2	4,2	31,6	34,6	14,2	10,1	5,3	48,6	29,8	21,5	0,0	33,7	54,9	10,0	1,4	0,0
De 13 a 16 hores	252		31,6	68,4	5,0	32,3	28,0	18,0	10,6	6,0	40,0	29,5	30,1	0,4	42,2	46,6	9,3	1,9	0,0
De 16 a 19 hores	167		42,0	58,0	2,7	41,2	32,6	14,5	3,2	5,7	28,3	36,6	34,5	0,6	46,4	44,9	7,1	1,7	0,0
De 19 a 22 hores	97		34,9	65,1	5,3	36,3	31,3	15,8	7,2	4,1	39,0	31,7	27,4	1,9	46,1	42,1	10,8	0,0	1,0
De 22 a 1 hores	24		36,3	63,7	7,6	32,4	52,0	0,0	4,2	3,8	12,5	39,6	47,9	0,0	54,9	36,1	8,9	0,0	0,0
De 1 a 8 hores	12		48,8	51,2	42,9	19,1	16,3	8,3	13,4	0,0	8,2	78,4	13,4	0,0	59,7	24,8	15,5	0,0	0,0
<b>PROVÍNCIA</b>																			
Barcelona	948		36,5	63,5	4,5	34,8	32,4	14,5	8,6	5,2	41,7	32,5	25,4	0,5	34,3	54,8	9,5	1,4	0,1
Girona	96		31,8	68,2	3,3	25,0	25,5	29,8	13,4	3,0	49,3	20,6	30,1	0,0	50,0	41,0	9,0	0,0	0,0
Lleida	47		34,4	65,6	14,3	15,8	31,3	23,8	6,4	8,5	42,6	34,8	22,6	0,0	79,3	16,7	2,0	2,0	0,0
Tarragona	109		34,9	65,1	6,6	32,3	22,6	24,3	10,4	3,8	50,2	29,2	20,6	0,0	45,3	49,2	4,6	0,9	0,0
<b>NIVELL D'ESTUDIS</b>																			
Baix	517		35,7	64,3	6,9	28,9	26,6	19,3	11,4	6,9	100,0	0,0	0,0	0,0	29,5	61,8	7,7	1,0	0,0
Mitja	376		37,4	62,6	5,5	34,0	32,8	15,1	9,5	3,1	0,0	100,0	0,0	0,0	39,1	49,7	9,9	1,3	0,0
Alt	303		34,3	65,7	1,4	38,9	35,7	15,5	4,6	3,9	0,0	0,0	100,0	0,0	51,9	37,3	9,1	1,6	0,0
No contesta	5		40,7	59,3	0,0	36,4	42,3	0,0	0,0	21,2	0,0	0,0	0,0	100,0	61,9	17,0	0,0	0,0	21,1
<b>MES DE TRUCADA AL SERVEI 012</b>																			
Gener	117		32,0	68,0	7,0	32,0	32,0	15,0	9,0	5,0	50,0	27,0	23,0	0,0	44,0	48,0	8,0	0,0	0,0
Febrer	101		40,0	60,0	3,0	33,0	32,0	19,0	8,0	5,0	44,0	29,0	26,0	1,0	39,0	51,0	8,0	1,0	1,0
Març	138		36,0	64,0	5,0	34,0	29,0	17,0	10,0	5,0	46,0	26,0	28,0	0,0	42,0	48,0	9,0	1,0	0,0
Abril	100		35,0	65,0	4,0	34,0	30,0	18,0	9,0	5,0	42,0	31,0	27,0	0,0	38,0	50,0	11,0	1,0	0,0
Maig	102		38,0	62,0	4,0	33,0	32,0	16,0	10,0	5,0	37,0	33,0	28,0	2,0	39,0	52,0	8,0	1,0	0,0
Juny	102		36,0	64,0	7,0	31,0	31,0	17,0	9,0	5,0	45,0	30,0	25,0	0,0	41,0	51,0	6,0	2,0	0,0
Juliol	104		34,0	66,0	4,0	33,0	32,0	17,0	8,0	6,0	40,0	34,0	26,0	0,0	31,0	54,0	12,0	3,0	0,0
Agost	81		35,0	65,0	5,0	33,0	30,0	17,0	11,0	4,0	47,0	30,0	22,0	1,0	35,0	58,0	6,0	1,0	0,0
Setembre	95		37,0	63,0	6,0	34,0	31,0	17,0	7,0	5,0	35,0	34,0	31,0	0,0	40,0	47,0	12,0	1,0	0,0
Octubre	85		37,0	63,0	4,0	33,0	31,0	18,0	9,0	5,0	42,0	32,0	26,0	0,0	39,0	53,0	7,0	1,0	0,0
Novembre	93		36,0	64,0	5,0	34,0	32,0	15,0	9,0	5,0	44,0	35,0	20,0	1,0	34,0	57,0	7,0	2,0	0,0
Desembre	82		35,0	65,0	6,0	32,0	29,0	18,0	10,0	5,0	43,0	39,0	18,0	0,0	34,0	55,0	10,0	1,0	0,0
<b>SITUACIÓ LABORAL</b>																			
Treballa per compte propi	121		54,0	46,0	1,1	26,0	35,9	22,3	11,3	3,3	35,7	27,6	36,7	0,0	54,7	33,3	11,2	0,8	0,0
Treballa per compte d'altri	461		36,4	63,6	4,7	40,8	35,5	15,7	3,3	0,0	23,8	33,7	42,3	0,2	44,2	43,8	9,9	2,1	0,0
Aturat	474		33,2	66,8	4,5	33,3	30,8	19,5	11,8	0,2	60,2	30,2	9,4	0,2	25,2	65,6	8,4	0,8	0,0
Jubilat / pensionista	77		44,8	55,2	0,0	1,3	6,0	8,9	23,3	60,6	56,6	24,8	17,3	1,3	60,6	36,7	2,6	0,0	0,0
Mestressa de casa	45		0,0	100,0	0,0	35,6	21,1	10,5	13,9	19,0	59,3	31,0	9,7	0,0	32,2	63,5	4,3	0,0	0,0
Estudiant	17		34,2	65,8	88,5	11,5	0,0	0,0	0,0	0,0	38,0	56,1	6,0	0,0	33,9	55,3	10,7	0,0	0,0
Altres situacions	1		0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	3		0,0	100,0	29,7	0,0	70,3	0,0	0,0	0,0	0,0	29,7	0,0	70,3	64,9	0,0	0,0	0,0	35,1



Dia de la setmana – Franja horària de la trucada

% Horitzontals ponderats	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>P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>															
Menys de tres mesos	<b>43</b>	12,3	28,1	10,2	12,8	26,5	7,9	2,1	36,0	22,2	25,1	9,9	6,8	0,0	0,0
Entre 3 i 6 mesos	<b>68</b>	17,2	21,6	25,8	20,8	8,9	2,7	3,0	39,7	33,5	17,4	6,4	1,5	0,0	1,5
Entre 6 i 12 mesos	<b>108</b>	22,4	15,7	17,0	20,8	18,4	1,7	4,0	44,2	21,6	17,6	10,0	5,1	1,5	0,0
Entre 1 i 2 anys	<b>218</b>	20,6	23,2	20,7	18,9	11,5	3,1	2,1	38,1	29,4	16,1	8,9	5,8	0,5	1,1
Més de 2 anys	<b>753</b>	20,0	19,1	20,3	17,5	15,5	4,4	3,1	22,6	23,6	23,2	16,6	9,9	2,9	1,2
No sap	<b>9</b>	40,6	0,0	19,7	11,0	10,2	9,2	9,2	39,1	11,0	9,2	31,4	9,2	0,0	0,0
<b>P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?</b>															
Familiar o amic	<b>197</b>	21,0	19,4	18,1	19,4	15,3	4,2	2,6	23,4	30,1	23,6	12,2	8,5	2,3	0,0
Internet	<b>73</b>	20,6	17,8	28,8	8,9	16,8	1,9	5,2	22,4	23,0	22,9	22,0	8,5	1,2	0,0
Per la televisió	<b>332</b>	17,5	20,2	21,5	21,1	12,8	4,0	2,9	23,8	26,4	19,9	17,5	8,2	2,7	1,5
Per la ràdio	<b>16</b>	37,3	18,1	23,7	6,3	7,3	0,0	7,3	18,5	20,0	24,7	5,1	25,8	5,8	0,0
A la premsa	<b>48</b>	22,0	22,7	19,2	14,2	17,3	1,8	2,9	36,7	17,5	27,9	14,0	0,0	1,7	2,1
Revista de la Generalitat	<b>27</b>	11,2	14,0	35,0	16,3	9,8	7,1	6,6	14,2	27,7	21,3	14,3	11,6	3,5	7,4
Algun altre servei telefònic	<b>18</b>	16,2	5,2	17,5	19,0	15,8	15,4	10,9	22,2	18,1	32,4	0,0	5,3	6,5	15,4
A la feina / estudis	<b>56</b>	20,6	13,1	25,7	14,1	23,9	2,5	0,0	30,3	25,4	21,8	14,2	3,9	4,3	0,0
Oficines de Treball	<b>182</b>	21,4	23,0	16,2	18,7	15,3	3,5	1,7	53,6	25,2	11,6	5,4	4,2	0,0	0,0
Altres respostes	<b>83</b>	24,4	19,8	14,0	15,9	17,7	5,9	2,4	26,7	13,0	31,3	10,2	14,8	2,4	1,7
No sap	<b>167</b>	19,7	21,4	18,4	18,2	14,7	4,1	3,6	24,6	24,8	20,8	18,6	10,1	1,1	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?</b>															
Molt satisfet	490	18,9	18,5	21,5	17,6	15,9	5,1	2,4	29,2	22,8	22,0	14,2	8,7	2,6	0,6
Bastant satisfet	569	19,6	20,1	20,4	18,9	15,7	2,3	3,0	30,0	25,5	20,6	13,3	8,0	1,6	1,1
Regular / normal	107	23,1	25,7	15,5	15,1	8,9	7,5	4,3	22,6	31,7	19,5	16,5	4,8	2,0	3,0
Poc satisfet	19	38,5	19,9	10,3	12,6	6,1	7,3	5,3	26,9	23,2	20,7	11,4	17,8	0,0	0,0
Gens satisfet	10	10,2	19,0	0,0	39,2	8,2	9,5	13,9	30,1	9,3	27,6	23,4	9,5	0,0	0,0
No sap	3	56,5	0,0	0,0	0,0	43,5	0,0	0,0	56,5	43,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	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	25,3	0,0	27,7	21,7	25,3	0,0	53,0	0,0	21,7	25,3	0,0	0,0	0,0
1	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
2	6	17,8	17,5	0,0	40,5	0,0	0,0	24,2	0,0	42,0	33,8	24,2	0,0	0,0	0,0
3	2	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0
4	4	46,3	26,8	0,0	0,0	26,8	0,0	0,0	23,3	23,1	0,0	53,7	0,0	0,0	0,0
5	30	42,0	16,1	12,4	6,4	11,3	8,4	3,3	37,2	16,5	19,1	15,3	11,8	0,0	0,0
6	38	27,9	9,6	19,8	19,6	15,7	7,5	0,0	27,9	31,1	20,9	15,3	4,8	0,0	0,0
7	128	17,0	20,8	22,8	19,0	12,5	5,4	2,5	23,5	28,2	18,3	15,6	6,9	2,5	5,0
8	349	22,5	20,0	20,4	17,8	14,9	1,9	2,4	27,7	25,3	22,4	15,0	8,2	0,9	0,6
9	278	17,0	21,0	19,6	19,0	17,2	3,1	3,1	28,0	19,2	21,7	15,4	10,8	3,6	1,3
10	359	18,4	19,9	20,6	17,3	14,9	5,5	3,5	32,5	28,1	20,4	10,1	6,6	2,3	0,0
No sap	2	48,2	0,0	0,0	51,8	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,50	8,35	8,53	8,61	8,49	8,58	8,42	8,39	8,59	8,54	8,50	8,24	8,49	8,96	7,78
Desviació	1,47	1,49	1,48	1,22	1,52	1,38	1,96	2,00	1,46	1,42	1,47	1,62	1,43	1,01	0,92
Casos	1198	240	238	240	215	180	48	36	346	299	252	167	97	24	12

% Horitzontals ponderats	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>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	289	16,7	22,4	22,3	21,1	12,0	3,2	2,4	31,0	25,5	20,3	12,0	8,2	1,6	1,4
Amabilitat	109	20,2	14,5	16,3	21,0	16,6	6,7	4,7	28,0	24,7	21,2	13,1	9,3	2,0	1,7
Atenció (personal, al client)	278	21,1	21,1	19,0	17,0	15,3	4,3	2,2	30,8	27,0	18,1	14,0	8,1	2,1	0,0
Tenir molta i bé la informació	152	17,1	19,2	19,4	17,1	19,5	4,2	3,4	26,6	24,0	21,6	16,7	9,1	0,7	1,4
Resoldre, donar solucions	152	21,8	19,7	23,2	13,7	13,9	1,8	5,9	24,5	19,1	23,8	19,5	10,9	0,5	1,6
Eficàcia / eficiència	47	15,9	24,7	15,4	22,9	19,0	2,2	0,0	36,3	28,8	26,5	8,3	0,0	0,0	0,0
Professionalitat	41	36,1	12,5	14,7	11,8	15,3	7,3	2,3	21,5	21,9	30,8	9,6	2,8	8,7	4,7
Llenguatge clar i concís	28	19,9	34,9	16,8	10,1	9,7	8,6	0,0	36,9	20,8	13,2	20,8	3,3	5,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	10	20,7	7,7	24,3	22,9	24,3	0,0	0,0	30,0	9,6	24,3	22,9	13,2	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	19	29,3	12,3	29,8	18,8	4,4	5,4	0,0	15,0	36,9	14,9	19,4	9,5	4,4	0,0
Idioma	12	9,6	0,0	23,8	34,1	23,8	8,6	0,0	8,4	34,0	41,4	16,2	0,0	0,0	0,0
Altres	9	23,4	16,0	0,0	27,6	9,5	11,7	11,7	23,5	39,3	0,0	0,0	25,5	11,7	0,0
No sap	53	26,4	17,1	21,4	11,6	18,1	1,8	3,6	36,0	26,1	22,8	5,1	6,4	3,6	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
<b>Base Esmenta un primer aspecte</b>	<b>1146</b>														
<b>P5.2. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?</b>															
Rapidesa	118	19,8	20,8	26,2	13,5	17,4	0,0	2,3	24,5	25,8	20,6	17,6	8,4	1,0	2,0
Amabilitat	88	19,3	19,1	16,5	25,9	12,1	3,8	3,2	42,0	17,5	18,8	14,6	3,7	1,2	2,2
Atenció (personal, al client)	106	16,5	16,0	16,6	22,5	18,3	5,3	4,9	25,9	21,7	24,8	8,7	14,6	2,3	2,1
Tenir molta i bé la informació	122	17,0	21,3	15,0	21,4	17,2	3,5	4,6	24,5	26,9	24,9	17,6	3,8	1,7	0,7
Resoldre, donar solucions	95	22,4	15,3	24,2	20,3	11,6	3,4	2,9	20,4	24,6	23,3	19,4	12,3	0,0	0,0
Eficàcia / eficiència	38	22,9	20,9	14,8	20,0	13,8	5,0	2,7	39,0	23,5	13,6	13,7	7,9	2,2	0,0
Professionalitat	24	4,1	30,0	24,4	33,8	0,0	7,6	0,0	26,4	16,5	14,7	29,6	8,1	4,8	0,0
Llenguatge clar i concís	32	25,8	22,2	11,1	17,3	20,9	0,0	2,6	25,6	34,7	6,5	19,7	7,0	3,2	3,3
Interès per resoldre la consulta	10	32,4	21,1	0,0	19,8	10,2	16,6	0,0	29,3	23,7	28,1	18,9	0,0	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	15	13,2	25,9	18,4	6,8	29,4	6,3	0,0	18,8	49,0	14,5	5,4	12,3	0,0	0,0
Idioma	9	22,9	22,8	23,2	20,4	10,7	0,0	0,0	32,5	33,9	22,1	0,0	0,0	0,0	11,5
Altres	3	0,0	0,0	34,0	0,0	36,5	0,0	29,5	34,0	66,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cap altre	487	20,9	20,6	21,3	15,4	14,2	5,0	2,6	30,3	25,0	21,2	12,4	8,2	2,4	0,6



% Horitzontals ponderats	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>P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>															
Rapidesa	408	17,6	21,9	23,4	18,9	13,6	2,2	2,4	29,1	25,6	20,4	13,7	8,2	1,4	1,6
Amabilitat	197	19,8	16,6	16,4	23,2	14,6	5,4	4,0	34,2	21,5	20,1	13,8	6,8	1,6	1,9
Atenció (personal, al client)	384	19,8	19,7	18,4	18,5	16,1	4,6	2,9	29,4	25,5	20,0	12,5	9,9	2,1	0,6
Tenir molta i bé la informació	273	17,1	20,2	17,4	19,0	18,5	3,9	4,0	25,7	25,3	23,1	17,1	6,7	1,1	1,1
Resoldre, donar solucions	247	22,0	18,0	23,5	16,2	13,0	2,4	4,8	22,9	21,2	23,6	19,5	11,5	0,3	1,0
Eficàcia / eficiència	85	19,0	23,0	15,1	21,6	16,7	3,4	1,2	37,5	26,5	20,8	10,8	3,5	1,0	0,0
Professionalitat	66	24,2	19,0	18,3	20,0	9,6	7,4	1,4	23,3	19,9	24,8	17,0	4,8	7,2	3,0
Llenguatge clar i concís	59	23,1	28,2	13,8	13,9	15,7	4,0	1,4	30,9	28,2	9,6	20,2	5,3	4,0	1,7
Interès per resoldre la consulta	20	26,4	14,2	12,5	21,4	17,5	8,0	0,0	29,7	16,4	26,2	20,9	6,8	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	34	22,2	18,3	24,7	13,5	15,5	5,8	0,0	16,7	42,3	14,7	13,2	10,7	2,4	0,0
Idioma	21	15,2	9,6	23,6	28,3	18,3	5,0	0,0	18,6	34,0	33,3	9,3	0,0	0,0	4,8
Altres	11	17,7	12,1	8,3	20,9	16,1	8,9	16,1	26,0	45,8	0,0	0,0	19,3	8,9	0,0
No sap	53	26,4	17,1	21,4	11,6	18,1	1,8	3,6	36,0	26,1	22,8	5,1	6,4	3,6	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>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	0,0	21,3	0,0	31,2	26,2	21,3	0,0	21,3	31,2	0,0	26,2	21,3	0,0	0,0
1	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	4	0,0	0,0	49,0	28,2	0,0	22,8	0,0	49,0	0,0	51,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	4	24,4	0,0	42,3	0,0	33,3	0,0	0,0	56,1	24,4	0,0	19,5	0,0	0,0	0,0
4	14	25,8	47,9	13,7	0,0	5,6	0,0	7,0	25,8	25,5	21,4	8,1	19,2	0,0	0,0
5	41	31,8	8,5	18,9	14,6	22,9	3,3	0,0	44,9	23,7	16,8	9,3	2,8	0,0	2,5
6	76	18,4	19,6	30,5	17,1	13,1	0,0	1,3	23,7	27,8	17,8	16,8	8,5	2,2	3,2
7	161	28,5	18,6	17,2	15,0	13,5	3,0	4,1	25,2	26,7	21,9	20,1	4,2	0,6	1,2
8	296	15,8	18,8	22,1	22,0	15,5	3,0	2,6	29,7	24,3	18,5	12,7	12,2	1,4	1,3
9	225	22,7	23,1	14,2	17,8	16,0	3,9	2,2	24,5	22,2	27,1	14,2	8,0	3,5	0,5
10	371	17,2	20,0	20,8	17,4	14,5	6,0	4,0	32,0	25,6	20,5	12,3	6,5	2,6	0,5
No sap	2	46,4	0,0	53,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	46,4	0,0	0,0	53,6	0,0	0,0
Mitjana	8,32	8,19	8,40	8,26	8,36	8,30	8,66	8,60	8,33	8,29	8,42	8,21	8,25	8,95	7,58
Desviació	1,64	1,59	1,59	1,66	1,63	1,68	1,98	1,49	1,71	1,68	1,53	1,62	1,64	1,18	1,56
Casos	1198	240	238	239	216	180	48	36	348	298	252	167	96	24	12
<b>AMABILITAT</b>															
2	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	2	44,8	55,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	44,8	0,0	55,2	0,0	0,0	0,0
4	5	25,7	36,4	0,0	37,9	0,0	0,0	0,0	63,8	0,0	18,6	17,6	0,0	0,0	0,0
5	14	49,8	7,3	5,9	15,8	7,2	14,0	0,0	26,9	31,2	27,2	14,7	0,0	0,0	0,0
6	37	27,1	19,5	15,4	16,0	22,1	0,0	0,0	30,2	33,7	11,6	19,5	2,2	0,0	2,8
7	89	18,2	18,2	19,1	23,4	15,7	4,2	1,1	35,4	25,6	16,2	16,9	4,6	1,3	0,0
8	257	20,9	19,8	25,4	15,1	14,3	2,2	2,3	27,9	23,2	20,8	13,8	11,3	1,0	2,0
9	269	19,9	21,2	16,8	20,2	15,6	3,1	3,3	26,0	23,9	25,3	12,3	9,2	2,5	0,7
10	525	18,5	19,6	20,0	17,5	15,0	5,4	3,9	29,8	25,2	20,5	13,7	7,4	2,6	0,8
No sap	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,90	8,75	8,90	8,91	8,88	8,92	9,16	9,35	8,87	8,86	8,97	8,79	8,99	9,37	8,67
Desviació	1,27	1,41	1,28	1,21	1,28	1,21	1,30	0,86	1,31	1,35	1,17	1,40	0,97	0,87	1,24
Casos	1199	240	238	240	216	180	48	36	348	298	252	167	97	24	12

% Horitzontals ponderats	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>PROFESSIONALITAT</b>															
0	2	0,0	53,8	0,0	0,0	46,2	0,0	0,0	0,0	0,0	46,2	53,8	0,0	0,0	0,0
2	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	9	43,8	0,0	44,6	11,5	0,0	0,0	0,0	43,8	23,6	21,0	11,7	0,0	0,0	0,0
5	36	32,0	14,8	16,5	14,5	6,6	9,2	6,6	35,5	17,4	18,0	23,0	6,1	0,0	0,0
6	42	28,9	29,9	13,8	13,3	12,2	2,0	0,0	30,4	24,5	14,2	17,6	8,3	0,0	4,9
7	121	20,6	17,5	24,7	22,1	12,5	1,8	0,9	28,7	27,2	20,5	15,0	7,7	0,9	0,0
8	296	19,1	18,8	19,5	16,6	19,9	4,1	2,0	24,7	24,2	23,1	14,2	9,9	2,6	1,4
9	271	17,9	19,5	18,2	23,1	14,8	2,6	4,0	31,1	22,6	19,0	15,0	9,3	2,3	0,7
10	410	18,8	21,7	20,9	15,9	13,9	5,0	3,9	30,0	26,3	22,1	11,7	6,6	2,3	1,0
No sap	11	45,5	10,4	16,3	8,4	0,0	19,4	0,0	26,7	46,0	18,3	0,0	9,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,61	8,41	8,68	8,61	8,63	8,64	8,74	8,96	8,63	8,65	8,65	8,40	8,58	8,98	8,50
Desviació	1,41	1,59	1,42	1,41	1,28	1,30	1,49	1,35	1,43	1,40	1,41	1,57	1,23	0,95	1,45
Casos	1188	236	237	238	215	180	46	36	345	294	250	166	96	24	12
<b>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>															
0	7	0,0	14,5	0,0	37,2	12,5	14,5	21,3	30,5	21,3	12,5	35,8	0,0	0,0	0,0
1	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	2	44,6	0,0	0,0	55,4	0,0	0,0	0,0	55,4	0,0	44,6	0,0	0,0	0,0	0,0
3	9	11,8	11,7	23,0	0,0	0,0	29,8	23,6	52,7	0,0	0,0	11,7	35,5	0,0	0,0
4	8	21,9	13,2	13,2	38,5	0,0	0,0	13,3	37,5	12,1	26,3	0,0	24,0	0,0	0,0
5	34	17,8	15,4	23,0	13,8	23,6	6,4	0,0	31,8	15,7	29,0	19,5	4,1	0,0	0,0
6	71	23,6	15,3	25,0	18,3	13,5	1,3	2,9	28,5	29,8	16,2	18,6	3,5	1,5	2,0
7	109	20,5	24,1	17,8	19,4	13,1	4,1	0,9	27,2	21,9	21,8	18,9	6,4	1,9	1,9
8	249	22,1	18,2	20,9	20,1	15,4	2,8	0,6	25,7	27,6	19,7	13,4	11,4	1,5	0,7
9	276	21,5	23,2	16,3	16,6	16,0	2,6	3,9	26,2	22,3	21,2	15,6	10,7	2,9	1,1
10	431	17,5	19,3	21,9	17,2	15,2	5,1	3,9	32,4	26,2	21,9	10,9	5,5	2,2	1,0
No sap	5	22,4	18,2	18,2	23,0	0,0	18,2	0,0	18,2	40,6	41,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,54	8,47	8,63	8,59	8,44	8,61	8,38	8,37	8,56	8,62	8,60	8,28	8,39	8,93	8,53
Desviació	1,64	1,56	1,48	1,54	1,75	1,52	2,28	2,59	1,74	1,54	1,57	1,78	1,59	1,15	1,46
Casos	1195	240	238	239	215	180	47	36	347	297	251	167	97	24	12

% Horitzontals ponderats	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>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>															
0	2	0,0	49,6	0,0	0,0	0,0	50,4	0,0	50,4	0,0	0,0	0,0	49,6	0,0	0,0
3	3	65,4	34,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	65,4	34,6	0,0	0,0	0,0	0,0
4	2	0,0	50,2	0,0	49,8	0,0	0,0	0,0	50,2	0,0	49,8	0,0	0,0	0,0	0,0
5	21	40,2	15,4	19,1	4,0	11,7	4,0	5,6	40,4	22,9	22,1	10,5	4,0	0,0	0,0
6	38	21,9	14,4	28,5	12,6	17,4	5,3	0,0	47,1	28,7	5,2	9,0	4,8	5,2	0,0
7	96	21,9	17,5	25,0	19,1	12,2	2,1	2,3	29,9	28,3	13,1	17,7	4,4	2,1	4,4
8	296	21,0	21,1	19,9	19,5	14,9	2,1	1,6	25,3	23,4	22,4	17,0	10,2	0,7	1,1
9	267	20,8	21,2	16,2	18,0	16,3	3,4	4,1	26,4	24,3	21,0	15,5	9,5	2,6	0,7
10	473	17,4	18,8	21,0	18,1	15,3	5,7	3,7	30,4	25,2	23,0	11,2	7,2	2,4	0,6
No sap	3	37,6	62,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	62,4	37,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,79	8,62	8,76	8,77	8,85	8,86	8,98	9,10	8,74	8,77	8,93	8,70	8,78	8,98	8,27
Desviació	1,32	1,40	1,37	1,30	1,17	1,20	1,78	1,18	1,43	1,33	1,22	1,16	1,37	1,29	1,21
Casos	1197	240	237	240	216	180	48	36	346	298	252	167	97	24	12
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>															
0	8	31,3	24,7	0,0	31,6	0,0	12,4	0,0	25,9	18,1	18,1	25,6	12,4	0,0	0,0
1	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	2	49,8	0,0	50,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	8	23,8	26,6	12,4	12,3	12,7	0,0	12,3	36,2	25,1	12,3	26,5	0,0	0,0	0,0
5	32	28,8	9,6	21,6	11,4	13,1	7,9	7,4	42,7	16,2	19,3	16,1	5,7	0,0	0,0
6	57	24,2	19,6	20,7	18,7	13,7	3,2	0,0	37,1	23,0	10,2	22,9	5,0	0,0	1,8
7	117	20,7	19,4	20,4	14,4	20,7	1,9	2,6	30,0	29,6	19,5	12,7	6,6	0,7	0,9
8	286	18,6	19,7	20,2	20,9	16,6	2,8	1,1	22,6	26,4	23,8	14,9	8,9	1,4	1,8
9	267	22,1	18,7	18,2	19,3	13,7	3,9	4,1	28,2	20,5	22,4	15,3	9,9	3,4	0,4
10	417	17,5	21,6	21,1	16,8	14,1	5,1	3,8	31,4	26,0	20,4	11,1	7,7	2,5	0,9
No sap	4	74,0	0,0	0,0	0,0	0,0	26,0	0,0	23,3	50,8	26,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,55	8,39	8,61	8,58	8,55	8,54	8,67	8,77	8,53	8,56	8,62	8,31	8,66	9,19	8,47
Desviació	1,57	1,70	1,60	1,50	1,57	1,36	1,90	1,62	1,67	1,54	1,48	1,71	1,47	0,86	1,31
Casos	1196	238	238	240	216	180	47	36	347	297	251	167	97	24	12

% Horitzontals ponderats	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>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	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
5	14	12,4	26,4	32,2	29,1	0,0	0,0	0,0	24,6	20,4	23,4	13,8	17,8	0,0	0,0
6	23	3,6	25,8	37,0	21,5	8,5	3,6	0,0	26,5	37,4	12,1	19,4	0,0	0,0	4,5
7	76	20,4	19,4	19,2	14,7	19,1	5,8	1,4	29,8	19,6	18,9	22,3	6,7	2,7	0,0
8	219	23,7	19,2	19,0	15,6	13,7	5,5	3,4	21,8	24,6	25,9	16,3	8,6	1,9	0,8
9	223	20,2	16,3	20,3	21,9	15,9	2,0	3,4	30,4	26,3	22,7	11,7	5,6	1,9	1,4
10	642	19,6	21,1	19,5	17,6	15,2	3,8	3,2	30,8	24,9	19,4	12,8	8,9	2,2	1,0
No sap	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,11	9,14	9,13	9,05	9,12	9,18	8,70	9,30	9,19	9,13	9,07	8,95	9,11	9,23	9,09
Desviació	1,19	1,06	1,21	1,25	1,18	1,05	1,97	0,90	1,22	1,15	1,12	1,24	1,39	1,03	1,24
Casos	1199	241	238	240	216	179	48	36	347	299	252	167	97	24	12
<b>AMABILITAT</b>															
1	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	13	35,0	22,4	14,1	13,4	7,8	7,3	0,0	42,3	21,3	30,1	6,3	0,0	0,0	0,0
6	9	0,0	11,1	41,3	23,2	0,0	24,3	0,0	47,6	19,4	0,0	20,1	12,9	0,0	0,0
7	64	18,9	14,9	24,9	15,9	17,3	6,5	1,6	17,6	23,6	25,0	19,8	10,8	1,6	1,6
8	168	19,6	22,6	20,6	18,4	13,9	2,4	2,4	28,0	31,7	15,5	17,8	5,8	0,0	1,2
9	208	21,7	23,6	19,7	16,4	10,4	4,3	3,9	24,8	22,3	24,2	13,7	10,5	3,0	1,4
10	735	19,6	18,8	19,5	18,6	16,7	3,8	3,1	31,0	24,0	21,2	12,7	7,8	2,3	0,8
Mitjana	9,29	9,23	9,28	9,24	9,34	9,37	9,11	9,47	9,36	9,19	9,33	9,18	9,31	9,62	9,18
Desviació	1,11	1,24	1,03	1,10	1,04	1,13	1,33	0,81	1,08	1,26	1,06	1,09	1,00	0,71	1,03
Casos	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
<b>PROFESSIONALITAT</b>															
4	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	7	40,5	15,1	0,0	30,2	0,0	14,1	0,0	26,4	44,3	29,3	0,0	0,0	0,0	0,0
6	15	15,5	34,5	24,1	19,3	6,6	0,0	0,0	62,1	19,5	11,9	6,5	0,0	0,0	0,0
7	44	19,8	16,2	25,1	17,6	17,5	3,7	0,0	22,1	30,7	18,6	18,8	7,6	0,0	2,3
8	175	20,1	20,6	19,5	17,8	17,1	2,0	2,9	25,6	26,7	22,7	15,6	7,1	0,7	1,7
9	242	21,1	18,3	18,8	20,9	14,2	3,0	3,6	27,5	22,1	24,4	13,6	9,9	1,7	0,8
10	713	19,7	20,2	20,3	16,9	15,0	4,7	3,1	30,2	24,9	19,8	13,5	8,1	2,6	0,9
No sap	2	0,0	0,0	48,3	0,0	0,0	51,7	0,0	0,0	0,0	0,0	48,3	0,0	51,7	0,0
Mitjana	9,31	9,29	9,31	9,32	9,24	9,33	9,49	9,48	9,33	9,26	9,29	9,30	9,40	9,73	9,09
Desviació	1,01	1,03	1,03	0,99	1,08	0,94	1,02	0,74	1,04	1,09	0,98	0,96	0,84	0,56	1,09
Casos	1198	241	238	239	216	180	47	36	348	299	252	166	97	23	12

% Horitzontals ponderats	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>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>															
0	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	2	0,0	0,0	59,8	40,2	0,0	0,0	0,0	0,0	40,2	0,0	0,0	59,8	0,0	0,0
5	4	51,5	26,0	22,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,5	48,5	26,0	0,0	0,0	0,0
6	9	0,0	33,3	0,0	57,0	0,0	9,6	0,0	31,8	35,2	9,6	13,7	9,6	0,0	0,0
7	31	12,3	19,3	28,5	14,9	18,6	6,4	0,0	14,0	25,5	31,4	11,5	10,4	3,7	3,3
8	118	25,5	21,4	18,1	17,3	14,9	2,8	0,0	32,4	24,6	18,5	13,1	10,4	1,0	0,0
9	208	20,3	15,9	24,1	18,7	13,8	3,9	3,2	25,4	21,6	27,0	12,4	9,4	2,4	1,8
10	824	19,6	20,4	19,1	17,8	15,6	3,9	3,6	30,0	25,6	19,6	14,6	7,3	2,1	0,9
No sap	3	0,0	69,1	0,0	0,0	0,0	30,9	0,0	69,1	0,0	30,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,48	9,46	9,50	9,45	9,45	9,55	9,29	9,81	9,53	9,48	9,44	9,54	9,33	9,56	9,43
Desviació	0,96	0,99	0,92	0,94	0,98	0,80	1,63	0,39	0,94	1,03	0,91	0,87	1,10	0,81	0,91
Casos	1197	241	237	240	216	180	47	36	346	299	252	167	97	24	12
<b>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>															
0	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	12	24,1	25,8	0,0	25,5	0,0	24,6	0,0	24,7	16,2	41,5	17,6	0,0	0,0	0,0
6	13	30,6	14,8	46,6	0,0	8,1	0,0	0,0	38,3	16,6	0,0	36,9	8,2	0,0	0,0
7	68	19,2	26,3	18,3	15,7	17,3	1,7	1,5	28,6	28,1	19,0	13,0	8,6	1,2	1,5
8	199	19,6	18,8	22,2	17,9	14,2	4,5	2,9	25,1	24,2	23,3	18,0	5,4	1,5	2,5
9	212	18,0	21,3	20,4	22,8	13,0	2,1	2,3	28,1	22,7	24,2	14,2	9,7	1,0	0,0
10	691	20,4	19,1	19,3	17,1	16,2	4,3	3,5	30,1	25,8	19,7	12,3	8,6	2,7	0,9
No sap	4	51,3	22,7	26,1	0,0	0,0	0,0	0,0	45,3	0,0	28,6	26,1	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,22	9,20	9,17	9,20	9,23	9,32	8,97	9,46	9,25	9,25	9,18	9,05	9,35	9,56	8,93
Desviació	1,12	1,17	1,12	1,07	1,04	1,00	1,88	0,87	1,18	1,10	1,10	1,18	0,97	0,86	1,17
Casos	1196	239	238	239	216	180	48	36	346	299	251	166	97	24	12
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>															
0	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	6	32,0	51,2	0,0	16,8	0,0	0,0	0,0	30,3	14,7	33,9	21,1	0,0	0,0	0,0
6	16	17,2	19,0	17,6	27,6	18,5	0,0	0,0	48,8	34,4	11,1	5,8	0,0	0,0	0,0
7	42	16,9	22,0	26,1	8,9	22,3	3,9	0,0	17,5	27,2	21,9	20,5	10,4	0,0	2,5
8	158	20,6	22,1	21,6	13,7	17,9	2,2	1,9	26,3	27,0	18,7	15,6	9,8	0,7	1,8
9	225	19,4	17,8	22,3	21,8	11,2	2,4	5,1	23,6	21,4	27,8	15,4	7,8	2,6	1,4
10	747	20,2	19,7	19,0	18,1	15,3	4,8	2,9	31,5	25,2	19,3	13,0	8,0	2,3	0,7
No sap	3	34,3	38,5	0,0	0,0	0,0	27,2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,34	9,34	9,31	9,32	9,38	9,32	9,43	9,52	9,40	9,30	9,33	9,28	9,37	9,67	9,02
Desviació	1,05	1,09	1,07	0,96	1,03	1,03	1,57	0,65	1,11	1,15	0,96	1,01	0,91	0,58	1,04
Casos	1197	240	237	240	216	180	47	36	348	299	249	167	97	24	12

% Horitzontals ponderats	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>P8.1. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?</b>															
Rapidesa	219	19,7	25,0	18,7	17,3	14,4	1,8	3,2	28,7	26,7	18,6	11,2	11,5	1,8	1,5
Amabilitat	231	20,3	16,7	20,2	16,4	17,4	5,1	3,9	33,0	23,7	15,3	13,8	11,0	2,4	0,9
Professionalitat	143	21,8	23,5	17,5	18,3	12,8	3,7	2,4	31,2	23,0	22,0	12,0	8,2	3,6	0,0
Adequació de la resposta	301	19,7	20,0	18,4	18,2	16,0	4,3	3,4	25,9	23,2	24,0	18,9	5,8	1,5	0,7
Llenguatge clar i concís	68	17,5	21,6	22,2	16,5	15,1	4,7	2,4	30,4	34,2	14,6	11,3	5,9	2,0	1,5
Interès per resoldre la consulta	215	19,1	16,7	23,1	21,0	13,5	4,7	1,8	25,4	25,8	27,6	12,6	5,5	1,3	1,8
Tot és important	19	25,2	5,0	33,6	11,6	15,1	4,5	5,0	34,6	23,2	16,9	10,5	9,8	5,0	0,0
Altres respostes	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	4	74,1	0,0	25,9	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Esmenta un aspecte</b>	<b>1177</b>														
<b>P8.2. I EL SEGON?</b>															
Rapidesa	277	14,8	26,7	19,9	17,4	14,4	3,9	2,9	37,8	23,4	13,4	11,9	9,9	2,5	1,2
Amabilitat	280	16,9	16,5	18,9	23,7	15,7	4,8	3,5	29,1	23,0	25,5	14,4	5,0	2,7	0,4
Professionalitat	176	25,5	22,5	21,4	12,9	13,2	3,5	1,1	27,3	23,8	25,1	12,1	9,3	2,0	0,5
Adequació de la resposta	153	24,4	19,9	13,2	22,7	14,1	2,7	2,9	22,3	27,4	22,1	15,8	7,2	2,5	2,7
Llenguatge clar i concís	115	25,1	18,9	21,7	11,7	16,4	1,8	4,3	19,0	27,1	27,9	19,4	4,9	0,9	0,8
Interès per resoldre la consulta	162	18,7	14,6	24,6	16,3	18,0	4,1	3,7	26,7	29,1	16,6	14,4	12,6	0,0	0,6
Cap altre	14	25,7	12,6	13,3	13,3	5,9	29,2	0,0	28,4	19,9	25,8	6,7	5,9	5,9	7,4
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>														
<b>P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?</b>															
Rapidesa	496	16,9	25,9	19,4	17,3	14,4	3,0	3,0	33,8	24,9	15,7	11,6	10,6	2,2	1,3
Amabilitat	511	18,4	16,6	19,5	20,4	16,4	4,9	3,7	30,8	23,3	20,9	14,1	7,7	2,6	0,6
Professionalitat	319	23,8	23,0	19,6	15,3	13,0	3,6	1,7	29,0	23,4	23,7	12,0	8,8	2,7	0,3
Adequació de la resposta	454	21,3	20,0	16,6	19,7	15,4	3,7	3,3	24,7	24,6	23,3	17,9	6,3	1,8	1,4
Llenguatge clar i concís	182	22,3	19,9	21,9	13,5	15,9	2,9	3,6	23,2	29,7	23,0	16,4	5,3	1,3	1,1
Interès per resoldre la consulta	377	18,9	15,8	23,7	19,0	15,4	4,5	2,6	25,9	27,2	22,9	13,4	8,6	0,8	1,3
Tot és important	19	25,2	5,0	33,6	11,6	15,1	4,5	5,0	34,6	23,2	16,9	10,5	9,8	5,0	0,0
Altres respostes	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	4	74,1	0,0	25,9	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>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	20,3	19,0	19,8	16,5	15,7	4,6	4,1	24,2	23,8	19,7	13,4	12,3	4,4	2,2
Sí, però s'equivoca	112	19,4	20,2	21,4	16,4	14,0	5,2	3,4	28,7	27,0	22,7	8,4	12,4	0,0	0,8
No	811	20,1	20,1	19,9	18,7	14,9	3,7	2,6	30,6	25,0	21,3	14,9	6,1	1,5	0,6
<b>P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?</b>															
Diàriament o pràcticament diària	5	0,0	0,0	37,0	0,0	39,4	23,6	0,0	44,2	20,6	35,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Algunes vegades a la setmana	31	10,2	19,9	26,3	15,8	15,3	9,5	3,1	11,1	31,5	18,6	12,6	15,9	7,2	3,1
Algunes vegades al mes	223	20,2	20,7	15,9	19,2	15,5	4,2	4,2	29,3	25,9	17,2	14,5	7,7	3,9	1,5
Menor freqüència	940	20,5	19,8	20,6	17,9	14,8	3,7	2,8	29,3	24,5	22,0	13,9	8,0	1,4	0,8
No sap	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...</b>															
Al matí	659	21,0	21,4	19,7	18,2	14,3	3,8	1,5	39,9	27,2	19,6	6,9	5,0	0,7	0,8
A la tarda	211	17,9	16,8	24,0	20,6	15,2	3,1	2,4	13,9	16,3	24,9	26,6	14,2	2,8	1,3
A la nit	36	13,5	13,0	16,3	17,3	15,1	6,8	18,0	16,4	8,7	15,5	15,1	20,5	17,8	6,1
Indiferent	282	19,9	19,3	18,9	15,7	16,8	4,7	4,7	16,2	28,7	21,9	20,4	9,2	2,8	0,7
No sap	11	26,7	21,7	0,0	17,1	8,3	10,2	16,0	33,1	8,8	26,7	22,5	8,9	0,0	0,0
<b>P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...</b>															
Només (o gairebé) els dies laborables	939	19,8	20,7	20,4	18,8	15,6	3,1	1,5	31,3	24,6	22,0	12,0	7,9	1,7	0,6
Només els caps de setmana	37	17,2	13,2	13,6	2,8	10,6	16,2	26,4	18,0	12,8	9,9	24,9	18,2	7,9	8,1
Indistintament	218	21,8	17,4	20,0	17,3	13,6	4,4	5,6	19,7	28,6	18,9	21,0	7,6	2,5	1,7
No sap	6	16,3	14,1	0,0	16,3	0,0	53,4	0,0	67,8	16,0	16,3	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?</b>															
Només un vegada	753	20,4	20,1	19,8	18,8	14,7	4,0	2,2	32,7	23,3	20,7	12,2	8,2	2,0	0,9
2 o 3 vegades	319	19,1	21,0	19,3	17,6	15,2	3,3	4,5	22,8	29,5	22,5	15,9	6,3	1,9	1,1
4 o 5 vegades	52	19,8	17,0	25,7	10,7	15,5	6,1	5,4	18,7	29,2	12,0	18,5	15,6	2,3	3,8
Més de 5 vegades	40	16,3	11,5	24,5	22,1	19,7	2,5	3,4	16,7	24,9	26,5	18,6	7,9	5,5	0,0
No sap	35	23,4	18,4	18,3	12,1	15,4	10,1	2,3	36,0	11,9	21,1	21,3	9,6	0,0	0,0
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	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	104	24,0	19,3	21,5	17,7	14,1	2,3	1,1	22,9	26,7	23,8	17,1	3,1	4,3	2,1
Per motius personals	1096	19,7	19,9	19,9	18,0	15,1	4,2	3,2	29,5	24,7	20,8	13,6	8,6	1,8	0,9



% Horitzontals ponderats	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>P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>															
Sí	1074	20,1	20,0	20,2	18,4	14,8	3,7	2,8	29,7	24,9	20,9	13,4	7,9	2,2	0,9
No	75	21,2	19,0	12,4	9,6	23,0	8,9	5,9	24,3	20,0	24,7	17,3	9,1	1,4	3,2
A mitges	45	15,3	17,0	27,5	23,4	9,5	3,1	4,1	19,7	33,9	17,4	17,5	11,6	0,0	0,0
No sap	6	34,8	24,3	20,4	20,4	0,0	0,0	0,0	14,4	20,4	20,4	44,7	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base No li van solucionar la consulta</b>	<b>120</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	4	40,0	37,1	0,0	0,0	0,0	0,0	22,9	39,8	0,0	0,0	41,4	18,8	0,0	0,0
Em van adreçar a un número equivocat	13	45,7	25,2	0,0	8,0	14,4	0,0	6,7	21,1	10,9	44,1	17,2	6,7	0,0	0,0
Em van donar una informació errònia	12	14,8	24,0	24,1	0,0	25,9	0,0	11,2	22,8	34,0	13,1	18,9	0,0	0,0	11,2
Estic esperant la resposta	17	17,6	11,3	29,1	6,0	30,1	5,9	0,0	5,8	44,1	23,5	15,3	11,3	0,0	0,0
Em van adreçar a un altre lloc	26	18,8	23,8	18,7	21,8	3,9	5,3	7,8	26,9	39,2	11,4	10,9	7,8	0,0	3,9
Inseguretat de la resposta	8	10,5	0,0	27,2	22,6	13,5	26,2	0,0	15,1	0,0	12,1	33,1	26,2	13,5	0,0
No ho sabien	19	17,7	9,9	12,3	17,0	23,2	14,7	5,3	18,5	18,8	29,3	15,9	17,6	0,0	0,0
Atenció dolenta	2	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Problemes tècnics	2	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No va rebre la documentació que li havien dit	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Actitud no correcta per part de l'operador	4	0,0	26,6	31,7	0,0	22,9	18,8	0,0	49,5	0,0	18,8	31,7	0,0	0,0	0,0
No es va poder fer el tràmit	5	0,0	20,6	19,1	0,0	60,2	0,0	0,0	35,9	0,0	19,5	24,0	20,6	0,0	0,0
Informació incompleta	3	0,0	0,0	29,3	70,7	0,0	0,0	0,0	0,0	34,2	36,5	29,3	0,0	0,0	0,0
Altres	3	0,0	31,5	36,6	32,0	0,0	0,0	0,0	0,0	68,5	31,5	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA: VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?</b>															
Sí	179	23,5	21,6	19,7	17,0	13,3	2,6	2,3	27,6	28,7	20,7	12,8	8,2	1,0	1,1
No	991	19,2	19,8	19,7	18,5	15,5	4,2	3,1	29,1	24,2	21,2	14,0	8,2	2,3	1,0
No sap	30	29,3	12,6	32,2	6,3	9,5	6,8	3,4	33,4	26,4	17,5	19,3	3,4	0,0	0,0
<b>VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?</b>															
Sí	396	18,2	20,4	17,7	18,7	17,9	3,7	3,5	25,7	25,4	23,7	14,6	7,8	1,7	1,1
No	700	21,1	19,4	22,5	17,3	13,7	3,5	2,6	30,8	24,2	20,4	12,9	8,7	2,0	1,0
No sap	104	20,1	21,4	12,4	20,4	12,8	8,6	4,4	29,0	27,4	15,4	18,1	5,6	3,9	0,8
<b>EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?</b>															
Sí	1163	19,8	19,6	20,3	18,2	15,1	4,1	2,9	29,1	24,5	21,1	14,0	8,4	2,0	1,0
No	23	26,5	26,0	19,5	9,6	8,9	0,0	9,6	23,0	47,0	16,9	8,7	0,0	0,0	4,4
No sap	15	27,9	30,8	0,0	13,4	21,6	6,4	0,0	31,8	22,2	19,8	19,8	0,0	6,5	0,0
<b>EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?</b>															
Sí	1178	19,9	19,8	20,0	18,1	15,2	4,0	3,0	28,9	25,1	21,1	13,8	8,1	1,9	1,0
No	21	30,8	21,7	22,8	10,0	4,8	4,9	4,8	31,6	14,7	16,1	22,8	9,8	5,0	0,0
No sap	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
<b>VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?</b>															
Sí	1167	20,3	19,8	19,9	18,0	15,2	3,9	2,9	29,3	24,7	21,0	14,1	8,0	1,9	1,0
No	31	9,6	24,2	25,3	19,0	5,7	9,1	7,0	13,8	33,0	24,2	10,1	9,6	6,0	3,3
No sap	2	41,4	0,0	0,0	0,0	58,6	0,0	0,0	58,6	0,0	0,0	0,0	41,4	0,0	0,0
<b>LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?</b>															
Sí	1107	20,3	20,6	19,7	17,5	15,0	3,9	2,9	29,9	24,6	20,9	13,5	8,0	2,1	0,9
No	89	16,7	11,5	23,4	22,9	15,8	5,8	4,0	17,5	27,3	22,1	19,7	9,5	1,2	2,7
No sap	4	20,7	0,0	29,4	49,9	0,0	0,0	0,0	20,7	58,8	20,5	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>															
Sí	1162	20,2	19,9	19,9	17,8	15,2	3,9	3,1	28,3	25,3	21,1	14,0	8,2	2,1	1,0
No	19	12,9	16,1	12,9	36,6	11,8	9,7	0,0	47,6	19,1	27,8	0,0	0,0	0,0	5,5
No sap	19	20,0	20,6	34,9	14,8	5,4	4,3	0,0	51,3	5,3	8,6	23,2	11,5	0,0	0,0
<b>P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?</b>															
Sí	1146	20,0	19,7	20,4	17,9	15,3	3,7	3,0	28,6	25,2	21,1	13,7	8,3	2,1	1,0
No	46	17,7	20,6	14,5	21,0	11,4	11,9	3,0	39,2	15,4	19,6	19,8	3,8	0,0	2,2
No sap	7	48,9	37,0	0,0	14,0	0,0	0,0	0,0	24,9	36,5	14,0	12,8	11,8	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	451	20,7	24,5	18,0	18,1	14,7	1,9	2,1	37,5	23,9	17,9	11,5	7,0	2,0	0,2
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	367	19,5	16,5	20,0	19,0	18,6	3,7	2,7	21,3	26,5	23,7	15,7	9,4	1,7	1,7
No sap que es poden fer tràmits	366	19,3	17,7	22,8	17,2	11,8	6,8	4,6	25,4	25,4	21,6	15,3	8,5	2,5	1,3
No sap	16	35,3	17,6	11,8	11,8	17,6	5,9	0,0	47,1	5,9	35,3	11,8	0,0	0,0	0,0
<b>Base Ha fet algun tràmit amb el 012</b>	<b>451</b>														
<b>P19.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER AMB EL 012?</b>															
Atur (segellar)	296	19,9	26,7	17,6	17,5	14,2	2,6	1,5	46,3	24,4	15,2	7,0	6,2	0,6	0,4
Naixement / acolliment d'un fill o fills	25	23,1	23,6	18,5	15,4	11,4	0,0	8,0	19,2	30,5	19,5	15,9	14,8	0,0	0,0
Ajuda per infant a càrrec	41	13,6	31,1	19,9	16,3	16,6	0,0	2,5	17,0	10,7	20,3	36,7	7,6	7,8	0,0
Ajudes familiars sense especificar	11	18,4	7,9	9,3	9,3	45,7	0,0	9,3	24,8	10,8	27,4	16,6	10,8	9,6	0,0
Impostos	8	21,8	0,0	11,4	24,3	42,6	0,0	0,0	21,6	40,5	10,9	26,9	0,0	0,0	0,0
Multes	26	19,1	24,3	15,9	26,9	13,8	0,0	0,0	24,7	18,5	35,6	11,3	6,8	3,1	0,0
Ajuda al lloguer	4	23,0	0,0	24,5	52,5	0,0	0,0	0,0	77,0	23,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cèdula d'habitabilitat	3	35,5	0,0	64,5	0,0	0,0	0,0	0,0	71,1	0,0	28,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Pagament de taxes	2	0,0	0,0	42,2	57,8	0,0	0,0	0,0	0,0	57,8	0,0	42,2	0,0	0,0	0,0
Llicències (pesca,...)	7	28,9	26,4	14,9	15,0	0,0	14,8	0,0	12,5	13,6	30,1	28,8	15,0	0,0	0,0
Demandar targeta sanitària	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Demandar prestacions	5	21,0	19,1	0,0	19,1	20,2	0,0	20,6	0,0	60,3	20,6	19,1	0,0	0,0	0,0
Inscripcions a cursos (Educació)	6	34,5	0,0	14,6	33,9	17,1	0,0	0,0	0,0	17,1	66,8	0,0	0,0	16,2	0,0
Canvis de padró	2	51,4	0,0	48,6	0,0	0,0	0,0	0,0	48,6	0,0	51,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Demandar targeta de residència	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Declaració de Renda	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Domiciliar pagaments	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Reclamacions de consum	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	12	42,6	8,4	31,7	8,6	8,6	0,0	0,0	15,5	45,0	7,7	11,5	11,5	8,6	0,0
No sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
	% Horitzontals ponderats	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>P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?</b>															
Cada dia	735	19,0	19,3	20,0	18,7	16,4	3,2	3,6	24,4	23,2	22,1	17,9	8,7	2,6	1,1
Algunes vegades a la setmana	180	21,7	21,5	19,6	14,9	14,2	4,4	3,8	27,8	29,4	21,1	10,9	7,1	1,9	1,8
Algunes vegades al mes	37	14,0	23,1	27,8	24,8	4,8	5,5	0,0	41,0	28,3	14,9	13,0	0,0	0,0	2,7
Menor freqüència	40	24,7	19,3	25,4	8,0	15,5	4,6	2,3	31,3	26,8	15,3	7,2	17,0	2,3	0,0
Mai / quasi mai	207	22,8	20,2	17,8	19,2	12,8	6,1	1,1	43,8	26,1	19,3	3,8	6,5	0,6	0,0
No sap	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Es connecta cada dia</b>	<b>735</b>														
<b>P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?</b>															
Menys d'1 hora	97	21,9	15,5	20,9	24,8	12,7	1,8	2,5	29,5	24,8	23,9	12,2	7,6	2,0	0,0
1 a 2 hores	212	15,3	20,2	22,3	15,2	19,4	2,3	5,2	23,6	21,2	18,1	20,1	14,6	2,0	0,4
2 a 3 hores	146	20,0	18,6	19,5	23,9	11,5	4,4	2,0	24,1	28,4	17,3	20,0	5,9	3,0	1,3
3 a 5 hores	118	21,3	16,9	20,2	12,0	21,1	4,1	4,3	29,2	19,5	25,0	15,4	5,4	3,8	1,7
5 a 8 hores	67	20,7	21,3	14,6	28,9	11,8	1,4	1,2	15,8	28,9	30,2	15,2	8,3	0,0	1,5
8 hores	55	23,1	20,8	19,1	13,2	20,5	1,8	1,5	25,4	14,3	27,3	21,5	9,7	1,8	0,0
Més de 8 hores	30	12,5	29,8	14,9	12,9	20,7	6,0	3,2	11,0	25,8	28,3	22,3	0,0	9,5	3,2
No sap	10	10,2	19,3	19,5	11,5	0,0	18,1	21,5	29,5	21,7	27,4	9,9	0,0	0,0	11,5
<b>Temps diari de connexió (en minuts)</b>															
Mitjana	175,41	180,67	186,30	160,70	165,59	186,14	193,68	155,90	160,47	167,88	198,49	183,18	143,95	201,14	283,00
Desviació	168,00	167,29	173,68	159,63	153,06	177,50	211,16	186,25	157,17	160,02	175,51	180,81	143,71	186,90	282,06
Casos	724	138	140	145	136	120	22	24	176	168	160	130	64	19	7
<b>Base Es connecta algunes vegades a la setmana</b>	<b>180</b>														
<b>P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?</b>															
Menys d'1 hora	14	21,9	22,0	20,6	14,8	20,7	0,0	0,0	36,8	42,5	14,8	0,0	5,9	0,0	0,0
1 hora	39	31,7	19,7	12,4	7,9	18,1	5,3	4,9	30,0	36,9	20,3	4,9	5,3	0,0	2,7
Entre 2 i 3 hores	44	22,4	26,0	25,8	17,1	2,3	6,3	0,0	23,2	29,7	24,6	12,0	8,7	0,0	1,9
Entre 3 i 5 hores	59	17,5	20,2	24,3	13,8	15,7	3,1	5,4	30,7	23,7	17,0	19,7	4,9	1,6	2,4
Més de 5	21	13,1	15,9	4,9	24,4	26,3	6,7	8,7	24,7	23,4	26,5	3,9	9,1	12,4	0,0
No sap	3	33,8	0,0	31,9	34,3	0,0	0,0	0,0	0,0	33,8	66,2	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
<b>Temps setmanal de connexió (en minuts)</b>															
Mitjana	181,53	160,13	171,62	160,00	218,63	208,47	163,57	243,56	178,76	154,40	194,05	207,26	170,14	391,24	177,80
Desviació	142,79	136,03	127,19	93,92	199,66	164,90	103,92	158,75	142,10	128,28	165,09	112,02	138,85	194,42	130,04
Casos	176	38	37	34	26	25	8	7	50	52	36	20	11	3	3

% Horitzontals ponderats	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>P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?</b>															
Sí	967	20,1	20,0	20,0	18,5	14,7	3,3	3,4	27,0	24,4	21,5	15,7	8,3	2,0	1,0
No	233	20,0	19,1	19,9	16,2	16,5	6,8	1,4	37,1	26,8	18,9	6,8	7,4	2,0	1,0
<b>P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?</b>															
Gencat.cat / Gencat	687	20,1	19,6	20,0	17,9	15,8	3,2	3,5	23,2	23,5	21,6	19,8	7,4	2,9	1,6
Altres	62	16,6	29,8	24,3	16,3	13,1	0,0	0,0	37,0	23,0	22,1	8,6	9,3	0,0	0,0
No sap	451	20,5	19,0	19,4	18,5	14,1	5,8	2,7	36,6	27,3	20,1	5,8	9,0	1,0	0,2
<b>Base No esmenta espontàniament Gencat.cat</b>	<b>513</b>														
<b>P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?</b>															
Sí	425	19,3	19,2	19,7	20,0	14,9	4,6	2,4	34,6	25,7	22,2	6,6	9,9	0,8	0,2
No	89	23,9	25,7	21,3	9,8	9,5	7,6	2,2	46,8	31,9	11,3	4,2	4,8	1,1	0,0
<b>Base Coneix Gencat.cat</b>	<b>1111</b>														
<b>P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?</b>															
Sí	793	20,2	19,6	19,9	17,8	15,7	3,1	3,7	25,2	22,3	22,2	17,7	8,4	2,8	1,3
No	319	18,6	18,9	19,9	20,9	15,0	5,3	1,5	33,3	29,4	20,8	7,3	8,3	0,4	0,5

% Horitzontals ponderats	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>793</b>														
<b>P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?</b>															
Estudis	104	15,9	22,4	20,4	19,1	13,8	1,8	6,7	19,1	26,6	23,0	19,3	6,2	2,8	3,0
Ocupació	172	22,5	19,3	20,2	15,4	16,0	3,3	3,4	27,4	21,9	21,2	15,0	9,1	3,5	2,0
Habitatge	23	28,1	23,1	18,4	18,6	8,1	3,6	0,0	24,1	32,9	12,4	23,3	3,6	3,6	0,0
Certificats, tràmits	37	12,9	7,7	11,3	24,0	38,6	2,7	2,7	13,3	38,1	24,7	13,1	10,8	0,0	0,0
Cursos	41	21,4	23,3	22,8	22,8	4,9	0,0	4,8	32,9	31,8	21,7	4,5	6,8	0,0	2,3
Pensions, ajudes, subvencions	140	20,4	21,9	17,4	20,0	16,0	1,4	2,8	18,1	19,7	27,4	22,5	8,7	3,0	0,7
Multes	4	0,0	28,9	20,4	0,0	50,7	0,0	0,0	28,9	71,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Agenda cultural	16	25,0	19,7	25,0	6,2	17,7	0,0	6,4	32,0	11,5	12,2	24,7	19,6	0,0	0,0
Normativa i legislació	24	18,4	7,7	29,3	25,1	15,5	4,0	0,0	27,7	17,5	22,0	21,1	11,7	0,0	0,0
Sanitat	36	18,3	13,6	27,5	13,5	16,8	5,0	5,4	32,2	16,0	30,6	18,0	3,2	0,0	0,0
Mapes, plànols municipals	2	47,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	52,3	0,0	0,0	52,3	0,0	47,7	0,0	0,0
Servei meteorològic	9	24,9	21,8	22,1	15,6	0,0	15,6	0,0	26,3	15,6	13,1	11,7	22,7	10,5	0,0
Turisme	6	0,0	16,7	16,4	66,9	0,0	0,0	0,0	54,3	16,3	0,0	16,4	13,1	0,0	0,0
Transports	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Consultes per feina / estudis	17	19,6	21,9	15,2	16,6	26,7	0,0	0,0	35,1	26,7	22,6	15,7	0,0	0,0	0,0
Informació sobre la Generalitat	33	29,5	18,4	12,1	13,0	8,5	13,4	5,1	38,2	11,1	19,9	15,4	8,0	7,3	0,0
Informació Direcció General Trànsit	2	0,0	47,7	0,0	52,3	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Activitats nens / jovent	8	14,7	0,0	12,8	27,7	27,4	0,0	17,4	17,4	14,7	44,8	0,0	10,2	12,8	0,0
Informació	12	15,7	36,0	24,8	0,0	23,5	0,0	0,0	49,6	8,5	6,9	19,5	15,6	0,0	0,0
Impostos	14	20,6	7,2	14,1	36,3	11,9	9,9	0,0	22,9	30,9	19,6	6,1	13,2	7,4	0,0
Traductor	4	52,2	0,0	26,5	0,0	0,0	0,0	21,3	52,2	0,0	0,0	47,8	0,0	0,0	0,0
Per curiositat	4	0,0	0,0	43,2	22,8	0,0	34,0	0,0	22,8	0,0	0,0	57,2	0,0	19,9	0,0
Altres	27	18,5	26,7	16,2	11,9	26,7	0,0	0,0	10,7	28,4	23,0	29,4	8,6	0,0	0,0
Cap	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0
No sap	54	19,9	24,8	27,1	9,7	11,3	3,7	3,4	25,9	16,9	23,3	19,7	6,2	4,1	3,8
No contesta	2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	55,2	44,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P22.4. COM LA VA CONÈIXER?</b>															
Trucant al 012	17	21,9	18,3	16,8	11,2	17,9	5,6	8,3	24,0	34,0	21,7	20,4	0,0	0,0	0,0
Familiar o amic	101	17,1	27,1	18,2	20,5	10,2	3,0	3,9	34,0	15,4	25,0	14,0	9,3	0,9	1,4
Cercadors d'Internet	95	17,0	19,8	24,4	15,3	16,8	2,9	3,7	24,8	17,7	21,1	23,5	10,3	1,5	1,1
Per la televisió	151	19,1	20,9	18,6	18,7	15,8	3,0	3,8	21,1	22,4	17,0	20,6	11,8	5,0	2,1
Per la ràdio	10	31,2	0,0	20,3	10,2	28,0	10,2	0,0	18,3	0,0	41,7	10,2	29,7	0,0	0,0
Per la premsa	24	34,0	17,5	15,5	17,6	11,8	3,6	0,0	34,8	17,1	19,5	17,3	7,8	3,4	0,0
Per la revista de la Generalitat	12	8,7	9,8	45,2	13,7	6,8	0,0	15,9	14,8	23,7	27,1	0,0	9,8	7,9	16,6
A la feina / estudis	119	19,5	13,8	32,3	10,8	16,5	4,6	2,5	21,0	26,9	24,3	13,8	7,6	4,7	1,7
Oficines de Treball	67	33,0	14,9	11,5	14,4	19,1	5,4	1,7	35,0	23,6	17,8	10,1	10,9	1,3	1,5
Altres	63	29,5	18,3	10,9	21,2	13,3	0,0	6,8	26,2	22,7	26,2	17,0	6,2	1,7	0,0
No sap	133	13,4	23,4	15,7	24,6	18,0	1,5	3,3	21,8	26,7	24,0	22,7	2,3	2,4	0,0

% Horitzontals ponderats	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>793</b>														
<b>P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?</b>															
Menys d'un mes	429	19,4	19,9	20,2	17,1	17,1	3,2	3,0	22,0	23,3	24,4	19,3	6,6	3,0	1,3
D'un a dos mesos	196	21,5	20,2	14,0	18,0	17,5	3,7	5,2	25,5	25,9	17,7	18,7	7,1	3,7	1,5
Tres o quatre mesos	45	25,3	13,4	26,5	14,9	12,5	2,1	5,3	30,1	8,0	22,2	20,5	19,2	0,0	0,0
Més de quatre mesos	116	19,1	19,4	25,5	21,1	9,4	2,1	3,4	32,9	18,4	21,8	10,0	13,3	1,8	1,8
No sap	6	16,9	33,5	35,0	14,5	0,0	0,0	0,0	64,8	16,9	18,2	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?</b>															
Si	268	17,7	21,2	21,0	17,2	18,6	1,8	2,5	22,0	24,7	22,1	19,6	6,7	2,8	2,1
No	109	19,8	22,5	18,6	22,3	9,0	6,8	1,0	17,5	23,8	22,2	24,2	8,6	3,6	0,0
No l'havia visitat abans	181	22,8	20,6	15,0	18,0	17,1	2,6	3,9	33,7	16,4	23,6	13,3	10,7	1,7	0,6
No sap	235	21,3	15,6	23,0	16,3	14,4	3,2	6,1	25,9	23,4	21,3	15,9	8,5	3,3	1,7
<b>Base Creu que la pàgina web ha millorat</b>	<b>268</b>														
<b>P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?</b>															
Accessibilitat	23	9,0	29,5	27,1	13,4	21,1	0,0	0,0	38,4	14,4	18,4	12,7	7,5	8,6	0,0
Claredat	35	25,2	17,1	18,5	17,9	18,6	0,0	2,7	26,6	19,2	21,5	19,5	6,3	0,0	6,9
Més informació, més serveis	95	21,3	16,0	19,6	18,2	20,1	2,1	2,8	22,6	33,3	15,1	18,9	6,4	3,6	0,0
Disseny, imatge	17	11,2	30,0	28,9	17,5	0,0	0,0	12,5	11,3	17,0	19,1	17,6	16,9	5,4	12,7
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	52	16,7	26,1	16,9	23,3	13,3	3,7	0,0	19,4	17,2	32,0	25,5	2,0	2,0	2,0
Rapidesa	21	13,4	24,7	32,8	6,7	22,4	0,0	0,0	24,1	17,6	25,3	14,5	18,6	0,0	0,0
Altres	5	0,0	40,3	16,4	0,0	43,3	0,0	0,0	20,0	20,3	59,7	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	20	14,9	14,8	17,9	14,2	28,3	4,7	5,0	6,9	39,9	25,4	27,9	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>793</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	186	17,3	17,7	22,2	16,8	19,1	4,0	2,9	22,6	26,2	24,0	15,8	7,8	1,9	1,7
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	467	21,0	20,0	19,6	17,4	14,6	3,1	4,3	24,3	21,2	21,7	19,4	8,8	3,4	1,1
No sap que es poden fer tràmits	125	19,8	19,8	16,9	22,7	15,6	2,0	3,2	32,4	22,1	20,6	13,1	8,0	2,2	1,6
No sap	14	34,8	29,9	28,3	0,0	7,0	0,0	0,0	28,3	8,6	27,8	28,3	7,0	0,0	0,0
<b>Base Ha fet algun tràmit mitjançant Gencat.cat</b>	<b>186</b>														
<b>P22.6.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER MITJANÇANT GENCAT.CAT?</b>															
Atur (segellar)	21	13,5	30,0	13,2	10,5	15,9	11,4	5,5	34,7	14,5	8,9	22,4	19,5	0,0	0,0
Impostos	15	13,4	20,0	6,5	33,2	26,9	0,0	0,0	6,4	54,9	18,8	12,8	0,0	7,1	0,0
Cita pel metge	24	17,0	24,1	32,6	17,3	9,1	0,0	0,0	30,6	21,9	30,2	3,3	9,8	0,0	4,2
Carnet família nombrosa	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Preinscripció escolar	7	26,0	0,0	45,3	14,4	0,0	0,0	14,3	14,4	0,0	26,1	28,7	16,5	0,0	14,3
Ensenyament	15	19,0	5,6	6,6	33,6	13,1	14,4	7,7	19,2	26,4	18,6	28,1	0,0	0,0	7,7
Subvencions	31	14,3	22,3	9,2	23,3	24,6	3,0	3,2	18,3	29,6	24,2	15,4	9,8	2,7	0,0
Família	3	69,9	30,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Empreses	2	0,0	0,0	46,4	0,0	53,6	0,0	0,0	46,4	0,0	0,0	53,6	0,0	0,0	0,0
Buscar feina, cursos aturats	11	30,3	0,0	43,9	0,0	25,8	0,0	0,0	28,0	21,2	21,2	21,9	0,0	7,8	0,0
Llicències (pesca,...)	12	15,1	34,8	26,1	15,8	0,0	8,2	0,0	50,0	18,8	14,8	8,1	8,3	0,0	0,0
Altres temes laborals	9	0,0	31,1	68,9	0,0	0,0	0,0	0,0	21,4	11,0	20,4	29,4	8,9	8,9	0,0
Oposicions	9	34,2	0,0	11,1	34,0	20,7	0,0	0,0	0,0	45,1	33,2	21,7	0,0	0,0	0,0
Crear associacions	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Denuncies	2	49,1	0,0	0,0	0,0	50,9	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Temes jurídics	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Estrangeria	4	19,5	0,0	0,0	22,7	57,7	0,0	0,0	0,0	24,5	56,0	19,5	0,0	0,0	0,0
Sol·licitud d'empadronament	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Renovació targeta de transport	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Reclamacions	2	0,0	0,0	52,1	0,0	47,9	0,0	0,0	47,9	0,0	52,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Sol·licitar permís d'obres	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Carnet monoparental	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Documentació	3	0,0	37,2	29,5	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	8	11,4	12,5	21,5	0,0	42,2	0,0	12,4	11,4	10,1	54,7	0,0	23,8	0,0	0,0



% Horitzontals ponderats	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>793</b>														
<b>P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.</b>															
0	<b>2</b>	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	58,6	0,0	0,0	41,4	0,0	0,0	0,0
2	<b>2</b>	44,7	0,0	55,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	55,3	44,7	0,0	0,0
3	<b>3</b>	0,0	0,0	29,8	36,4	0,0	33,8	0,0	0,0	29,8	33,8	36,4	0,0	0,0	0,0
4	<b>6</b>	27,2	32,4	40,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	18,0	27,4	42,0	12,6	0,0	0,0
5	<b>27</b>	17,4	19,2	27,2	24,5	3,0	5,0	3,7	22,4	10,7	30,6	24,6	7,9	0,0	3,8
6	<b>70</b>	13,5	14,7	25,3	20,4	16,4	5,5	4,1	21,0	23,6	18,9	21,6	12,4	2,6	0,0
7	<b>165</b>	22,7	18,9	17,9	19,2	15,1	3,6	2,6	27,7	22,0	21,2	18,0	7,7	2,8	0,6
8	<b>250</b>	22,3	18,8	21,2	15,7	16,8	1,4	3,8	25,6	24,8	20,1	16,9	7,6	2,3	2,6
9	<b>110</b>	17,7	26,7	13,9	20,2	14,2	2,5	4,8	20,9	23,5	26,7	15,1	8,7	4,2	1,1
10	<b>107</b>	19,8	17,3	17,3	13,7	23,6	2,2	6,1	24,3	20,3	22,7	17,0	9,7	5,1	0,9
No sap	<b>50</b>	15,1	22,9	23,8	22,4	8,8	7,1	0,0	38,6	19,1	25,6	11,9	4,8	0,0	0,0
Mitjana	<b>7,82</b>	7,76	7,93	7,62	7,74	8,13	7,28	8,18	7,84	7,89	7,87	7,58	7,77	8,32	7,90
Desviació	<b>1,46</b>	1,62	1,34	1,52	1,38	1,27	1,71	1,40	1,41	1,30	1,44	1,68	1,58	1,30	1,26
Casos	<b>742</b>	153	144	146	130	120	21	29	181	167	163	134	64	22	11

% Horitzontals ponderats	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>P23. SEXE</b>															
Home	431	21,6	18,7	19,7	16,8	15,2	4,9	3,2	29,0	24,8	18,5	16,3	7,9	2,1	1,4
Dona	770	19,2	20,5	20,2	18,7	14,9	3,5	2,9	29,0	24,9	22,4	12,6	8,2	2,0	0,8
<b>P24. EDAT</b>															
Fins a 25 anys	60	11,6	15,6	22,2	18,4	20,9	4,6	6,7	30,3	20,8	21,1	7,5	8,5	3,1	8,7
De 25 a 34	396	17,8	21,6	20,3	17,0	18,1	1,8	3,3	26,7	23,8	20,6	17,4	8,9	2,0	0,6
De 35 a 44	371	20,3	18,9	20,7	19,3	14,0	3,7	3,1	26,2	27,9	19,1	14,7	8,2	3,4	0,5
De 45 a 54	203	23,2	19,8	22,9	18,8	10,0	3,5	1,8	36,9	20,9	22,3	11,9	7,6	0,0	0,5
De 55 a 64	109	26,5	20,2	15,6	13,1	13,2	8,5	2,8	33,8	27,7	24,7	4,9	6,5	0,9	1,5
65 i més	60	19,1	18,5	9,8	22,3	15,6	13,4	1,3	24,3	26,3	25,2	15,9	6,7	1,5	0,0
<b>P25. ON VA NÉIXER?</b>															
Catalunya	893	20,3	19,3	20,4	17,9	14,9	4,3	2,9	26,6	24,5	21,1	15,5	8,9	2,1	1,4
Resta d'Espanya	168	22,6	22,1	19,2	19,5	11,1	3,0	2,4	42,8	26,6	20,1	6,7	3,8	0,0	0,0
Estranger	139	15,1	21,0	18,5	17,2	20,5	3,4	4,4	27,7	25,7	21,7	12,8	8,4	3,8	0,0
<b>P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?</b>															
Català	460	18,8	21,4	18,5	18,0	15,1	4,8	3,4	23,8	21,9	23,2	16,9	9,8	2,9	1,6
Castellà	620	20,5	18,9	21,0	18,0	16,2	3,2	2,2	33,9	26,4	19,0	12,1	6,6	1,4	0,5
Ambdues per igual	105	23,2	20,9	15,7	20,3	8,5	4,9	6,5	23,7	28,7	22,4	11,3	10,1	2,1	1,8
Altres	15	20,8	6,9	48,5	5,5	12,6	5,7	0,0	19,9	28,6	32,6	18,9	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
<b>P26.2. A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?</b>															
Català	305	18,4	19,0	22,1	18,9	15,3	3,4	2,9	17,5	23,2	24,7	20,3	9,2	4,1	0,9
Castellà	154	23,4	14,0	24,0	16,8	15,2	2,6	3,9	26,0	23,0	18,0	20,3	10,8	1,3	0,6
Ambdues per igual	138	19,5	22,1	17,3	17,1	12,8	5,5	5,8	17,3	27,3	27,0	13,8	8,7	2,9	3,0
No treballa / no estudia	598	20,2	21,5	18,4	18,2	15,1	4,4	2,2	38,5	25,6	18,6	9,0	6,6	1,0	0,7
Altres	4	20,9	0,0	24,5	0,0	54,7	0,0	0,0	0,0	41,7	24,5	33,8	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
<b>P26.3. AMB ELS AMICS?</b>															
Català	370	18,7	22,8	21,0	17,4	12,2	4,4	3,5	23,2	20,7	23,0	16,8	11,2	3,1	2,0
Castellà	539	21,0	18,8	20,9	17,8	16,9	2,2	2,6	34,5	24,9	20,2	11,5	7,0	1,6	0,4
Ambdues per igual	286	20,1	18,6	16,2	19,6	15,2	7,1	3,2	26,6	29,9	20,2	15,0	5,7	1,5	1,0
Altres	5	23,0	0,0	56,4	0,0	20,6	0,0	0,0	0,0	53,6	20,6	0,0	25,8	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
<b>P27. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DEL SEU PARE?</b>															
Catalunya	465	18,4	22,3	19,3	18,1	14,4	4,8	2,8	23,9	22,0	22,5	16,3	10,7	3,0	1,6
Resta d'Espanya	590	22,6	17,7	20,3	18,9	14,3	3,8	2,6	32,9	27,1	19,6	12,5	6,4	0,8	0,8
Estranger	139	14,5	21,9	19,9	14,9	20,5	2,7	5,7	29,3	25,4	22,5	12,1	6,3	4,4	0,0
No contesta	6	31,7	0,0	51,2	0,0	17,1	0,0	0,0	32,7	16,0	17,1	17,1	17,0	0,0	0,0
<b>P28. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DE LA SEVA MARE?</b>															
Catalunya	467	18,5	22,2	18,6	19,0	13,4	5,2	3,0	25,9	23,0	21,0	16,3	9,6	2,6	1,6
Resta d'Espanya	585	22,0	18,2	20,8	17,9	14,9	3,4	2,8	31,3	25,8	21,1	12,6	7,3	1,2	0,8
Estranger	141	16,7	19,0	20,5	16,2	20,6	2,6	4,3	29,3	28,1	21,1	11,6	6,2	3,7	0,0
No contesta	6	31,7	17,0	34,2	0,0	17,1	0,0	0,0	32,7	16,0	17,1	17,1	17,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>															
Sense estudis	4	23,9	25,3	25,3	0,0	0,0	25,6	0,0	74,7	0,0	25,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	38	26,3	22,6	19,9	9,9	12,2	6,2	2,8	44,2	31,2	17,9	2,3	4,4	0,0	0,0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	475	22,1	19,1	19,9	17,4	15,5	4,1	2,0	34,0	28,1	19,6	9,8	7,6	0,6	0,2
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	376	18,6	19,8	21,4	16,6	16,1	3,4	4,1	26,8	23,7	19,8	16,3	8,2	2,6	2,5
Universitari grau mig (primer cicle)	98	14,9	24,1	20,0	16,6	15,6	3,9	4,9	29,5	15,5	23,6	21,1	5,9	4,4	0,0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	205	18,9	19,7	17,3	24,8	12,4	4,2	2,8	17,4	24,0	25,8	18,1	10,2	3,6	0,8
No contesta	5	40,7	0,0	38,1	0,0	21,2	0,0	0,0	19,4	0,0	21,2	21,2	38,1	0,0	0,0
<b>P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>															
Treballa per compte propi	121	21,9	19,4	21,4	16,2	11,7	7,5	1,8	23,9	23,4	24,7	16,5	9,8	1,7	0,0
Treballa per compte d'altri	461	19,1	18,4	21,7	18,6	15,3	2,8	4,1	18,1	24,8	23,3	20,1	9,0	3,4	1,3
No treballa	615	20,5	21,2	18,4	17,9	15,4	4,2	2,4	38,1	25,4	18,5	8,9	7,0	1,1	1,0
No contesta	3	0,0	0,0	35,1	29,7	35,3	0,0	0,0	29,7	0,0	35,3	0,0	35,1	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>121</b>														
<b>P30.1. VOSTÈ ES...</b>															
Empresari o professional amb assalariats	40	20,4	23,7	16,4	21,5	12,7	5,2	0,0	23,4	28,2	20,7	17,9	7,2	2,6	0,0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	79	23,1	16,5	24,4	12,8	11,5	8,8	2,8	23,4	21,6	26,3	16,1	11,4	1,3	0,0
Membre de cooperativa	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>461</b>														
<b>P30.2. VOSTÈ ES...</b>															
Assalariat indefinit	347	18,6	17,6	20,8	18,7	16,7	3,5	4,1	16,6	24,4	23,6	20,7	9,9	3,6	1,1
Assalariat eventual o interí	105	22,7	20,6	22,5	17,6	11,1	0,8	4,7	23,9	24,8	23,5	17,9	4,9	2,9	2,0
Membre de cooperativa	4	0,0	50,8	0,0	24,5	24,7	0,0	0,0	0,0	24,7	22,5	24,5	28,3	0,0	0,0
No contesta	6	0,0	0,0	76,2	23,8	0,0	0,0	0,0	17,4	47,7	0,0	17,5	17,5	0,0	0,0
<b>Base No treballa</b>	<b>615</b>														
<b>P30.3. VOSTÈ ES...</b>															
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	70	26,2	16,8	6,0	24,7	14,7	11,5	0,0	24,7	23,9	33,1	10,9	4,8	1,3	1,2
Aturat i ha treballat abans	472	18,7	23,1	19,9	17,0	15,9	2,9	2,4	42,1	25,3	16,2	8,7	6,2	0,8	0,7
Pensionista (abans no ha treballat)	8	25,9	25,6	13,2	11,2	0,0	13,4	10,7	64,6	24,7	0,0	10,7	0,0	0,0	0,0
Aturat i busca la primera feina	2	0,0	48,2	0,0	51,8	0,0	0,0	0,0	0,0	51,8	0,0	0,0	48,2	0,0	0,0
Estudiant	17	30,8	10,8	17,6	6,0	24,1	0,0	10,7	24,5	17,8	17,5	5,6	17,8	4,8	11,9
Mestressa de casa	45	26,8	10,1	20,5	21,5	11,0	7,8	2,2	20,5	31,4	25,8	6,1	13,1	3,0	0,0
Està de baixa	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Treballa</b>	<b>582</b>														
<b>P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?</b>															
Públic (administració o empresa pública)	99	16,9	16,4	25,0	14,9	14,3	5,6	6,9	14,4	24,9	21,1	19,6	9,2	8,7	2,1
Sector privat	477	20,4	18,6	21,0	19,0	14,8	3,4	2,8	20,2	24,5	24,4	19,1	9,1	1,9	0,8
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	3	0,0	60,0	40,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	40,0	0,0	60,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	3	31,4	34,3	0,0	0,0	0,0	0,0	34,3	65,7	0,0	0,0	0,0	34,3	0,0	0,0
<b>P30.5. I A QUINA BRANCA?</b>															
Agrari	4	0,0	0,0	45,5	0,0	20,2	0,0	34,4	0,0	0,0	0,0	54,5	45,5	0,0	0,0
Indústria	85	22,7	18,3	26,2	15,6	14,1	1,0	2,2	18,4	20,5	24,9	29,0	5,0	1,0	1,2
Serveis	443	18,0	18,5	20,4	18,7	16,0	4,6	3,8	19,5	25,4	24,3	16,5	9,4	3,8	1,1
Construcció	43	31,6	20,8	24,7	18,3	2,4	2,2	0,0	19,8	29,2	12,4	27,6	11,0	0,0	0,0
No contesta	7	25,8	27,0	15,0	17,2	0,0	0,0	15,0	28,7	0,0	44,3	12,0	15,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P31. LLOC DE RESIDÈNCIA</b>															
Alt Camp	3	32,1	0,0	0,0	32,7	0,0	35,2	0,0	32,1	67,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Empordà	22	14,7	27,9	13,5	16,8	18,9	8,1	0,0	21,8	38,2	11,8	17,5	10,7	0,0	0,0
Alt Penedès	20	9,9	26,9	9,9	15,0	19,8	13,7	4,9	24,7	18,9	25,8	11,9	14,6	4,0	0,0
Alt Urgell	3	0,0	38,3	30,9	0,0	30,9	0,0	0,0	30,9	0,0	69,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Anoia	31	29,7	16,2	15,6	21,8	10,7	3,1	3,0	32,6	11,5	24,9	23,8	7,2	0,0	0,0
Bages	31	26,1	23,6	15,1	16,8	12,9	2,8	2,8	42,9	28,4	14,1	5,9	8,7	0,0	0,0
Baix Camp	29	30,7	31,7	15,5	7,6	10,3	0,0	4,1	47,3	16,9	21,0	6,6	4,1	0,0	4,1
Baix Ebre	11	0,0	0,0	24,9	38,9	36,2	0,0	0,0	35,0	28,5	7,7	11,1	7,8	9,9	0,0
Baix Empordà	13	40,0	15,0	23,7	6,3	7,2	7,8	0,0	47,9	20,7	23,7	0,0	7,8	0,0	0,0
Baix Llobregat	137	22,5	17,1	22,2	15,1	15,1	4,6	3,4	29,4	23,6	22,4	13,6	7,2	2,4	1,5
Baix Penedès	21	7,8	22,5	24,7	14,2	26,3	0,0	4,5	23,4	33,1	26,3	12,7	0,0	4,5	0,0
Barcelonès	96	19,1	20,2	23,2	11,9	17,1	7,5	1,0	28,9	26,6	22,0	12,8	6,4	2,3	1,1
Barcelona ciutat	265	19,4	18,0	15,0	21,5	17,8	4,1	4,2	26,5	24,3	20,2	15,4	9,5	3,1	1,0
Berguedà	7	13,6	18,6	54,3	0,0	13,5	0,0	0,0	59,3	13,6	0,0	0,0	13,6	13,5	0,0
Cerdanya	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,5	49,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Conca de Barberà	2	0,0	55,5	44,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	55,5	44,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	19	28,0	15,4	30,4	21,8	0,0	0,0	4,4	43,5	20,0	32,1	0,0	4,4	0,0	0,0
Garrigues	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garrotxa	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gironès	23	20,4	36,3	17,6	12,5	4,4	8,7	0,0	25,3	25,5	26,2	4,5	18,5	0,0	0,0
Maresme	71	18,2	12,2	24,6	15,2	21,1	4,0	4,7	18,3	32,8	25,5	15,6	3,4	1,2	3,3
Montsià	6	0,0	32,6	52,6	0,0	0,0	14,7	0,0	50,2	14,7	0,0	0,0	35,1	0,0	0,0
Noguera	7	0,0	13,5	14,3	57,8	0,0	0,0	14,5	29,2	0,0	42,5	13,5	14,8	0,0	0,0
Osona	27	3,7	24,9	17,7	27,5	18,9	0,0	7,2	45,4	17,4	11,1	10,2	11,8	4,2	0,0
Pallars Jussà	2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	53,4	46,6	0,0	0,0	0,0
Pla d'Urgell	3	0,0	33,5	0,0	0,0	28,1	38,3	0,0	71,9	0,0	0,0	28,1	0,0	0,0	0,0
Pla de l'Estany	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	2	38,2	0,0	61,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	61,8	38,2	0,0	0,0
Ripollès	3	38,0	0,0	30,8	31,2	0,0	0,0	0,0	31,2	0,0	68,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Segarra	4	0,0	24,9	50,2	25,0	0,0	0,0	0,0	49,8	24,8	0,0	0,0	0,0	0,0	25,4
Segrià	20	12,6	22,3	18,4	14,2	32,5	0,0	0,0	26,0	20,1	14,9	13,5	16,2	5,1	4,2
Selva	32	17,9	27,3	18,5	31,1	2,6	2,7	0,0	30,7	28,2	15,2	13,5	12,3	0,0	0,0
Solsonès	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Tarragonès	36	24,7	24,3	12,1	25,5	13,4	0,0	0,0	29,7	31,2	17,1	14,2	7,8	0,0	0,0
Urgell	6	17,7	17,7	24,2	16,2	0,0	0,0	24,2	35,4	16,2	0,0	24,2	24,2	0,0	0,0
Val d'Aran	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Vallès Occidental	161	19,9	20,0	23,7	14,4	16,5	3,5	2,0	23,7	25,2	23,2	19,7	7,0	0,6	0,6
Vallès Oriental	73	26,2	17,7	23,6	22,9	5,4	3,0	1,3	32,4	28,3	20,0	11,3	3,9	4,0	0,0
No contesta	9	23,0	28,0	11,8	13,6	11,8	0,0	11,8	22,7	41,8	11,8	0,0	23,6	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>265</b>														
<b>P32. DISTRICTE MUNICIPAL</b>															
Ciutat Vella	8	9,7	0,0	32,9	33,3	24,1	0,0	0,0	9,7	32,0	46,0	12,2	0,0	0,0	0,0
Eixample	57	18,6	29,3	8,3	17,4	14,3	3,2	8,9	15,9	36,6	16,8	15,1	12,4	1,8	1,4
Sants-Montjuic	22	12,5	30,6	16,6	12,0	24,6	3,7	0,0	47,3	21,4	12,0	3,7	8,2	7,5	0,0
Les Corts	19	14,9	0,0	37,5	20,5	16,9	10,2	0,0	26,8	11,0	36,2	21,0	5,0	0,0	0,0
Sarrià-Sant Gervasi	24	14,4	18,1	12,2	12,1	34,7	8,5	0,0	19,8	14,8	28,8	20,2	16,3	0,0	0,0
Gràcia	16	17,2	22,4	18,4	36,9	5,2	0,0	0,0	26,9	11,6	25,6	30,1	5,9	0,0	0,0
Horta	26	14,9	23,3	13,6	21,9	19,2	0,0	7,1	31,9	19,0	8,8	19,0	18,2	3,1	0,0
Nou Barris	23	32,0	8,7	11,7	39,3	3,8	4,5	0,0	50,5	15,0	13,1	13,4	8,1	0,0	0,0
Sant Andreu	24	20,6	12,2	8,4	36,2	18,4	0,0	4,2	14,5	21,7	35,0	8,1	8,4	8,1	4,2
Sant Martí	40	26,6	10,4	18,6	11,8	16,9	7,9	7,9	31,0	34,6	11,9	14,6	2,1	3,5	2,4
No contesta	6	24,6	20,7	0,0	18,5	36,1	0,0	0,0	0,0	20,7	18,1	18,1	18,5	24,6	0,0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>														
<b>REGIÓ DE RESIDÈNCIA</b>															
Barcelona ciutat	265	19,4	18,0	15,0	21,5	17,8	4,1	4,2	26,5	24,3	20,2	15,4	9,5	3,1	1,0
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	578	20,9	18,2	23,1	15,6	15,0	4,6	2,6	27,0	26,0	23,1	14,6	6,3	1,9	1,1
Comarques gironines	94	22,2	27,6	17,8	19,2	7,3	6,0	0,0	29,0	27,4	21,7	9,7	12,2	0,0	0,0
Camp de Tarragona	90	22,4	26,1	16,4	16,9	14,7	1,1	2,3	33,3	28,8	20,5	10,7	4,4	1,0	1,3
Terres de l'Ebre	19	4,6	10,2	38,0	22,1	20,5	4,6	0,0	35,5	20,8	4,4	13,7	20,0	5,6	0,0
Àmbit de Ponent	41	8,7	23,0	19,9	21,7	17,9	2,9	5,9	33,1	14,6	16,9	14,4	13,9	2,5	4,6
Comarques centrals	98	19,7	22,0	18,8	19,9	13,8	1,8	3,9	41,1	18,6	15,4	13,3	9,4	2,2	0,0
Alt Pirineu i Aran	8	26,7	13,2	10,7	28,3	10,7	0,0	10,5	24,1	13,2	39,0	23,7	0,0	0,0	0,0
No contesta	9	23,0	28,0	11,8	13,6	11,8	0,0	11,8	22,7	41,8	11,8	0,0	23,6	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>DIA SETMANA TRUCADA</b>															
Dilluns	241	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	31,7	25,2	23,2	12,3	6,6	0,6	0,3
Dimarts	238	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	36,1	22,1	15,4	17,2	7,9	1,3	0,0
Dimecres	240	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	22,5	27,3	20,2	16,4	11,1	1,2	1,3
Dijous	216	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	31,2	26,6	24,6	9,8	5,3	1,9	0,5
Divendres	180	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	25,6	24,3	22,9	15,3	8,4	2,7	0,8
Dissabte	48	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	22,7	26,6	23,6	8,7	5,8	8,8	3,8
Diumenge	36	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	17,5	16,1	14,6	11,7	18,8	10,1	11,3
<b>FRANJA HORÀRIA TRUCADA</b>															
De 8 a 11 hores	348	22,0	24,8	15,6	19,4	13,3	3,1	1,8	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 11 a 13 hores	299	20,3	17,6	21,9	19,3	14,7	4,3	1,9	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 13 a 16 hores	252	22,1	14,6	19,2	21,1	16,4	4,5	2,1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 16 a 19 hores	167	17,8	24,5	23,5	12,6	16,6	2,5	2,5	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
De 19 a 22 hores	97	16,3	19,3	27,3	11,8	15,6	2,9	7,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
De 22 a 1 hores	24	5,7	12,7	12,3	17,1	20,0	17,4	14,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
De 1 a 8 hores	12	6,7	0,0	25,2	8,5	11,4	14,9	33,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>PROVÍNCIA</b>															
Barcelona	948	20,4	18,5	20,3	17,7	15,7	4,2	3,3	28,3	24,9	21,4	14,5	7,7	2,3	1,0
Girona	96	23,9	27,0	17,4	18,7	7,1	5,8	0,0	29,5	27,9	21,2	9,5	11,9	0,0	0,0
Lleida	47	7,4	24,1	18,8	23,3	17,1	2,5	6,8	30,2	12,5	20,9	18,4	11,9	2,2	3,9
Tarragona	109	19,4	23,4	20,1	17,8	15,7	1,7	1,9	33,7	27,4	17,7	11,2	7,1	1,8	1,1
<b>NIVELL D'ESTUDIS</b>															
Baix	517	22,4	19,4	19,9	16,7	15,1	4,4	2,0	35,1	28,1	19,5	9,1	7,3	0,6	0,2
Mitjà	376	18,6	19,8	21,4	16,6	16,1	3,4	4,1	26,8	23,7	19,8	16,3	8,2	2,6	2,5
Alt	303	17,6	21,1	18,2	22,2	13,4	4,1	3,5	21,3	21,2	25,1	19,1	8,8	3,9	0,5
No contesta	5	40,7	0,0	38,1	0,0	21,2	0,0	0,0	19,4	0,0	21,2	21,2	38,1	0,0	0,0
<b>MES DE TRUCADA AL SERVEI 012</b>															
Gener	117	21,0	21,0	17,0	19,0	15,0	4,0	3,0	29,0	23,0	22,0	9,0	12,0	4,0	1,0
Febrer	101	19,0	19,0	23,0	17,0	16,0	4,0	2,0	29,0	27,0	20,0	19,0	4,0	0,0	1,0
Març	138	21,0	20,0	20,0	18,0	14,0	4,0	3,0	29,0	25,0	21,0	14,0	8,0	2,0	1,0
Abril	100	20,0	20,0	20,0	19,0	16,0	2,0	3,0	28,0	25,0	22,0	14,0	8,0	2,0	1,0
Maig	102	19,0	20,0	20,0	17,0	14,0	6,0	4,0	30,0	24,0	20,0	14,0	8,0	2,0	2,0
Juny	102	20,0	19,0	21,0	19,0	15,0	4,0	2,0	30,0	26,0	20,0	15,0	8,0	1,0	0,0
Juliol	104	20,0	22,0	18,0	17,0	15,0	4,0	4,0	28,0	25,0	21,0	13,0	8,0	3,0	2,0
Agost	81	19,0	21,0	22,0	18,0	15,0	3,0	2,0	30,0	26,0	20,0	13,0	8,0	2,0	1,0
Setembre	95	22,0	17,0	20,0	18,0	15,0	4,0	4,0	27,0	23,0	24,0	15,0	6,0	3,0	2,0
Octubre	85	19,0	21,0	19,0	18,0	15,0	5,0	3,0	30,0	26,0	19,0	14,0	10,0	1,0	0,0
Novembre	93	20,0	20,0	20,0	18,0	15,0	4,0	3,0	28,0	26,0	22,0	13,0	9,0	2,0	0,0
Desembre	82	20,0	18,0	21,0	18,0	16,0	4,0	3,0	30,0	23,0	21,0	15,0	8,0	2,0	1,0
<b>SITUACIÓ LABORAL</b>															
Treballa per compte propi	121	21,9	19,4	21,4	16,2	11,7	7,5	1,8	23,9	23,4	24,7	16,5	9,8	1,7	0,0
Treballa per compte d'altri	461	19,1	18,4	21,7	18,6	15,3	2,8	4,1	18,1	24,8	23,3	20,1	9,0	3,4	1,3
Aturat	474	18,7	23,2	19,8	17,1	15,9	2,9	2,4	41,9	25,4	16,1	8,7	6,4	0,8	0,7
Jubilat / pensionista	77	26,2	17,7	6,8	23,4	13,3	11,7	1,1	28,6	24,0	29,9	10,9	4,3	1,2	1,1
Mestressa de casa	45	26,8	10,1	20,5	21,5	11,0	7,8	2,2	20,5	31,4	25,8	6,1	13,1	3,0	0,0
Estudiant	17	30,8	10,8	17,6	6,0	24,1	0,0	10,7	24,5	17,8	17,5	5,6	17,8	4,8	11,9
Altres situacions	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	3	0,0	0,0	35,1	29,7	35,3	0,0	0,0	29,7	0,0	35,3	0,0	35,1	0,0	0,0



Regió de residència



% Horitzontals ponderats	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>P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>										
Menys de tres mesos	43	20,8	52,6	3,8	9,2	0,0	4,3	7,4	1,9	0,0
Entre 3 i 6 mesos	68	13,1	56,4	6,4	9,1	3,2	4,3	7,4	0,0	0,0
Entre 6 i 12 mesos	108	14,6	49,5	9,9	12,1	3,6	0,0	9,5	0,8	0,0
Entre 1 i 2 anys	218	16,3	52,7	8,6	8,1	0,0	1,6	10,6	0,9	1,1
Més de 2 anys	753	25,7	46,0	7,4	6,5	1,7	4,2	7,2	0,5	0,8
No sap	9	21,2	21,1	30,4	0,0	0,0	8,8	18,5	0,0	0,0
<b>P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJA?</b>										
Familiar o amic	197	23,4	52,6	6,2	7,8	1,1	1,5	6,7	0,5	0,0
Internet	73	32,2	47,3	6,7	4,8	1,1	2,7	5,3	0,0	0,0
Per la televisió	332	16,9	46,7	8,4	7,9	2,1	6,1	9,8	0,9	1,2
Per la ràdio	16	30,7	43,4	5,9	0,0	0,0	0,0	19,9	0,0	0,0
A la premsa	48	28,4	35,7	9,0	10,8	2,1	5,0	6,1	0,0	2,9
Revista de la Generalitat	27	18,8	60,6	10,0	3,0	0,0	3,8	0,0	3,8	0,0
Algun altre servei telefònic	18	54,8	27,8	0,0	5,3	0,0	5,7	6,5	0,0	0,0
A la feina / estudis	56	25,9	61,4	3,7	3,8	0,0	3,4	1,8	0,0	0,0
Oficines de Treball	182	10,6	51,7	12,5	9,1	2,0	2,1	11,2	0,9	0,0
Altres respostes	83	20,2	50,9	4,3	10,1	0,0	2,8	9,2	1,2	1,2
No sap	167	32,8	40,9	7,5	6,4	2,3	1,8	7,1	0,0	1,2

% Horitzontals ponderats	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>P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?</b>										
Molt satisfet	490	20,2	47,4	7,7	9,0	2,6	1,9	10,1	0,9	0,2
Bastant satisfet	569	23,2	48,7	7,5	7,1	0,9	3,7	7,5	0,4	1,1
Regular / normal	107	21,5	51,0	10,1	2,9	0,0	6,7	5,5	1,0	1,3
Poc satisfet	19	32,2	42,6	10,6	10,2	0,0	4,3	0,0	0,0	0,0
Gens satisfet	10	29,1	29,0	0,0	8,2	10,4	23,3	0,0	0,0	0,0
No sap	3	43,5	29,7	26,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	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	25,3	25,3	0,0	21,7	27,7	0,0	0,0	0,0	0,0
1	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	6	24,2	16,3	35,3	0,0	0,0	24,2	0,0	0,0	0,0
3	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	4	23,1	76,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	30	27,7	45,1	7,2	6,4	0,0	10,3	3,3	0,0	0,0
6	38	26,8	58,1	7,2	0,0	0,0	2,7	2,5	2,7	0,0
7	128	26,7	46,9	5,2	4,7	1,6	3,8	8,4	0,0	2,7
8	349	21,8	48,8	7,9	9,1	0,6	3,9	6,3	0,6	0,9
9	278	24,0	46,9	7,0	6,7	1,7	3,4	8,9	1,0	0,4
10	359	17,5	48,7	9,2	8,7	2,5	2,0	10,7	0,5	0,3
No sap	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,50	8,29	8,53	8,58	8,69	8,64	7,97	8,88	8,57	7,96
Desviació	1,47	1,59	1,37	1,57	1,40	2,39	1,77	1,14	1,32	1,06
Casos	1198	265	576	94	90	19	41	98	8	9

% Horitzontals ponderats	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>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	289	23,5	42,9	10,0	9,5	1,3	4,7	6,5	0,7	0,8
Amabilitat	109	21,8	43,3	12,0	1,7	3,6	3,7	12,2	0,8	0,9
Atenció (personal, al client)	278	20,3	49,7	7,2	8,0	1,5	2,6	9,1	1,0	0,7
Tenir molta i bé la informació	152	28,3	53,3	6,6	2,5	0,0	1,5	6,3	0,8	0,6
Resoldre, donar solucions	152	21,2	50,6	6,0	8,0	2,1	4,2	6,5	0,7	0,7
Eficàcia / eficiència	47	20,2	44,6	3,8	18,7	0,0	2,2	10,5	0,0	0,0
Professionalitat	41	19,6	49,0	16,6	4,4	2,8	0,0	7,6	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	28	27,2	41,6	0,0	10,5	2,9	3,1	14,7	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	10	18,8	35,4	9,7	0,0	0,0	0,0	36,0	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	19	29,7	56,9	0,0	4,5	0,0	4,5	4,4	0,0	0,0
Idioma	12	24,7	49,6	0,0	7,7	0,0	0,0	8,4	0,0	9,6
Altres	9	27,7	23,3	0,0	0,0	9,5	27,7	11,7	0,0	0,0
No sap	53	6,0	65,4	5,7	13,7	1,6	3,7	3,9	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Esmenta un primer aspecte</b>	<b>1146</b>									
<b>P5.2. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?</b>										
Rapidesa	118	18,6	53,6	8,7	7,3	3,6	2,6	5,7	0,0	0,0
Amabilitat	88	22,5	40,7	7,3	12,4	2,1	6,9	6,9	0,0	1,2
Atenció (personal, al client)	106	28,9	39,6	10,9	4,9	0,8	4,5	9,4	0,0	1,0
Tenir molta i bé la informació	122	28,2	43,7	8,6	3,5	3,5	5,3	7,2	0,0	0,0
Resoldre, donar solucions	95	23,3	49,0	4,0	10,2	1,1	2,1	5,7	0,9	3,8
Eficàcia / eficiència	38	20,3	54,0	8,8	2,2	0,0	0,0	11,9	0,0	2,7
Professionalitat	24	32,9	44,4	9,8	4,8	0,0	0,0	8,1	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	32	12,1	63,6	5,3	9,3	0,0	0,0	9,7	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	10	29,0	34,2	8,3	8,7	0,0	10,2	9,6	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	15	21,2	33,7	13,0	13,5	0,0	18,7	0,0	0,0	0,0
Idioma	9	21,1	56,8	11,3	10,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	3	70,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	29,5	0,0	0,0
Cap altre	487	21,2	48,6	7,6	7,3	1,1	2,6	9,8	1,4	0,4

% Horitzontals ponderats	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>P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>										
Rapidesa	408	22,1	46,0	9,7	8,9	1,9	4,1	6,3	0,5	0,6
Amabilitat	197	22,1	42,1	9,9	6,5	2,9	5,1	9,9	0,4	1,0
Atenció (personal, al client)	384	22,6	46,9	8,2	7,2	1,3	3,1	9,2	0,7	0,8
Tenir molta i bé la informació	273	28,3	49,1	7,5	3,0	1,5	3,2	6,7	0,4	0,3
Resoldre, donar solucions	247	22,0	50,0	5,3	8,9	1,7	3,4	6,2	0,7	1,9
Eficàcia / eficiència	85	20,2	48,8	6,1	11,4	0,0	1,2	11,1	0,0	1,2
Professionalitat	66	24,6	47,3	14,1	4,5	1,8	0,0	7,8	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	59	19,2	53,3	2,8	9,9	1,4	1,4	12,1	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	20	23,7	34,8	9,1	4,2	0,0	4,9	23,2	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	34	26,0	46,6	5,7	8,5	0,0	10,8	2,4	0,0	0,0
Idioma	21	23,2	52,7	4,8	9,0	0,0	0,0	4,8	0,0	5,6
Altres	11	38,2	17,6	0,0	0,0	7,2	21,0	16,1	0,0	0,0
No sap	53	6,0	65,4	5,7	13,7	1,6	3,7	3,9	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>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	73,8	26,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2	4	51,0	26,1	0,0	22,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	4	24,4	42,3	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0
4	14	31,5	41,0	13,4	7,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,0
5	41	28,3	45,9	2,0	11,3	0,0	5,3	4,7	2,5	0,0
6	76	24,2	52,1	4,5	7,3	1,3	1,1	5,0	1,3	3,2
7	161	22,8	51,5	10,2	5,7	1,7	3,2	5,0	0,0	0,0
8	296	24,7	44,6	7,2	6,3	1,1	4,7	10,3	0,3	0,7
9	225	20,4	51,0	6,3	7,4	1,5	3,1	9,8	0,5	0,0
10	371	18,1	48,5	9,4	9,1	2,2	2,5	8,5	0,9	0,8
No sap	2	53,6	0,0	46,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,32	8,04	8,36	8,54	8,45	8,82	7,97	8,65	8,40	7,66
Desviació	1,64	1,85	1,57	1,45	1,68	1,32	1,96	1,24	2,01	2,20
Casos	1198	263	578	93	90	19	41	98	8	9
<b>AMABILITAT</b>										
2	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
3	2	44,8	55,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	5	18,6	17,6	0,0	18,8	19,3	0,0	25,7	0,0	0,0
5	14	50,5	49,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	37	26,3	51,5	10,6	0,0	0,0	11,7	0,0	0,0	0,0
7	89	22,4	51,7	6,5	6,0	2,1	2,0	5,5	1,1	2,7
8	257	23,2	48,5	8,6	7,8	1,2	4,0	5,5	0,4	0,8
9	269	24,9	43,3	8,6	8,1	0,8	4,0	9,9	0,4	0,0
10	525	18,9	50,1	7,2	8,0	2,0	2,4	9,7	0,9	0,8
No sap	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,90	8,74	8,91	8,92	9,07	8,91	8,47	9,21	9,19	8,65
Desviació	1,27	1,35	1,26	1,13	1,10	1,63	1,65	1,09	1,18	1,39
Casos	1199	265	578	93	90	19	41	98	8	9

% Horitzontals ponderats	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>PROFESSIONALITAT</b>										
0	2	0,0	53,8	0,0	46,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	9	44,7	33,0	11,6	10,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	36	32,8	38,2	5,3	2,8	2,9	14,2	3,8	0,0	0,0
6	42	26,6	43,3	6,7	2,0	0,0	11,3	7,7	2,5	0,0
7	121	24,9	50,0	8,9	7,5	0,0	2,4	4,7	0,0	1,7
8	296	21,1	48,5	7,4	8,0	1,7	3,8	8,2	0,4	0,9
9	271	25,1	47,7	5,8	6,5	1,1	3,2	10,1	0,0	0,4
10	410	17,5	49,8	9,2	8,8	2,1	1,7	8,7	1,3	0,7
No sap	11	44,9	29,8	9,0	0,0	9,0	7,2	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,61	8,42	8,66	8,64	8,73	8,96	7,88	8,85	9,17	8,58
Desviació	1,41	1,46	1,36	1,55	1,51	1,35	1,64	1,16	1,53	1,26
Casos	1188	260	574	93	90	18	40	98	8	9
<b>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>										
0	7	35,8	14,5	0,0	12,5	15,9	21,3	0,0	0,0	0,0
1	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	9	23,6	64,7	0,0	0,0	0,0	11,7	0,0	0,0	0,0
4	8	48,2	13,3	0,0	13,2	0,0	12,1	0,0	0,0	13,3
5	34	27,8	46,7	7,5	5,7	0,0	9,2	3,0	0,0	0,0
6	71	21,7	56,9	7,7	2,4	2,8	1,2	5,3	0,0	2,0
7	109	26,0	48,9	8,7	3,3	0,0	7,3	4,8	0,9	0,0
8	249	21,8	45,0	7,5	11,2	1,8	4,3	6,8	0,4	1,3
9	276	25,9	45,8	6,9	7,0	0,7	2,4	10,9	0,4	0,0
10	431	17,6	50,9	8,6	7,8	2,1	1,9	9,5	1,0	0,7
No sap	5	23,0	36,4	40,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,54	8,32	8,58	8,70	8,70	8,42	7,60	8,98	9,19	7,90
Desviació	1,64	1,77	1,59	1,39	1,52	2,50	2,25	1,15	1,18	2,11
Casos	1195	264	576	92	90	19	41	98	8	9

% Horitzontals ponderats	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>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>										
0	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	3	32,7	32,7	34,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	2	49,8	0,0	0,0	50,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	21	27,3	33,3	18,2	0,0	0,0	15,5	5,6	0,0	0,0
6	38	25,4	51,9	7,7	2,2	0,0	0,0	12,7	0,0	0,0
7	96	21,1	57,8	3,5	7,5	0,0	4,1	3,9	1,1	1,1
8	296	27,9	43,4	7,7	8,4	1,4	4,8	4,9	0,3	1,2
9	267	21,8	47,9	7,1	5,9	1,3	3,0	12,5	0,4	0,0
10	473	17,9	50,1	8,4	8,6	2,4	2,4	8,5	1,0	0,8
No sap	3	0,0	62,4	37,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,79	8,55	8,84	8,79	8,93	9,38	8,42	8,99	9,19	8,81
Desviació	1,32	1,49	1,25	1,46	1,19	0,84	1,41	1,17	1,18	1,22
Casos	1197	265	576	93	90	19	41	98	8	9
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>										
0	8	42,8	30,4	13,2	0,0	13,5	0,0	0,0	0,0	0,0
1	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	2	49,8	0,0	0,0	0,0	0,0	50,2	0,0	0,0	0,0
4	8	24,5	27,0	12,4	23,7	0,0	0,0	12,4	0,0	0,0
5	32	26,0	44,7	6,7	3,6	0,0	11,5	4,3	0,0	3,1
6	57	26,1	49,3	8,5	0,0	2,0	1,8	10,5	1,8	0,0
7	117	26,1	46,4	6,7	5,1	1,6	7,0	5,0	0,0	2,0
8	286	22,3	46,5	7,6	10,6	1,4	3,0	6,8	0,8	1,1
9	267	25,6	46,1	6,9	6,3	0,8	3,2	10,5	0,6	0,0
10	417	16,8	52,5	8,4	8,2	2,0	2,3	8,7	0,7	0,5
No sap	4	51,5	23,3	25,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,55	8,32	8,65	8,50	8,75	8,34	8,02	8,76	8,69	7,84
Desviació	1,57	1,70	1,49	1,81	1,30	2,46	1,72	1,34	1,42	1,61
Casos	1196	263	577	93	90	19	41	98	8	9

% Horitzontals ponderats	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>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	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	14	26,7	44,5	16,3	0,0	6,0	6,5	0,0	0,0	0,0
6	23	11,8	72,4	0,0	0,0	0,0	4,5	5,1	0,0	6,1
7	76	27,2	45,8	8,3	6,3	0,0	5,8	6,6	0,0	0,0
8	219	24,8	47,3	11,9	3,7	0,9	3,0	7,9	0,5	0,0
9	223	24,7	41,0	6,3	14,7	1,9	3,4	7,2	0,4	0,4
10	642	19,8	50,5	6,9	6,9	1,8	3,2	9,1	0,9	1,0
No sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,11	9,00	9,13	8,89	9,30	9,32	8,95	9,28	9,63	9,25
Desviació	1,19	1,27	1,18	1,39	0,84	1,20	1,31	1,01	0,76	1,55
Casos	1199	265	577	94	90	19	41	98	8	9
<b>AMABILITAT</b>										
1	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	13	13,6	49,5	8,0	7,3	6,6	15,0	0,0	0,0	0,0
6	9	21,9	54,9	10,3	12,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	64	30,2	37,5	12,7	2,6	1,8	6,1	7,4	1,6	0,0
8	168	22,4	46,0	9,2	10,4	0,8	3,5	6,3	0,0	1,4
9	208	27,4	39,4	7,9	10,5	1,0	5,1	8,3	0,0	0,4
10	735	19,6	52,1	7,1	6,4	1,8	2,5	8,9	0,9	0,7
Mitjana	9,29	9,14	9,38	9,15	9,21	9,32	8,93	9,46	9,60	9,33
Desviació	1,11	1,28	1,04	1,15	1,02	1,33	1,34	0,87	1,09	0,94
Casos	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
<b>PROFESSIONALITAT</b>										
4	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
5	7	55,7	44,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	15	31,3	45,2	11,3	0,0	5,6	6,6	0,0	0,0	0,0
7	44	23,1	34,6	22,3	6,3	4,9	2,3	6,5	0,0	0,0
8	175	25,1	46,1	7,9	7,0	0,0	1,5	10,5	0,6	1,4
9	242	26,5	43,3	7,8	10,2	0,8	4,9	6,1	0,0	0,4
10	713	19,2	51,4	6,9	7,1	1,9	3,3	8,7	0,9	0,7
No sap	2	51,7	48,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,31	9,16	9,38	9,11	9,36	9,36	9,27	9,38	9,74	9,33
Desviació	1,01	1,10	0,96	1,12	0,83	1,25	1,22	0,89	0,73	0,94
Casos	1198	264	577	94	90	19	41	98	8	9



% Horitzontals ponderats	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>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>										
0	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	2	0,0	0,0	59,8	0,0	0,0	40,2	0,0	0,0	0,0
5	4	0,0	48,5	26,0	25,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	9	36,7	23,1	20,5	9,6	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	31	34,0	36,2	12,3	0,0	0,0	6,6	6,5	0,0	4,4
8	118	27,4	41,1	8,4	5,1	0,9	2,5	13,8	0,9	0,0
9	208	25,4	42,1	7,6	9,3	2,2	5,0	6,8	0,9	0,4
10	824	19,9	51,7	7,2	7,6	1,5	2,8	7,9	0,6	0,8
No sap	3	0,0	30,9	30,9	0,0	0,0	38,3	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,48	9,32	9,59	9,28	9,56	9,46	9,29	9,46	9,48	9,41
Desviació	0,96	1,17	0,79	1,25	0,84	0,98	1,19	0,84	0,77	1,17
Casos	1197	265	577	93	90	19	40	98	8	9
<b>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>										
0	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	12	22,9	51,5	0,0	0,0	0,0	16,8	8,8	0,0	0,0
6	13	24,2	45,5	15,4	8,0	6,8	0,0	0,0	0,0	0,0
7	68	27,6	41,5	10,2	9,6	0,0	1,5	9,6	0,0	0,0
8	199	26,0	42,5	8,8	7,4	1,1	3,7	7,8	1,0	1,7
9	212	25,0	42,0	7,8	9,6	1,0	6,4	7,7	0,0	0,4
10	691	19,2	52,3	7,4	6,9	2,0	2,4	8,5	0,8	0,6
No sap	4	28,6	71,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,22	9,04	9,31	9,14	9,18	9,47	8,99	9,26	9,47	9,10
Desviació	1,12	1,28	1,06	1,10	1,03	1,05	1,22	1,06	0,95	1,00
Casos	1196	264	575	94	90	19	41	98	8	9
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>										
0	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
5	6	35,9	48,6	0,0	0,0	15,4	0,0	0,0	0,0	0,0
6	16	12,3	40,4	22,0	12,0	0,0	0,0	13,3	0,0	0,0
7	42	28,9	39,1	7,9	9,4	2,4	8,2	4,1	0,0	0,0
8	158	26,9	38,1	6,9	10,7	1,3	2,6	12,0	0,6	0,9
9	225	27,1	45,6	7,3	6,7	1,0	3,9	7,5	0,5	0,4
10	747	19,0	52,1	7,7	7,0	1,7	3,1	7,8	0,7	0,8
No sap	3	34,3	0,0	65,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,34	9,17	9,46	9,32	9,24	9,27	9,16	9,30	9,58	9,57
Desviació	1,05	1,23	0,93	1,08	1,05	1,32	1,36	0,99	0,76	0,80
Casos	1197	264	578	92	90	19	41	98	8	9

% Horitzontals ponderats	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>P8.1. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?</b>										
Rapidesa	219	21,9	43,0	8,1	9,2	1,8	5,6	7,4	0,5	2,5
Amabilitat	231	18,9	47,5	8,5	7,2	2,4	4,1	10,2	1,2	0,0
Professionalitat	143	23,0	47,4	7,9	7,2	2,3	4,2	7,4	0,7	0,0
Adequació de la resposta	301	27,1	47,0	7,5	5,8	0,7	1,8	9,0	0,3	0,7
Llenguatge clar i concís	68	17,6	49,0	9,9	11,9	0,0	1,5	10,1	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	215	20,0	55,5	4,9	8,2	1,7	3,1	5,7	0,5	0,5
Tot és important	19	15,1	55,9	19,4	0,0	0,0	0,0	5,3	4,3	0,0
Altres respostes	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	4	22,4	51,7	25,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Esmenta un aspecte</b>	<b>1177</b>									
<b>P8.2. I EL SEGON?</b>										
Rapidesa	277	20,1	50,3	7,0	6,1	0,7	3,4	11,3	1,2	0,0
Amabilitat	280	22,4	45,8	7,3	8,0	2,0	3,2	10,5	0,0	0,8
Professionalitat	176	22,1	45,5	10,2	9,9	2,2	4,3	3,4	1,1	1,4
Adequació de la resposta	153	18,7	53,6	3,4	10,5	1,8	1,1	8,4	0,5	2,0
Llenguatge clar i concís	115	27,9	46,4	10,1	5,4	1,6	3,4	5,3	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	162	24,0	47,7	8,7	6,2	1,5	4,4	6,8	0,6	0,0
Cap altre	14	31,0	36,5	5,8	5,9	0,0	14,1	0,0	0,0	6,7
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>									
<b>P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?</b>										
Rapidesa	496	20,9	47,1	7,5	7,5	1,2	4,4	9,6	0,9	1,1
Amabilitat	511	20,8	46,6	7,8	7,6	2,2	3,6	10,4	0,5	0,4
Professionalitat	319	22,5	46,3	9,2	8,7	2,2	4,2	5,2	0,9	0,8
Adequació de la resposta	454	24,3	49,2	6,1	7,4	1,1	1,5	8,8	0,4	1,1
Llenguatge clar i concís	182	24,0	47,4	10,0	7,8	1,0	2,7	7,1	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	377	21,7	52,1	6,5	7,3	1,6	3,6	6,2	0,5	0,3
Tot és important	19	15,1	55,9	19,4	0,0	0,0	0,0	5,3	4,3	0,0
Altres respostes	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	4	22,4	51,7	25,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>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	16,0	51,6	7,5	5,2	1,8	4,6	11,1	0,7	1,5
Sí, però s'equivoca	112	22,0	45,2	7,7	8,0	2,2	2,5	11,5	0,0	0,9
No	811	24,1	47,4	7,9	8,3	1,4	3,1	6,7	0,7	0,4
<b>P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?</b>										
Diàriament o pràcticament diària	5	41,2	0,0	0,0	0,0	16,4	42,4	0,0	0,0	0,0
Algunes vegades a la setmana	31	15,5	64,7	3,1	4,5	0,0	5,8	6,4	0,0	0,0
Algunes vegades al mes	223	28,1	40,7	10,0	5,5	2,0	2,4	9,0	1,3	1,0
Menor freqüència	940	20,7	49,7	7,5	8,1	1,4	3,3	8,1	0,5	0,7
No sap	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...</b>										
Al matí	659	20,4	47,9	8,7	8,6	1,5	3,2	9,0	0,4	0,3
A la tarda	211	19,0	57,0	5,4	5,5	1,6	1,8	8,7	0,9	0,0
A la nit	36	20,9	41,8	4,9	8,8	0,0	6,7	10,8	3,3	2,9
Indiferent	282	28,3	42,9	7,9	6,3	1,8	4,8	5,7	0,4	2,0
No sap	11	25,4	50,1	10,2	7,2	0,0	0,0	0,0	7,1	0,0
<b>P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...</b>										
Només (o gairebé) els dies laborables	939	21,8	49,1	7,8	7,6	1,2	2,7	8,7	0,6	0,5
Només els caps de setmana	37	23,8	43,0	9,6	5,7	5,5	4,8	4,9	0,0	2,8
Indistintament	218	22,4	45,1	7,8	7,2	2,3	6,2	6,7	1,0	1,2
No sap	6	33,7	52,2	0,0	14,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?</b>										
Només un vegada	753	20,5	49,8	7,4	7,3	1,5	3,1	9,0	0,6	0,7
2 o 3 vegades	319	26,3	43,1	9,5	9,0	1,6	2,9	6,4	0,3	0,8
4 o 5 vegades	52	20,3	49,2	6,9	4,3	0,0	5,4	11,9	0,0	2,0
Més de 5 vegades	40	24,3	59,3	4,6	2,5	2,0	4,4	0,0	2,9	0,0
No sap	35	17,8	42,8	5,8	10,1	2,9	9,2	9,2	2,3	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	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	104	25,1	45,7	11,1	8,0	0,8	4,6	3,8	1,0	0,0
Per motius personals	1096	21,8	48,4	7,5	7,5	1,6	3,3	8,6	0,6	0,8

% Horitzontals ponderats	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>P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>										
Sí	1074	21,9	48,1	7,8	7,9	1,4	3,3	8,4	0,5	0,6
No	75	21,2	46,7	10,0	5,3	4,1	6,1	3,4	0,0	3,2
A mitges	45	23,3	51,3	6,3	1,9	0,0	2,3	10,4	4,5	0,0
No sap	6	38,7	61,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base No li van solucionar la consulta</b>	<b>120</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	4	60,2	39,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Em van adreçar a un número equivocat	13	14,4	54,8	14,7	8,0	0,0	0,0	0,0	8,0	0,0
Em van donar una informació errònia	12	6,9	50,6	16,4	6,6	0,0	11,2	8,2	0,0	0,0
Estic esperant la resposta	17	31,1	51,3	5,9	0,0	0,0	0,0	5,8	5,9	0,0
Em van adreçar a un altre lloc	26	33,2	32,8	0,0	6,9	4,0	7,0	7,0	0,0	9,2
Inseguretat de la resposta	8	13,5	54,4	21,6	0,0	0,0	0,0	10,5	0,0	0,0
No ho sabien	19	17,7	64,5	4,3	0,0	6,2	7,3	0,0	0,0	0,0
Atenció dolenta	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Problemes tècnics	2	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No va rebre la documentació que li havien dit	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Actitud no correcta per part de l'operador	4	18,8	0,0	22,9	0,0	0,0	0,0	58,3	0,0	0,0
No es va poder fer el tràmit	5	16,7	62,6	0,0	0,0	0,0	20,6	0,0	0,0	0,0
Informació incompleta	3	34,2	65,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	3	0,0	32,0	31,5	36,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA: VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?</b>										
Sí	179	20,2	48,8	9,0	9,7	1,7	2,6	4,5	2,4	1,1
No	991	22,0	48,3	7,7	6,9	1,5	3,6	8,9	0,4	0,7
No sap	30	34,8	40,8	3,1	14,5	3,4	0,0	3,4	0,0	0,0
<b>VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?</b>										
Sí	396	18,9	50,4	7,9	7,8	1,9	4,7	7,0	0,7	0,8
No	700	23,2	47,5	7,7	7,3	1,2	2,5	8,9	0,7	0,8
No sap	104	26,1	43,8	8,1	8,1	2,6	4,1	7,2	0,0	0,0
<b>EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?</b>										
Sí	1163	22,1	47,6	8,1	7,6	1,5	3,5	8,2	0,7	0,7
No	23	13,4	68,4	0,0	8,6	0,0	0,0	9,6	0,0	0,0
No sap	15	28,5	65,6	0,0	0,0	5,9	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?</b>										
Sí	1178	22,3	48,2	7,7	7,7	1,5	3,4	8,0	0,6	0,7
No	21	10,5	43,7	14,6	0,0	5,0	4,9	16,5	4,9	0,0
No sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?</b>										
Sí	1167	22,2	48,3	7,7	7,5	1,5	3,4	8,2	0,6	0,6
No	31	16,0	45,8	12,2	8,7	3,2	0,0	7,5	3,3	3,3
No sap	2	41,4	0,0	0,0	0,0	0,0	58,6	0,0	0,0	0,0
<b>LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?</b>										
Sí	1107	22,0	47,9	7,9	7,7	1,6	3,3	8,5	0,6	0,6
No	89	22,9	51,1	7,9	5,6	1,3	5,0	3,9	1,1	1,1
No sap	4	20,7	49,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	29,4

% Horitzontals ponderats	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>P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>										
Sí	1162	22,3	48,1	7,8	7,4	1,5	3,2	8,3	0,7	0,7
No	19	26,8	44,1	5,4	11,8	5,6	6,3	0,0	0,0	0,0
No sap	19	4,3	55,7	9,3	11,4	0,0	9,6	9,6	0,0	0,0
<b>P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?</b>										
Sí	1146	21,7	48,5	7,7	7,9	1,5	3,1	8,2	0,7	0,7
No	46	28,3	42,4	6,9	0,0	2,2	11,7	8,5	0,0	0,0
No sap	7	38,1	25,8	36,1	0,0	0,0	0,0	0,0	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	451	16,8	54,1	8,1	6,7	2,6	2,0	8,9	0,2	0,5
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	367	24,6	43,4	8,0	8,0	0,7	5,4	7,3	1,0	1,5
No sap que es poden fer tràmits	366	25,5	46,5	6,9	7,9	1,1	3,2	7,9	0,8	0,3
No sap	16	29,4	29,4	17,6	11,8	0,0	0,0	11,8	0,0	0,0
<b>Base Ha fet algun tràmit amb el 012</b>	<b>451</b>									
<b>P19.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER AMB EL 012?</b>										
Atur (segellar)	296	14,9	52,9	9,5	7,2	3,1	0,8	11,3	0,0	0,3
Naixement / acolliment d'un fill o fills	25	24,3	68,6	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ajuda per infant a càrrec	41	9,4	53,7	8,1	9,4	2,5	7,1	7,2	0,0	2,5
Ajudes familiars sense especificar	11	26,8	45,2	7,9	0,0	0,0	9,3	10,8	0,0	0,0
Impostos	8	60,1	39,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Multes	26	23,2	51,2	7,8	0,0	3,1	3,3	11,4	0,0	0,0
Ajuda al lloguer	4	23,0	52,5	0,0	0,0	0,0	0,0	24,5	0,0	0,0
Cèdula d'habitabilitat	3	28,9	71,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pagament de taxes	2	0,0	42,2	57,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Llicències (pesca,...)	7	0,0	86,1	0,0	0,0	0,0	13,9	0,0	0,0	0,0
Demandar targeta sanitària	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Demandar prestacions	5	20,6	59,2	0,0	0,0	20,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Inscripcions a cursos (Educació)	6	14,6	67,7	0,0	0,0	0,0	17,7	0,0	0,0	0,0
Canvis de padró	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Demandar targeta de residència	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Declaració de Renda	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Domiciliar pagaments	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Reclamacions de consum	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	12	0,0	73,0	7,7	19,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?</b>										
Cada dia	735	23,9	47,3	7,0	8,4	1,5	3,6	6,9	0,7	0,8
Algunes vegades a la setmana	180	19,9	53,2	7,3	5,9	1,7	2,7	7,6	0,5	1,1
Algunes vegades al mes	37	15,4	55,2	8,4	11,4	0,0	5,1	4,5	0,0	0,0
Menor freqüència	40	13,4	55,7	2,3	4,4	2,0	0,0	17,7	2,0	2,5
Mai / quasi mai	207	20,2	44,1	12,1	5,8	1,9	3,5	11,9	0,5	0,0
No sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Es connecta cada dia</b>	<b>735</b>									
<b>P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?</b>										
Menys d'1 hora	97	19,7	49,2	8,2	10,4	2,3	2,1	7,1	0,0	1,0
1 a 2 hores	212	18,0	53,1	7,3	8,4	1,8	3,4	6,6	0,9	0,5
2 a 3 hores	146	27,3	49,3	3,1	8,9	1,5	3,1	5,7	0,0	0,9
3 a 5 hores	118	29,5	41,0	7,5	7,4	0,0	6,1	7,5	1,0	0,0
5 a 8 hores	67	28,3	44,7	4,3	10,4	1,3	2,8	5,4	1,5	1,4
8 hores	55	20,6	43,1	15,3	2,1	2,9	6,7	9,2	0,0	0,0
Més de 8 hores	30	32,5	40,1	8,8	9,0	0,0	0,0	9,6	0,0	0,0
No sap	10	39,5	9,3	8,1	11,5	0,0	0,0	9,9	10,2	11,5
<b>Temps diari de connexió (en minuts)</b>										
Mitjana	175,41	195,39	161,10	205,66	158,69	149,27	187,30	199,59	173,13	123,48
Desviació	168,00	175,59	155,14	197,35	155,85	162,59	153,09	215,89	122,23	111,99
Casos	724	172	346	51	60	11	27	50	4	4
<b>Base Es connecta algunes vegades a la setmana</b>	<b>180</b>									
<b>P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?</b>										
Menys d'1 hora	14	7,4	55,6	13,5	0,0	7,6	7,4	8,5	0,0	0,0
1 hora	39	27,9	50,9	2,6	5,8	0,0	0,0	7,6	0,0	5,3
Entre 2 i 3 hores	44	20,7	55,4	6,9	8,6	2,3	0,0	4,3	1,9	0,0
Entre 3 i 5 hores	59	18,3	55,6	8,7	3,3	0,0	4,1	10,0	0,0	0,0
Més de 5	21	20,6	41,5	10,6	13,3	4,9	0,0	9,1	0,0	0,0
No sap	3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
<b>Temps setmanal de connexió (en minuts)</b>										
Mitjana	181,53	172,28	178,73	193,93	219,58	247,40	178,20	191,19	120,00	60,00
Desviació	142,79	146,09	139,64	140,36	177,13	304,95	113,68	122,64		0,00
Casos	176	36	93	13	11	3	3	14	1	2

% Horitzontals ponderats	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>P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?</b>										
Sí	967	22,2	49,4	7,2	8,1	1,4	2,9	7,4	0,5	0,9
No	233	21,4	42,9	10,4	5,1	2,0	5,6	11,4	1,1	0,0
<b>P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?</b>										
Gencat.cat / Gencat	687	23,3	49,3	7,0	7,5	1,0	3,0	7,3	0,6	1,1
Altres	62	20,5	48,1	2,6	10,5	2,9	4,5	9,5	1,3	0,0
No sap	451	20,4	46,5	9,8	7,1	2,2	3,9	9,3	0,6	0,2
<b>Base No esmenta espontàniament Gencat.cat</b>	<b>513</b>									
<b>P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?</b>										
Sí	425	20,3	45,1	8,8	7,6	2,6	4,0	10,6	0,7	0,2
No	89	20,8	54,1	9,6	6,7	0,9	3,8	3,2	0,9	0,0
<b>Base Coneix Gencat.cat</b>	<b>1111</b>									
<b>P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?</b>										
Sí	793	23,0	50,1	6,4	7,4	1,0	3,3	7,2	0,5	1,1
No	319	20,0	41,8	11,0	8,0	3,0	3,5	11,9	0,9	0,0



% Horitzontals ponderats	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>793</b>									
<b>P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?</b>										
Estudis	104	15,7	46,0	11,6	7,7	1,9	3,4	11,6	1,0	1,1
Ocupació	172	17,3	57,5	8,7	6,1	0,8	2,5	6,3	0,0	0,8
Habitatge	23	33,0	58,9	0,0	0,0	0,0	0,0	3,6	4,5	0,0
Certificats, tràmits	37	37,0	41,7	2,8	7,6	3,1	2,5	2,6	0,0	2,7
Cursos	41	28,7	52,1	2,3	14,9	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0
Pensions, ajudes, subvencions	140	21,1	53,1	2,6	10,7	1,3	4,0	5,5	0,8	0,7
Multes	4	0,0	71,1	0,0	0,0	0,0	0,0	28,9	0,0	0,0
Agenda cultural	16	47,4	46,4	0,0	6,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Normativa i legislació	24	6,9	56,5	0,0	8,5	4,3	0,0	19,6	0,0	4,3
Sanitat	36	34,7	47,0	5,0	4,9	0,0	0,0	8,3	0,0	0,0
Mapes, plànols municipals	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Servei meteorològic	9	32,5	40,5	27,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Turisme	6	29,8	51,4	0,0	18,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Transports	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Consultes per feina / estudis	17	22,5	47,6	6,1	12,9	0,0	5,5	5,4	0,0	0,0
Informació sobre la Generalitat	33	28,1	43,3	8,3	2,9	0,0	11,8	5,7	0,0	0,0
Informació Direcció General Trànsit	2	47,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	52,3	0,0	0,0
Activitats nens / jovent	8	0,0	72,5	0,0	0,0	0,0	12,8	14,7	0,0	0,0
Informació	12	22,7	39,8	11,6	0,0	0,0	0,0	18,2	0,0	7,8
Impostos	14	29,8	36,7	14,5	7,2	0,0	6,1	5,8	0,0	0,0
Traductor	4	0,0	78,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	21,3	0,0
Per curiositat	4	19,9	80,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	27	25,7	38,4	8,6	8,3	0,0	7,8	11,2	0,0	0,0
Cap	2	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	54	27,8	42,2	7,8	3,6	1,6	5,7	7,5	0,0	3,8
No contesta	2	55,2	0,0	0,0	44,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P22.4. COM LA VA CONÈIXER?</b>										
Trucant al 012	17	24,0	56,7	0,0	11,0	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0
Familiar o amic	101	16,9	53,9	4,9	11,3	1,8	1,0	7,1	1,0	2,0
Cercadors d'Internet	95	39,0	44,4	0,9	6,8	0,0	4,3	4,6	0,0	0,0
Per la televisió	151	18,0	47,8	7,4	7,3	1,3	6,6	9,5	0,8	1,3
Per la ràdio	10	19,5	50,5	0,0	19,9	0,0	0,0	10,1	0,0	0,0
Per la premsa	24	37,7	42,1	5,8	4,3	0,0	4,3	0,0	0,0	5,8
Per la revista de la Generalitat	12	7,9	49,6	24,0	9,8	0,0	8,7	0,0	0,0	0,0
A la feina / estudis	119	24,2	45,3	6,4	8,9	0,9	4,7	7,9	0,0	1,8
Oficines de Treball	67	18,3	66,7	4,0	5,6	0,0	0,0	5,5	0,0	0,0
Altres	63	24,2	56,3	4,6	8,5	0,0	0,0	3,5	1,3	1,7
No sap	133	21,7	47,3	12,1	2,9	2,5	1,6	11,1	0,8	0,0

% Horitzontals ponderats	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>793</b>									
<b>P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?</b>										
Menys d'un mes	429	23,9	48,8	7,4	7,3	1,1	3,2	6,5	0,9	0,8
D'un a dos mesos	196	21,6	50,7	3,8	8,8	1,0	3,7	8,8	0,0	1,6
Tres o quatre mesos	45	21,7	49,8	6,6	2,1	0,0	1,8	18,0	0,0	0,0
Més de quatre mesos	116	23,8	52,4	7,2	6,8	1,2	3,8	3,1	0,0	1,7
No sap	6	0,0	81,8	0,0	18,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?</b>										
Si	268	20,6	45,3	8,3	8,3	1,5	4,3	9,3	1,1	1,2
No	109	24,1	50,8	8,0	6,4	0,0	2,6	7,1	0,0	0,9
No l'havia visitat abans	181	18,6	57,0	3,9	9,8	0,0	2,5	7,7	0,0	0,6
No sap	235	28,7	49,8	5,3	5,0	1,8	3,1	4,5	0,4	1,4
<b>Base Creu que la pàgina web ha millorat</b>	<b>268</b>									
<b>P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?</b>										
Accessibilitat	23	22,0	54,4	0,0	7,5	3,7	0,0	12,5	0,0	0,0
Claredat	35	22,1	49,5	3,0	5,5	0,0	8,7	11,3	0,0	0,0
Més informació, més serveis	95	17,9	47,1	11,0	9,8	2,3	2,1	7,7	2,1	0,0
Disseny, imatge	17	33,1	34,7	8,0	6,7	0,0	11,8	5,8	0,0	0,0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	52	14,7	48,3	14,4	3,8	1,9	1,6	9,4	2,0	3,9
Rapidesa	21	29,7	32,9	4,6	4,1	0,0	14,2	14,5	0,0	0,0
Altres	5	20,0	39,7	20,0	20,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	20	24,7	34,6	0,0	21,8	0,0	4,2	8,9	0,0	5,8

% Horitzontals ponderats	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>793</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	186	20,6	50,7	7,5	6,2	1,0	4,2	7,9	0,0	1,9
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	467	23,6	49,9	6,5	7,6	1,4	2,7	7,0	0,6	0,7
No sap que es poden fer tràmits	125	24,7	51,4	4,0	7,8	0,0	3,0	6,8	0,8	1,6
No sap	14	20,9	35,3	7,0	13,9	0,0	15,5	7,5	0,0	0,0
<b>Base Ha fet algun tràmit mitjançant Gencat.cat</b>	<b>186</b>									
<b>P22.6.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER MITJANÇANT GENCAT.CAT?</b>										
Atur (segellar)	21	9,4	75,9	4,1	0,0	0,0	0,0	10,6	0,0	0,0
Impostos	15	33,4	46,7	7,0	0,0	0,0	6,4	6,5	0,0	0,0
Cita pel metge	24	35,4	40,1	3,3	7,5	0,0	0,0	13,7	0,0	0,0
Carnet família nombrosa	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Preinscripció escolar	7	0,0	71,2	28,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ensenyament	15	24,9	21,5	5,3	15,3	0,0	12,2	13,1	0,0	7,7
Subvencions	31	17,0	49,3	3,1	13,4	2,6	10,2	0,0	0,0	4,5
Família	3	0,0	69,9	30,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Empreses	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Buscar feina, cursos aturats	11	16,3	34,6	0,0	12,7	9,3	0,0	27,2	0,0	0,0
Llicències (pesca,...)	12	6,9	78,0	15,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres temes laborals	9	19,9	61,8	9,3	9,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Oposicions	9	11,3	54,9	22,3	0,0	0,0	11,5	0,0	0,0	0,0
Crear associacions	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Denuncies	2	49,1	50,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Temes jurídics	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Estrangeria	4	24,5	52,8	0,0	0,0	0,0	22,7	0,0	0,0	0,0
Sol·licitud d'empadronament	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Renovació targeta de transport	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Reclamacions	2	47,9	0,0	52,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sol·licitar permís d'obres	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Carnet monoparental	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Documentació	3	37,2	62,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	8	34,2	40,9	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	12,4

% Horitzontals ponderats	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>793</b>									
<b>P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.</b>										
0	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	2	0,0	55,3	0,0	0,0	0,0	44,7	0,0	0,0	0,0
3	3	36,4	63,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	6	14,4	27,0	0,0	27,4	0,0	18,0	13,2	0,0	0,0
5	27	21,2	56,9	3,6	7,4	0,0	3,8	7,1	0,0	0,0
6	70	29,2	48,8	4,0	5,7	0,0	2,5	8,2	0,0	1,4
7	165	28,5	47,7	7,3	8,3	1,1	1,7	4,1	0,6	0,6
8	250	22,7	51,4	6,6	5,8	0,4	1,7	8,3	0,4	2,7
9	110	18,2	51,4	4,7	8,5	1,7	5,5	9,0	1,1	0,0
10	107	19,6	47,6	8,8	9,7	2,0	4,6	7,0	0,8	0,0
No sap	50	19,0	51,7	7,1	5,8	2,8	6,5	7,1	0,0	0,0
Mitjana	7,82	7,70	7,80	8,06	7,91	8,62	7,86	7,95	8,44	7,66
Desviació	1,46	1,34	1,50	1,28	1,52	1,28	2,05	1,38	1,24	0,72
Casos	742	173	371	47	56	7	23	53	4	9

% Horitzontals ponderats	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>P23. SEXE</b>										
Home	431	24,1	49,9	7,1	7,8	1,0	3,6	5,8	0,2	0,5
Dona	770	20,9	47,2	8,2	7,4	1,8	3,3	9,4	0,9	0,9
<b>P24. EDAT</b>										
Fins a 25 anys	60	26,1	35,2	5,3	12,0	0,0	7,9	10,3	3,3	0,0
De 25 a 34	396	18,9	55,7	6,0	7,5	1,4	1,7	7,8	0,2	0,7
De 35 a 44	371	19,8	53,9	6,3	5,4	1,2	3,7	8,2	0,6	0,8
De 45 a 54	203	19,3	37,6	14,0	10,2	2,8	4,5	9,9	0,5	1,3
De 55 a 64	109	28,8	40,0	10,9	8,6	1,7	2,8	6,2	0,9	0,0
65 i més	60	49,6	26,7	4,8	4,9	1,9	5,3	5,4	1,3	0,0
<b>P25. ON VA NÉIXER?</b>										
Catalunya	893	21,1	48,6	7,5	6,3	1,8	3,9	9,4	0,7	0,7
Resta d'Espanya	168	20,0	50,5	9,6	12,5	0,5	1,7	4,6	0,0	0,6
Estranger	139	30,6	42,5	7,9	9,4	1,3	2,1	4,3	1,2	0,7
<b>P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?</b>										
Català	460	23,6	36,8	10,4	8,0	2,8	7,1	9,6	0,9	0,9
Castellà	620	20,8	55,8	6,0	7,8	0,8	1,0	6,9	0,6	0,3
Ambdues per igual	105	23,2	51,9	8,2	3,8	1,0	0,9	9,6	0,0	1,3
Altres	15	18,8	61,3	0,0	6,9	0,0	6,3	6,9	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>P26.2. A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?</b>										
Català	305	21,8	37,0	13,1	7,2	2,7	7,8	7,9	1,4	1,0
Castellà	154	21,5	61,8	2,6	6,5	0,9	0,7	5,4	0,5	0,0
Ambdues per igual	138	27,6	48,0	6,7	6,8	0,0	2,3	6,4	0,0	2,2
No treballa / no estudia	598	21,1	50,6	6,8	8,0	1,5	1,9	9,5	0,4	0,2
Altres	4	20,9	33,8	0,0	20,9	0,0	24,5	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>P26.3. AMB ELS AMICS?</b>										
Català	370	21,2	34,4	14,2	7,1	3,7	7,9	9,9	1,1	0,5
Castellà	539	19,6	59,4	4,9	8,0	0,8	1,0	5,7	0,5	0,2
Ambdues per igual	286	27,7	44,9	5,3	7,2	0,3	1,8	10,7	0,4	1,6
Altres	5	25,8	53,6	0,0	0,0	0,0	20,6	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>P27. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DEL SEU PARE?</b>										
Catalunya	465	23,0	39,5	9,7	7,7	2,3	6,0	10,2	0,9	0,8
Resta d'Espanya	590	18,7	56,8	6,6	7,3	1,0	1,7	7,4	0,3	0,2
Estranger	139	32,6	42,6	7,0	8,2	1,3	2,1	4,2	1,2	0,7
No contesta	6	33,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	17,0	0,0	49,9
<b>P28. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DE LA SEVA MARE?</b>										
Catalunya	467	21,9	40,7	9,1	7,7	2,7	5,6	10,5	1,1	0,7
Resta d'Espanya	585	20,1	55,1	7,2	7,2	0,5	1,9	7,5	0,2	0,2
Estranger	141	30,2	46,1	6,4	7,9	1,9	2,0	3,6	1,2	0,7
No contesta	6	33,1	0,0	0,0	17,0	0,0	0,0	0,0	0,0	49,9

% Horitzontals ponderats	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>P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>										
Sense estudis	4	50,9	49,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	38	19,2	47,2	18,7	0,0	2,2	7,9	2,8	2,2	0,0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	475	15,8	50,2	8,0	9,0	2,4	3,0	11,0	0,6	0,0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	376	22,9	51,0	5,3	7,0	1,5	3,8	7,5	0,5	0,5
Universitari grau mig (primer cicle)	98	19,5	48,9	14,1	8,0	0,0	3,1	4,6	0,8	1,0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	205	35,9	39,2	7,3	6,6	0,5	2,8	5,8	0,5	1,2
No contesta	5	38,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	61,8
<b>P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>										
Treballa per compte propi	121	20,9	49,2	8,6	4,6	3,3	3,0	7,0	1,7	1,8
Treballa per compte d'altri	461	23,2	45,5	8,9	7,8	1,2	5,3	6,8	0,7	0,6
No treballa	615	21,5	50,0	6,9	7,9	1,5	2,0	9,4	0,4	0,2
No contesta	3	0,0	29,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	70,3

% Horitzontals ponderats	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>121</b>									
<b>P30.1. VOSTÈ ÉS...</b>										
Empresari o professional amb assalariats	40	16,6	53,6	7,2	7,3	2,9	2,6	7,2	2,6	0,0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	79	23,5	47,1	9,5	3,4	3,6	3,2	7,1	1,3	1,5
Membre de cooperativa	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>461</b>									
<b>P30.2. VOSTÈ ÉS...</b>										
Assalariat indefinit	347	22,8	46,4	9,6	7,6	0,6	6,2	5,3	0,6	0,9
Assalariat eventual o interí	105	24,4	43,2	7,2	6,9	2,3	2,7	12,3	1,0	0,0
Membre de cooperativa	4	0,0	71,7	0,0	28,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	6	41,3	17,4	0,0	23,8	17,5	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base No treballa</b>	<b>615</b>									
<b>P30.3. VOSTÈ ÉS...</b>										
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	70	39,0	40,3	7,2	8,9	0,0	1,2	3,2	0,0	0,0
Aturat i ha treballat abans	472	15,9	54,4	6,7	8,6	1,8	1,5	10,6	0,2	0,3
Pensionista (abans no ha treballat)	8	63,5	0,0	25,8	0,0	0,0	0,0	0,0	10,7	0,0
Aturat i busca la primera feina	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudiant	17	37,9	31,2	12,0	4,8	0,0	6,0	8,2	0,0	0,0
Mestressa de casa	45	36,9	38,4	4,1	2,2	1,8	7,7	6,6	2,3	0,0
Està de baixa	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
<b>Base Treballa</b>	<b>582</b>									
<b>P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?</b>										
Públic (administració o empresa pública)	99	27,4	39,6	10,4	7,2	3,1	5,9	6,6	0,0	0,0
Sector privat	477	22,1	48,0	8,4	7,0	1,3	4,7	7,0	1,1	0,5
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	3	0,0	40,0	30,0	30,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>P30.5. I A QUINA BRANCA?</b>										
Agrari	4	0,0	20,2	0,0	0,0	25,3	34,4	20,2	0,0	0,0
Indústria	85	19,2	55,2	5,9	4,2	0,0	7,2	7,1	0,0	1,2
Serveis	443	24,3	44,0	9,4	8,2	1,9	4,0	6,8	1,1	0,3
Construcció	43	17,0	59,5	8,7	4,1	0,0	6,4	4,3	0,0	0,0
No contesta	7	12,0	15,0	12,1	0,0	0,0	0,0	17,2	0,0	43,7

% Horitzontals ponderats	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>								
<b>P31. LLOC DE RESIDÈNCIA</b>									
Alt Camp	3	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Empordà	22	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Penedès	20	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Urgell	3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Anoia	31	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Bages	31	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Baix Camp	29	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Ebre	11	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Baix Empordà	13	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Llobregat	137	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Penedès	21	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Barcelonès	96	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Barcelona ciutat	265	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Berguedà	7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Cerdanya	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Conca de Barberà	2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	19	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garrigues	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Garrotxa	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gironès	23	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Maresme	71	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Montsià	6	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Noguera	7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Osona	27	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Pallars Jussà	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Pla d'Urgell	3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Pla de l'Estany	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	2	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Ripollès	3	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Segarra	4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Segrià	20	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Selva	32	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Solsonès	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Tarragonès	36	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Urgell	6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Val d'Aran	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Vallès Occidental	161	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vallès Oriental	73	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0



% Horitzontals ponderats	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
<b>Base Barcelona ciutat</b>	<b>265</b>								
<b>P32. DISTRICTE MUNICIPAL</b>									
Ciutat Vella	8	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Eixample	57	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sants-Montjuic	22	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Les Corts	19	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sarrià-Sant Gervasi	24	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gràcia	16	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Horta	26	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Nou Barris	23	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sant Andreu	24	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sant Martí	40	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	6	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>								
<b>REGIÓ DE RESIDÈNCIA</b>									
Barcelona ciutat	265	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	578	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Comarques gironines	94	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Camp de Tarragona	90	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Terres de l'Ebre	19	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Àmbit de Ponent	41	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Comarques centrals	98	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Alt Pirineu i Aran	8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
No contesta	9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

% Horitzontals ponderats	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>DIA SETMANA TRUCADA</b>										
Dilluns	241	21,3	50,1	8,7	8,4	0,4	1,5	8,0	0,9	0,8
Dimarts	238	20,0	44,1	10,9	9,9	0,8	3,9	9,0	0,4	1,0
Dimecres	240	16,5	55,6	7,0	6,2	2,9	3,4	7,7	0,3	0,4
Dijous	216	26,4	41,7	8,3	7,1	1,9	4,1	9,0	1,0	0,5
Divendres	180	26,1	48,1	3,8	7,3	2,1	4,0	7,5	0,5	0,6
Dissabte	48	22,4	55,9	11,7	2,1	1,8	2,4	3,7	0,0	0,0
Diumenge	36	30,7	41,4	0,0	5,8	0,0	6,6	10,4	2,2	2,8
<b>FRANJA HORÀRIA TRUCADA</b>										
De 8 a 11 hores	348	20,1	45,0	7,8	8,6	1,9	3,9	11,6	0,5	0,6
De 11 a 13 hores	299	21,6	50,3	8,6	8,7	1,3	2,0	6,1	0,3	1,2
De 13 a 16 hores	252	21,1	52,9	8,1	7,3	0,3	2,7	6,0	1,2	0,4
De 16 a 19 hores	167	24,3	50,5	5,5	5,8	1,5	3,5	7,8	1,1	0,0
De 19 a 22 hores	97	25,8	37,2	11,8	4,1	3,8	5,8	9,4	0,0	2,1
De 22 a 1 hores	24	33,7	45,2	0,0	3,8	4,3	4,2	8,9	0,0	0,0
De 1 a 8 hores	12	22,7	52,4	0,0	9,6	0,0	15,2	0,0	0,0	0,0
<b>PROVÍNCIA</b>										
Barcelona	948	27,9	61,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,2	0,0	0,9
Girona	96	0,0	0,0	97,9	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0
Lleida	47	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	85,9	2,1	12,0	0,0
Tarragona	109	0,0	0,0	0,0	82,9	17,1	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>NIVELL D'ESTUDIS</b>										
Baix	517	16,3	50,0	8,8	8,2	2,3	3,3	10,3	0,8	0,0
Mitjà	376	22,9	51,0	5,3	7,0	1,5	3,8	7,5	0,5	0,5
Alt	303	30,6	42,4	9,5	7,1	0,3	2,9	5,4	0,6	1,2
No contesta	5	38,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	61,8
<b>MES DE TRUCADA AL SERVEI 012</b>										
Gener	117	10,0	59,0	8,0	8,0	1,0	3,0	9,0	1,0	1,0
Febrer	101	21,0	53,0	8,0	9,0	0,0	3,0	5,0	0,0	1,0
Març	138	20,0	50,0	8,0	8,0	1,0	4,0	8,0	0,0	1,0
Abril	100	19,0	49,0	8,0	6,0	3,0	4,0	11,0	0,0	0,0
Maig	102	26,0	40,0	10,0	8,0	1,0	4,0	8,0	0,0	3,0
Juny	102	20,0	50,0	6,0	6,0	3,0	3,0	9,0	3,0	0,0
Juliol	104	30,0	41,0	6,0	6,0	3,0	4,0	8,0	1,0	1,0
Agost	81	27,0	44,0	9,0	8,0	2,0	2,0	7,0	1,0	0,0
Setembre	95	20,0	56,0	6,0	8,0	0,0	4,0	6,0	0,0	0,0
Octubre	85	23,0	43,0	9,0	7,0	3,0	4,0	11,0	0,0	0,0
Novembre	93	28,0	43,0	10,0	9,0	0,0	3,0	6,0	0,0	1,0
Desembre	82	25,0	46,0	6,0	7,0	2,0	2,0	10,0	2,0	0,0
<b>SITUACIÓ LABORAL</b>										
Treballa per compte propi	121	20,9	49,2	8,6	4,6	3,3	3,0	7,0	1,7	1,8
Treballa per compte d'altri	461	23,2	45,5	8,9	7,8	1,2	5,3	6,8	0,7	0,6
Aturat	474	16,3	54,2	6,7	8,6	1,7	1,5	10,5	0,2	0,3
Jubilat / pensionista	77	41,5	36,3	9,1	8,1	0,0	1,1	2,9	1,1	0,0
Mestressa de casa	45	36,9	38,4	4,1	2,2	1,8	7,7	6,6	2,3	0,0
Estudiant	17	37,9	31,2	12,0	4,8	0,0	6,0	8,2	0,0	0,0
Altres situacions	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
No contesta	3	0,0	29,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	70,3



Mes de trucada al 012

% Horitzontals ponderats	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>P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>													
Menys de tres mesos	43	0,0	2,3	19,2	4,6	4,7	11,8	16,8	9,4	10,9	3,9	10,7	5,7
Entre 3 i 6 mesos	68	11,9	10,3	12,1	7,3	5,9	13,4	12,1	5,9	6,9	3,7	5,4	4,8
Entre 6 i 12 mesos	108	7,6	7,5	20,6	9,3	7,5	6,6	10,6	6,0	2,6	11,1	5,2	5,3
Entre 1 i 2 anys	218	9,1	11,1	14,0	6,9	7,9	8,4	9,0	6,0	5,2	5,5	9,0	7,9
Més de 2 anys	753	10,7	7,9	9,2	9,0	9,0	8,3	7,6	7,0	9,1	7,3	7,9	7,1
No sap	9	0,0	10,9	0,0	0,0	21,9	0,0	0,0	8,8	30,7	27,7	0,0	0,0
<b>P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?</b>													
Familiar o amic	197	9,5	4,6	10,5	7,1	8,2	7,8	11,1	7,0	11,5	8,2	9,4	5,0
Internet	73	3,2	12,4	1,9	2,7	6,9	8,3	12,7	7,8	5,2	16,3	11,4	11,2
Per la televisió	332	14,0	7,3	12,5	8,8	8,3	8,0	9,4	6,4	8,6	5,1	5,0	6,7
Per la ràdio	16	21,9	12,7	0,0	18,9	0,0	12,8	0,0	10,2	11,9	0,0	11,7	0,0
A la premsa	48	12,1	10,5	17,2	12,5	8,4	4,2	2,2	8,4	7,9	5,3	9,6	1,7
Revista de la Generalitat	27	8,5	3,7	5,1	14,6	7,4	7,4	15,1	11,9	13,8	3,1	3,4	6,0
Algun altre servei telefònic	18	13,0	5,6	7,7	5,6	11,3	11,4	0,0	4,5	21,1	4,8	10,4	4,6
A la feina / estudis	56	12,6	5,5	17,4	5,4	5,5	12,8	5,6	4,4	10,2	10,8	8,4	1,5
Oficines de Treball	182	6,4	8,9	8,4	6,6	9,5	10,1	10,3	5,4	5,2	7,0	10,2	12,2
Altres respostes	83	7,0	8,5	21,7	12,1	4,9	9,8	10,0	6,9	1,1	5,2	6,7	6,0
No sap	167	6,3	13,9	12,4	9,6	12,1	7,3	3,7	7,8	6,2	7,7	6,7	6,4

% Horitzontals ponderats	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>P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?</b>													
Molt satisfet	490	8,6	9,3	10,2	7,4	8,7	7,7	10,8	7,8	6,2	8,0	9,3	6,2
Bastant satisfet	569	10,9	7,5	12,7	9,2	8,0	9,0	8,0	6,3	7,7	6,8	6,4	7,8
Regular / normal	107	10,9	9,4	9,1	6,6	12,3	10,5	3,9	5,3	15,0	5,6	6,1	5,4
Poc satisfet	19	6,1	10,6	14,5	21,0	0,0	10,7	0,0	4,3	5,0	4,5	14,6	8,6
Gens satisfet	10	0,0	10,2	13,9	10,1	0,0	0,0	10,4	8,2	28,6	0,0	18,7	0,0
No sap	3	0,0	0,0	43,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	29,7	26,8	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	27,7	21,7	50,6	0,0	0,0	0,0
1	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2	6	0,0	0,0	48,4	17,5	0,0	17,8	0,0	0,0	0,0	0,0	16,3	0,0
3	2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	4	53,7	23,3	0,0	23,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	30	3,8	6,7	9,1	13,2	13,4	6,7	3,4	5,3	12,5	2,8	12,2	10,8
6	38	15,3	18,6	10,9	0,0	10,7	5,3	2,7	6,4	5,0	9,0	9,8	6,5
7	128	11,8	9,5	7,6	9,4	7,9	12,0	4,9	6,4	8,1	7,4	8,0	7,1
8	349	11,4	11,3	13,9	8,6	7,6	7,3	5,4	8,4	9,0	6,9	5,9	4,5
9	278	8,0	7,6	9,5	7,2	9,9	7,0	15,3	6,4	8,5	5,8	7,4	7,4
10	359	8,5	5,1	12,4	8,4	8,2	9,9	9,3	5,9	5,5	8,8	9,3	8,7
No sap	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	51,8	0,0	0,0	48,2	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,50	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	1,37
Casos	1198	117	101	138	100	102	101	104	81	94	85	93	82

% Horitzontals ponderats	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>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	289	7,7	8,0	13,9	10,0	8,8	7,4	9,3	6,7	7,5	7,1	6,4	7,1
Amabilitat	109	15,0	8,4	15,3	4,6	8,4	9,4	9,5	3,7	1,7	4,7	10,3	9,1
Atenció (personal, al client)	278	7,5	8,0	11,9	7,2	7,7	9,5	9,3	8,2	6,1	10,4	7,0	7,1
Tenir molta i bé la informació	152	11,5	8,0	7,3	9,3	8,0	10,1	11,6	8,0	6,9	5,1	9,8	4,3
Resoldre, donar solucions	152	8,5	8,7	8,2	9,9	11,4	10,1	5,5	8,6	8,1	4,5	8,0	8,7
Eficàcia / eficiència	47	12,4	12,9	11,8	10,7	4,3	0,0	6,6	6,9	12,1	7,3	7,9	7,0
Professionalitat	41	22,5	4,9	6,7	7,3	7,4	7,4	7,5	5,9	16,0	4,1	4,5	6,0
Llenguatge clar i concís	28	4,2	10,9	14,9	10,8	7,3	3,6	11,2	2,9	6,8	18,4	3,3	5,9
Interès per resoldre la consulta	10	33,3	9,6	39,6	0,0	0,0	9,7	0,0	7,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	19	12,3	16,1	0,0	15,9	5,4	0,0	0,0	8,6	5,0	18,1	9,9	8,7
Idioma	12	19,2	16,7	0,0	0,0	16,8	8,4	8,6	0,0	15,6	7,1	7,7	0,0
Altres	9	0,0	11,7	32,0	11,6	35,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,5
No sap	53	2,2	5,8	10,5	3,8	5,8	13,5	7,9	1,5	26,9	3,2	14,1	4,7
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Esmenta un primer aspecte</b>	<b>1146</b>												
<b>P5.2. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?</b>													
Rapidesa	118	11,8	9,4	9,4	11,0	5,1	7,8	7,0	6,2	6,4	10,1	10,2	5,6
Amabilitat	88	5,3	12,6	17,3	12,5	11,5	4,6	5,9	4,6	2,2	6,8	5,3	11,2
Atenció (personal, al client)	106	7,7	12,4	17,0	9,5	10,6	5,8	6,9	8,5	1,8	7,3	7,9	4,7
Tenir molta i bé la informació	122	6,7	9,1	20,5	9,9	10,0	6,7	9,4	6,0	3,9	3,5	6,1	8,1
Resoldre, donar solucions	95	9,8	6,4	16,1	7,4	8,6	6,4	9,8	9,4	3,0	7,2	9,8	6,1
Eficàcia / eficiència	38	18,4	0,0	21,9	2,6	13,4	8,0	8,2	4,3	7,5	9,0	2,4	4,3
Professionalitat	24	19,0	12,4	5,7	8,2	8,3	8,3	4,2	13,3	0,0	0,0	3,8	16,8
Llenguatge clar i concís	32	14,8	6,4	0,0	9,5	6,4	6,5	16,5	7,7	0,0	16,2	2,9	13,0
Interès per resoldre la consulta	10	0,0	0,0	14,1	20,4	0,0	0,0	21,1	8,3	19,2	8,7	0,0	8,3
Preu de trucada (barat, gratuït)	15	15,5	13,5	9,2	6,7	6,8	13,6	0,0	5,4	6,3	11,4	6,2	5,5
Idioma	9	13,2	11,4	0,0	11,3	11,5	0,0	11,8	0,0	21,4	19,3	0,0	0,0
Altres	3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	36,5	0,0	0,0	34,0	0,0	0,0	29,5
Cap altre	487	10,3	7,7	7,4	7,2	8,1	10,5	9,4	7,2	10,9	7,0	8,2	6,2

% Horitzontals ponderats	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>P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>													
Rapidesa	408	8,9	8,4	12,6	10,3	7,7	7,5	8,7	6,6	7,2	8,0	7,5	6,7
Amabilitat	197	10,7	10,3	16,2	8,1	9,8	7,2	7,9	4,1	1,9	5,6	8,0	10,0
Atenció (personal, al client)	384	7,6	9,2	13,3	7,8	8,5	8,5	8,6	8,3	4,9	9,6	7,3	6,4
Tenir molta i bé la informació	273	9,4	8,5	13,2	9,5	8,9	8,6	10,6	7,1	5,5	4,4	8,2	6,0
Resoldre, donar solucions	247	9,0	7,8	11,2	8,9	10,3	8,7	7,2	8,9	6,1	5,5	8,7	7,7
Eficàcia / eficiència	85	15,1	7,1	16,3	7,1	8,4	3,6	7,3	5,7	10,0	8,0	5,5	5,8
Professionalitat	66	21,2	7,7	6,3	7,6	7,7	7,7	6,3	8,6	10,1	2,6	4,2	10,0
Llenguatge clar i concís	59	9,8	8,5	7,0	10,1	6,8	5,1	14,0	5,5	3,2	17,2	3,1	9,7
Interès per resoldre la consulta	20	17,2	5,0	27,2	9,9	0,0	5,0	10,2	8,0	9,3	4,2	0,0	4,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	34	13,8	14,9	4,1	11,8	6,0	6,0	0,0	7,2	5,6	15,1	8,2	7,3
Idioma	21	16,7	14,5	0,0	4,8	14,5	4,9	9,9	0,0	18,1	12,2	4,4	0,0
Altres	11	0,0	8,8	24,2	8,8	26,6	8,9	0,0	0,0	8,3	0,0	0,0	14,4
No sap	53	2,2	5,8	10,5	3,8	5,8	13,5	7,9	1,5	26,9	3,2	14,1	4,7
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>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	26,2	0,0	31,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	42,6	0,0	0,0	0,0
1	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
2	4	0,0	0,0	0,0	28,2	0,0	0,0	0,0	45,7	0,0	0,0	26,1	0,0
3	4	0,0	0,0	33,3	0,0	24,4	0,0	0,0	19,5	22,8	0,0	0,0	0,0
4	14	8,1	7,0	0,0	20,9	7,0	0,0	14,4	5,6	0,0	11,9	19,4	5,7
5	41	14,1	17,1	6,7	2,4	7,4	7,4	7,5	7,8	6,9	4,1	6,7	11,9
6	76	13,8	10,6	10,9	13,2	10,7	6,7	4,1	3,2	5,0	11,2	8,5	2,2
7	161	12,3	9,4	8,6	9,3	5,0	10,1	7,7	6,5	9,4	4,8	9,2	7,6
8	296	9,5	10,6	10,3	10,2	8,2	10,0	6,7	7,7	7,7	6,1	5,7	7,5
9	225	8,3	5,8	15,4	6,2	9,5	8,6	12,5	6,9	8,4	6,1	8,3	4,0
10	371	8,2	6,5	12,3	7,0	9,3	7,7	9,5	6,4	7,7	9,2	7,8	8,4
No sap	2	53,6	46,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	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	115	100	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
<b>AMABILITAT</b>													
2	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	2	55,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	44,8	0,0	0,0	0,0
4	5	0,0	18,8	25,7	18,6	0,0	0,0	19,3	0,0	17,6	0,0	0,0	0,0
5	14	8,3	14,5	9,9	0,0	21,8	0,0	7,4	0,0	20,3	0,0	0,0	17,7
6	37	15,6	13,5	7,4	10,7	2,7	10,9	8,3	6,5	2,5	2,3	17,4	2,2
7	89	10,5	10,2	10,9	7,9	6,8	8,0	4,7	7,3	8,5	7,7	9,4	8,3
8	257	12,3	9,1	10,8	9,8	5,5	9,5	6,5	7,6	7,4	8,3	6,9	6,4
9	269	8,7	9,8	9,8	7,1	9,1	8,0	10,0	7,3	9,9	7,3	8,0	5,2
10	525	8,4	6,2	13,2	8,4	10,1	8,5	9,7	6,3	6,9	7,0	7,4	7,8
No sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	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	117	100	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82



Total		MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
% Horitzontals ponderats		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>												
<b>PROFESSIONALITAT</b>													
0	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	46,2	53,8	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	9	0,0	34,9	0,0	11,5	11,7	0,0	11,9	0,0	0,0	9,8	10,7	9,5
5	36	9,6	13,9	22,9	13,8	5,6	0,0	2,9	6,7	10,4	0,0	5,1	9,1
6	42	16,8	7,3	10,0	9,6	7,3	14,7	5,0	5,9	4,6	4,1	6,7	7,9
7	121	14,4	14,2	6,8	5,8	9,2	5,0	8,6	6,0	6,2	7,0	10,0	6,8
8	296	12,2	8,9	9,4	9,5	6,5	9,6	5,6	7,1	9,3	8,1	6,6	7,2
9	271	6,0	8,9	11,8	8,5	9,7	7,1	12,6	7,2	8,4	7,6	7,6	4,6
10	410	8,2	5,2	14,2	7,8	8,9	9,2	9,1	6,5	7,2	7,3	8,6	7,8
No sap	11	20,8	9,0	0,0	0,0	18,1	27,2	9,2	7,2	8,4	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
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	1,41	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	114	100	138	100	99	99	103	80	94	85	93	81
<b>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>													
0	7	0,0	0,0	42,5	0,0	0,0	0,0	15,9	12,5	29,1	0,0	0,0	0,0
1	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2	2	0,0	55,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	44,6	0,0	0,0	0,0	0,0
3	9	13,6	11,8	16,2	23,5	11,9	11,9	0,0	0,0	11,1	0,0	0,0	0,0
4	8	0,0	26,4	0,0	13,1	26,5	0,0	0,0	0,0	0,0	11,2	12,1	10,7
5	34	17,2	11,9	12,2	11,8	6,0	0,0	3,1	16,7	5,6	2,5	8,2	4,8
6	71	16,4	8,5	7,8	11,3	4,3	5,7	8,8	4,6	8,0	6,0	10,5	8,1
7	109	10,7	9,3	7,7	7,4	7,5	7,5	4,8	5,2	10,5	7,9	9,4	12,1
8	249	10,3	8,5	11,7	8,0	9,0	13,1	6,2	7,2	6,8	7,2	7,5	4,6
9	276	9,3	8,8	12,0	8,7	9,2	7,0	11,7	7,1	7,2	5,3	8,8	5,1
10	431	8,1	7,0	12,5	7,7	8,7	8,5	9,6	6,4	8,1	8,9	6,7	7,6
No sap	5	0,0	22,4	0,0	0,0	0,0	0,0	23,0	0,0	0,0	0,0	0,0	54,6
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	1,64	1,59	1,74	1,87	1,69	1,51	1,28	1,51	1,82	2,04	1,38	1,47	1,52
Casos	1195	117	100	138	100	102	102	103	81	95	85	93	80

Total		MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
% Horitzontals ponderats		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>												
<b>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>													
0	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,4	0,0	49,6	0,0
3	3	0,0	0,0	0,0	34,6	0,0	0,0	0,0	0,0	65,4	0,0	0,0	0,0
4	2	0,0	50,2	0,0	49,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	21	16,9	9,8	20,0	0,0	14,7	0,0	5,0	0,0	9,1	4,1	4,5	15,9
6	38	15,2	7,9	3,6	10,5	8,0	8,0	0,0	10,6	2,5	15,6	7,3	10,7
7	96	9,8	13,7	4,3	7,3	4,2	12,8	10,9	9,4	9,9	4,5	9,7	3,4
8	296	11,8	9,2	11,2	8,8	6,9	7,9	6,7	7,1	8,6	6,9	7,9	6,9
9	267	8,3	7,2	15,0	9,7	8,7	7,6	9,3	6,7	8,9	7,0	7,0	4,6
10	473	8,6	7,3	11,7	7,4	10,1	9,1	10,1	6,2	6,4	7,2	7,9	8,0
No sap	3	0,0	37,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	31,8	0,0	30,6
Mitjana	8,79	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	1,10	1,21	1,65	1,28	1,50	1,40
Casos	1197	117	100	138	100	102	102	104	81	95	85	93	81
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>													
0	8	0,0	0,0	36,1	0,0	13,2	0,0	13,5	0,0	37,1	0,0	0,0	0,0
1	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	2	0,0	50,2	0,0	49,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	8	14,3	24,7	0,0	24,5	12,4	0,0	12,7	0,0	0,0	0,0	11,4	0,0
5	32	21,7	9,4	17,2	3,1	9,4	6,3	3,2	5,0	2,9	0,0	11,5	10,2
6	57	10,2	16,0	4,9	10,6	5,3	14,3	5,5	10,0	3,3	7,5	8,2	4,3
7	117	12,9	10,3	13,0	11,1	5,2	7,8	5,3	5,5	6,5	7,3	8,7	6,3
8	286	9,8	8,8	9,2	7,3	7,8	11,0	7,2	6,8	10,2	6,6	7,1	8,0
9	267	9,2	8,0	14,0	7,5	8,8	7,6	11,3	7,9	8,2	6,7	5,6	5,2
10	417	8,4	6,3	11,6	8,4	10,0	7,1	9,5	6,4	7,0	8,6	8,9	7,7
No sap	4	0,0	25,3	0,0	0,0	0,0	25,5	26,0	0,0	0,0	0,0	23,3	0,0
Mitjana	8,55	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	1,57	1,53	1,61	1,80	1,68	1,62	1,33	1,52	1,32	2,01	1,22	1,51	1,36
Casos	1196	117	100	138	100	102	101	103	81	95	85	92	82

% Horitzontals ponderats	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>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	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	14	8,2	7,1	19,4	0,0	7,1	7,1	7,3	0,0	19,9	6,0	6,5	11,5
6	23	10,2	13,3	12,1	8,8	4,4	0,0	4,5	3,6	4,1	0,0	24,5	14,4
7	76	9,2	5,3	11,0	13,2	9,4	8,1	12,3	5,4	8,7	6,8	7,4	3,3
8	219	5,3	10,6	10,1	12,4	8,3	9,3	8,1	8,9	8,2	5,1	7,6	6,0
9	223	9,9	9,1	10,6	6,7	6,8	8,7	7,4	8,0	7,6	5,7	10,8	8,5
10	642	11,2	7,7	12,3	7,0	9,2	8,6	9,0	6,1	7,4	8,6	6,2	6,7
No sap	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	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	1,10	1,15	1,21	1,34	1,13	1,06	1,15	1,01	1,55	1,03	1,25	1,22
Casos	1199	117	101	138	100	102	102	104	81	94	85	93	82
<b>AMABILITAT</b>													
1	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
4	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	13	0,0	15,6	0,0	7,7	7,8	0,0	8,0	6,3	21,9	6,6	7,2	19,0
6	9	25,8	0,0	15,3	11,1	0,0	0,0	0,0	18,0	0,0	0,0	20,6	9,1
7	64	11,0	9,5	6,5	7,9	4,8	8,0	9,8	10,2	8,9	8,1	8,8	6,5
8	168	7,6	13,8	10,7	8,4	9,1	6,1	4,9	7,7	11,8	6,1	8,3	5,4
9	208	9,5	8,3	13,3	7,2	7,3	8,3	9,5	4,3	9,1	6,6	7,1	9,5
10	735	10,1	7,1	11,9	8,6	9,1	9,4	9,3	6,8	6,3	7,6	7,5	6,3
Mitjana	9,29	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	1,11	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	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
<b>PROFESSIONALITAT</b>													
4	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
5	7	0,0	15,1	0,0	0,0	30,3	0,0	0,0	0,0	42,4	0,0	0,0	12,3
6	15	0,0	13,1	18,0	13,0	6,6	0,0	20,2	5,3	0,0	5,6	18,1	0,0
7	44	10,5	9,1	9,3	9,0	9,1	6,9	4,7	3,7	12,8	5,8	6,3	12,9
8	175	9,3	12,1	7,9	12,0	8,7	7,0	6,5	7,9	7,6	4,4	10,6	6,1
9	242	10,6	6,7	11,5	5,0	7,6	10,1	8,6	7,1	11,0	7,1	8,5	6,5
10	713	9,8	7,9	12,6	8,6	8,4	8,7	9,3	6,7	6,4	8,0	6,6	6,9
No sap	2	0,0	0,0	0,0	0,0	51,7	0,0	0,0	0,0	48,3	0,0	0,0	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	1,17	0,86	1,16	1,05
Casos	1198	117	101	138	100	101	102	104	81	94	85	93	82

% Horitzontals ponderats	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>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>													
0	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
4	2	0,0	0,0	59,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	40,2	0,0
5	4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	51,9	0,0	25,5	22,5
6	9	13,7	0,0	0,0	0,0	0,0	11,9	12,2	0,0	11,1	10,0	21,8	19,3
7	31	15,0	0,0	8,9	3,2	6,5	3,3	10,0	7,8	6,1	13,7	14,9	10,6
8	118	11,9	11,2	9,4	11,9	8,6	6,1	6,2	3,5	11,3	2,9	9,5	7,7
9	208	11,2	8,3	10,0	6,3	8,3	8,3	8,5	5,9	9,5	7,8	8,9	7,1
10	824	8,9	8,6	12,4	8,8	8,7	9,0	9,1	7,6	6,7	7,4	6,7	6,2
No sap	3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	38,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	61,7
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	0,96	0,92	0,71	0,91	0,77	0,76	0,75	0,83	0,71	1,59	0,87	1,21	1,08
Casos	1197	117	101	138	100	102	101	104	81	95	85	93	81
<b>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>													
0	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
4	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
5	12	0,0	17,5	0,0	0,0	35,1	8,8	0,0	0,0	16,4	0,0	8,0	14,2
6	13	9,2	8,0	0,0	15,9	16,1	8,1	8,2	6,4	0,0	6,8	14,7	6,5
7	68	11,9	7,4	10,1	8,8	3,0	6,0	7,6	5,9	18,0	7,5	5,4	8,4
8	199	8,8	12,7	14,6	7,1	8,2	6,1	7,3	5,7	9,0	6,0	6,5	7,9
9	212	8,8	4,3	12,4	6,2	10,5	9,1	6,9	8,1	7,6	7,7	11,9	6,6
10	691	10,3	8,5	11,0	9,4	7,9	9,3	9,8	6,9	6,3	7,4	7,0	6,2
No sap	4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	28,6	0,0	26,1	0,0	0,0	45,3
Mitjana	9,22	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	1,12	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	117	101	138	100	102	102	103	81	94	85	93	81
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>													
0	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
3	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
5	6	21,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,7	17,1	15,4	16,8	14,9
6	16	7,1	18,5	0,0	6,1	0,0	12,4	6,3	9,9	5,8	0,0	34,0	0,0
7	42	11,1	2,4	19,7	9,5	4,8	4,8	4,9	13,5	9,0	4,1	4,4	11,7
8	158	5,2	10,2	8,8	8,2	10,9	10,3	6,6	5,1	11,4	5,4	11,2	6,8
9	225	11,4	7,6	11,7	7,1	6,3	9,0	11,1	7,9	9,7	5,7	4,5	8,0
10	747	10,0	8,5	12,1	8,9	9,1	8,2	8,6	6,3	6,3	8,2	7,5	6,3
No sap	3	38,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	34,3	0,0	0,0	0,0	0,0	27,2
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	1,05	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	115	101	138	100	102	102	103	81	95	85	93	81

% Horitzontals ponderats	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>P8.1. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?</b>													
Rapidesa	219	10,7	6,5	10,8	6,9	10,7	9,3	9,0	7,1	7,4	7,0	7,2	7,5
Amabilitat	231	10,1	8,7	11,4	6,9	10,5	8,8	9,4	6,3	7,0	7,4	8,4	5,0
Professionalitat	143	10,6	3,5	13,6	9,1	9,9	12,8	6,5	6,8	6,6	7,8	5,9	6,9
Adequació de la resposta	301	12,0	10,4	13,8	9,0	6,8	5,4	9,7	6,5	5,4	7,1	7,4	6,6
Llenguatge clar i concís	68	5,2	6,0	10,2	7,4	10,5	12,1	9,2	3,6	5,6	7,6	16,5	6,1
Interès per resoldre la consulta	215	7,0	10,8	8,4	9,3	5,7	8,0	7,7	9,1	12,3	6,7	7,3	7,6
Tot és important	19	0,0	16,0	14,6	21,1	0,0	5,4	5,5	0,0	20,0	4,5	0,0	13,0
Altres respostes	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
No sap	4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	77,6	0,0	0,0	22,4
<b>Base Esmenta un aspecte</b>	<b>1177</b>												
<b>P8.2. I EL SEGON?</b>													
Rapidesa	277	9,7	6,6	12,0	6,5	11,3	11,0	9,7	5,0	9,6	5,2	8,4	5,0
Amabilitat	280	11,2	8,7	11,9	8,9	7,6	6,9	7,4	4,3	5,7	9,5	9,6	8,2
Professionalitat	176	8,6	12,0	8,6	6,3	9,2	9,8	6,5	9,7	8,6	7,3	6,3	7,0
Adequació de la resposta	153	14,5	7,9	13,6	9,2	6,0	7,3	8,8	10,6	4,9	5,6	7,9	3,8
Llenguatge clar i concís	115	7,1	6,2	10,8	9,6	7,1	8,9	14,5	9,9	8,2	11,2	1,6	5,0
Interès per resoldre la consulta	162	7,9	9,4	12,0	10,5	9,4	6,9	7,1	6,0	8,2	5,8	8,6	8,1
Cap altre	14	0,0	0,0	9,9	0,0	0,0	7,3	14,9	5,8	0,0	0,0	26,7	35,4
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>												
<b>P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?</b>													
Rapidesa	496	10,1	6,5	11,4	6,7	11,1	10,3	9,4	5,9	8,6	6,0	7,9	6,1
Amabilitat	511	10,7	8,7	11,6	8,0	8,9	7,8	8,3	5,2	6,3	8,5	9,1	6,8
Professionalitat	319	9,5	8,2	10,8	7,5	9,5	11,2	6,5	8,4	7,7	7,5	6,1	7,0
Adequació de la resposta	454	12,8	9,6	13,7	9,1	6,5	6,1	9,4	7,9	5,2	6,6	7,6	5,6
Llenguatge clar i concís	182	6,4	6,1	10,6	8,8	8,3	10,0	12,5	7,6	7,3	9,8	7,1	5,4
Interès per resoldre la consulta	377	7,4	10,2	9,9	9,8	7,3	7,6	7,4	7,8	10,5	6,3	7,9	7,8
Tot és important	19	0,0	16,0	14,6	21,1	0,0	5,4	5,5	0,0	20,0	4,5	0,0	13,0
Altres respostes	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
No sap	4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	77,6	0,0	0,0	22,4

% Horitzontals ponderats	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>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	9,7	7,3	11,0	8,7	5,9	9,2	10,9	7,0	6,8	4,9	11,1	7,4
Sí, però s'equivoca	112	11,4	11,7	9,9	5,4	9,0	5,4	6,5	7,2	10,1	6,8	3,3	13,2
No	811	9,5	8,3	12,0	8,6	9,3	8,7	8,2	6,6	7,9	7,9	7,2	5,8
<b>P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?</b>													
Diàriament o pràcticament diària	5	23,6	0,0	0,0	0,0	0,0	41,2	0,0	16,4	0,0	0,0	18,8	0,0
Algunes vegades a la setmana	31	7,6	6,6	18,0	6,5	0,0	6,6	20,2	5,3	15,4	5,5	3,0	5,3
Algunes vegades al mes	223	9,9	11,3	9,3	7,2	8,2	6,8	6,0	4,4	14,0	8,8	6,3	7,7
Menor freqüència	940	9,7	7,8	11,9	8,7	8,9	8,8	8,9	7,3	6,1	6,8	8,2	6,7
No sap	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
<b>P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...</b>													
Al matí	659	9,0	7,7	11,8	8,2	7,9	8,3	10,5	6,3	7,2	8,0	7,9	7,2
A la tarda	211	9,9	7,7	11,2	10,9	10,1	10,1	7,4	6,5	7,6	5,7	7,0	5,8
A la nit	36	16,4	8,5	11,7	14,1	11,4	2,9	5,8	13,7	10,7	4,8	0,0	0,0
Indiferent	282	9,9	10,7	11,8	6,4	8,3	8,7	5,9	6,9	8,4	6,4	9,2	7,6
No sap	11	20,4	8,8	0,0	0,0	8,9	0,0	0,0	14,2	33,1	7,5	0,0	7,2
<b>P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...</b>													
Només (o gairebé) els dies laborables	939	9,7	8,5	11,6	9,1	8,4	8,4	8,8	6,7	6,9	7,0	8,2	6,7
Només els caps de setmana	37	3,2	11,0	3,8	5,4	11,0	2,8	16,9	4,4	12,9	9,3	12,6	6,7
Indistintament	218	10,7	7,9	12,7	6,0	7,9	10,3	6,7	7,8	10,8	7,4	4,7	7,2
No sap	6	20,0	0,0	0,0	0,0	17,4	0,0	0,0	0,0	32,5	0,0	16,0	14,1
<b>P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?</b>													
Només un vegada	753	7,6	7,4	10,7	8,4	9,0	9,6	8,7	6,8	8,7	6,5	8,8	8,0
2 o 3 vegades	319	9,9	10,5	12,2	7,9	7,3	7,0	10,4	7,4	6,5	8,6	6,7	5,7
4 o 5 vegades	52	13,5	3,9	18,7	9,7	5,9	11,8	4,0	3,1	9,2	6,6	7,2	6,4
Més de 5 vegades	40	11,5	17,5	17,1	9,9	7,5	2,5	7,7	4,0	7,0	8,5	4,6	2,0
No sap	35	43,6	8,7	8,0	8,6	11,7	0,0	0,0	9,3	2,7	7,4	0,0	0,0
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	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	104	9,0	8,7	13,3	5,8	12,7	9,8	8,0	7,0	6,4	7,4	7,2	4,7
Per motius personals	1096	9,8	8,4	11,4	8,6	8,1	8,4	8,7	6,7	8,0	7,1	7,8	7,0

% Horitzontals ponderats	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>P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>													
Sí	1074	8,8	8,5	11,3	8,1	8,5	8,3	9,4	6,4	8,1	7,3	8,2	7,0
No	75	15,6	5,4	18,6	9,4	9,5	8,2	2,8	6,5	8,9	4,6	5,0	5,5
A mitges	45	15,6	13,5	3,1	13,4	6,8	13,6	2,3	14,5	2,1	7,6	2,1	5,5
No sap	6	61,3	0,0	24,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,4
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base No li van solucionar la consulta</b>	<b>120</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	4	0,0	0,0	0,0	22,9	0,0	0,0	0,0	37,1	0,0	0,0	21,2	18,8
Em van adreçar a un número equivocat	13	18,3	8,0	21,8	0,0	8,0	24,1	0,0	6,4	0,0	13,5	0,0	0,0
Em van donar una informació errònia	12	9,4	8,2	22,4	8,1	0,0	16,5	0,0	13,1	15,3	6,9	0,0	0,0
Estic esperant la resposta	17	0,0	11,7	16,0	11,6	11,7	23,5	6,0	9,4	5,5	0,0	0,0	4,7
Em van adreçar a un altre lloc	26	4,5	15,5	10,6	19,2	19,5	0,0	4,0	9,4	7,3	3,3	3,6	3,2
Inseguretat de la resposta	8	30,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	13,5	21,1	0,0	11,1	24,1	0,0
No ho sabien	19	30,8	5,3	14,6	5,3	10,7	10,8	0,0	0,0	5,0	4,5	0,0	13,0
Atenció dolenta	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Problemes tècnics	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
No va rebre la documentació que li havien dit	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Actitud no correcta per part de l'operador	4	26,6	0,0	31,7	22,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	18,8
No es va poder fer el tràmit	5	24,0	0,0	0,0	20,6	0,0	0,0	0,0	16,7	19,5	0,0	19,1	0,0
Informació incompleta	3	0,0	36,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	29,3	34,2	0,0	0,0	0,0
Altres	3	36,6	0,0	0,0	31,5	0,0	32,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA: VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?</b>													
Sí	179	9,1	9,0	12,4	10,1	4,0	9,1	7,0	7,3	14,8	4,8	9,3	3,2
No	991	10,0	8,5	11,5	7,7	9,0	8,2	9,1	6,6	6,8	7,6	7,4	7,6
No sap	30	3,9	3,4	9,3	20,1	17,0	13,7	3,5	8,2	3,2	5,7	9,3	2,8
<b>VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?</b>													
Sí	396	5,9	9,7	11,5	6,8	9,2	12,1	9,4	5,7	9,8	6,5	7,0	6,2
No	700	11,2	7,2	10,3	9,0	8,7	6,8	8,7	7,7	5,8	7,9	8,8	7,9
No sap	104	14,6	11,7	20,0	9,6	3,9	5,9	5,0	4,7	14,6	4,1	3,6	2,4
<b>EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?</b>													
Sí	1163	9,5	8,4	11,7	8,4	8,4	8,4	8,7	6,8	7,7	7,1	7,9	7,0
No	23	20,5	13,3	6,1	4,4	17,9	13,4	4,6	3,6	12,5	3,8	0,0	0,0
No sap	15	8,0	0,0	9,5	6,9	0,0	7,0	14,2	11,1	19,5	11,7	6,4	5,6
<b>EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?</b>													
Sí	1178	9,1	8,3	11,6	8,2	8,6	8,6	8,6	6,9	8,0	7,2	7,9	7,0
No	21	45,0	14,6	6,7	14,5	0,0	4,9	10,0	0,0	0,0	4,1	0,0	0,0
No sap	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
<b>VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?</b>													
Sí	1167	9,4	8,6	11,9	8,4	8,3	8,3	8,7	6,9	7,8	7,2	7,7	6,8
No	31	18,8	3,3	0,0	6,5	16,4	16,4	6,7	2,6	12,2	2,8	9,0	5,3
No sap	2	58,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	41,4
<b>LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?</b>													
Sí	1107	8,7	8,7	11,0	8,4	8,3	8,6	9,2	6,8	7,9	7,6	7,7	7,1
No	89	19,6	5,7	18,6	7,8	10,2	8,0	2,3	5,5	8,5	1,9	8,3	3,7
No sap	4	58,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	20,5	0,0	0,0	0,0	20,7



% Horitzontals ponderats	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>P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>													
Sí	1162	9,5	8,5	11,6	8,3	8,6	8,4	8,8	6,4	7,8	7,2	7,9	6,9
No	19	12,6	5,4	22,4	10,8	5,5	5,5	5,6	13,1	5,1	4,6	5,0	4,4
No sap	19	18,4	5,3	0,0	10,6	0,0	16,1	0,0	21,4	15,0	4,5	0,0	8,7
<b>P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?</b>													
Sí	1146	9,8	8,5	11,5	8,1	8,1	8,4	9,0	6,8	7,9	7,3	7,7	6,9
No	46	10,1	8,7	14,9	15,1	13,1	11,0	2,2	3,5	6,1	0,0	8,0	7,1
No sap	7	0,0	0,0	0,0	0,0	28,0	0,0	0,0	22,4	13,1	23,6	12,8	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	451	11,4	9,2	10,8	9,3	5,9	7,0	9,2	6,1	6,5	10,0	6,4	8,2
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	367	9,8	7,7	15,9	8,2	8,3	8,3	7,6	8,4	7,7	5,6	7,9	4,5
No sap que es poden fer tràmits	366	8,0	8,5	8,7	7,7	12,2	10,8	9,4	6,2	5,7	5,4	9,6	7,9
No sap	16	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Ha fet algun tràmit amb el 012</b>	<b>451</b>												
<b>P19.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER AMB EL 012?</b>													
Atur (segellar)	296	12,2	7,2	11,2	10,2	6,9	6,5	7,7	6,9	4,8	11,6	5,7	9,2
Naixement / acolliment d'un fill o fills	25	13,7	11,9	5,4	3,9	4,0	4,0	12,2	6,4	7,4	6,7	14,6	9,7
Ajuda per infant a càrrec	41	17,0	14,7	3,4	7,3	2,5	12,4	10,1	0,0	9,2	2,1	11,3	10,0
Ajudes familiars sense especificar	11	21,5	28,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,6	0,0	17,5	15,8	0,0	7,6
Impostos	8	15,5	13,5	0,0	0,0	13,5	13,6	0,0	21,6	0,0	11,4	0,0	10,9
Multes	26	9,0	0,0	26,7	7,7	7,8	3,9	12,0	12,5	3,7	9,9	3,6	3,2
Ajuda al lloguer	4	28,3	24,5	0,0	24,3	0,0	0,0	0,0	0,0	23,0	0,0	0,0	0,0
Cèdula d'habitabilitat	3	0,0	71,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	28,9
Pagament de taxes	2	0,0	42,2	57,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Llicències (pesca,...)	7	0,0	14,8	0,0	0,0	14,9	15,0	15,2	0,0	13,9	12,5	13,6	0,0
Demandar targeta sanitària	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Demandar prestacions	5	0,0	0,0	0,0	20,2	0,0	20,6	21,0	0,0	38,2	0,0	0,0	0,0
Inscripcions a cursos (Educació)	6	0,0	0,0	0,0	34,2	0,0	17,4	17,7	0,0	16,2	14,6	0,0	0,0
Canvis de padró	2	0,0	0,0	0,0	51,4	0,0	0,0	0,0	0,0	48,6	0,0	0,0	0,0
Demandar targeta de residència	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Declaració de Renda	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Domiciliar pagaments	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Reclamacions de consum	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Altres	12	0,0	16,8	34,6	0,0	0,0	0,0	25,9	0,0	0,0	7,1	15,5	0,0
No sap	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?</b>													
Cada dia	735	10,2	8,8	11,3	8,3	9,3	8,3	7,8	7,2	7,9	6,4	8,2	6,4
Algunes vegades a la setmana	180	5,2	11,2	10,8	11,7	4,5	9,1	9,8	6,8	8,4	10,0	6,7	5,9
Algunes vegades al mes	37	9,5	0,0	15,0	5,4	2,8	8,3	16,9	11,0	7,7	13,9	5,0	4,5
Menor freqüència	40	2,9	12,5	10,3	5,0	7,5	15,1	7,7	4,0	11,7	6,4	4,6	12,2
Mai / quasi mai	207	13,5	5,4	12,7	6,8	10,3	7,4	9,5	4,7	6,8	6,2	8,1	8,7
No sap	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Es connecta cada dia</b>	<b>735</b>												
<b>P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?</b>													
Menys d'1 hora	97	10,8	10,4	18,5	13,4	6,3	9,4	6,4	7,5	3,9	7,9	4,8	0,8
1 a 2 hores	212	9,3	7,1	11,8	10,9	11,0	9,6	4,9	7,3	10,3	4,8	8,3	4,7
2 a 3 hores	146	10,4	8,3	7,6	7,6	8,4	5,6	7,1	7,2	9,1	5,3	12,8	10,7
3 a 5 hores	118	11,9	8,6	14,1	6,8	9,5	7,8	13,2	5,5	3,2	2,2	8,7	8,4
5 a 8 hores	67	7,0	9,1	10,4	3,0	9,1	10,7	10,9	7,3	5,7	15,3	5,6	6,1
8 hores	55	6,3	16,5	5,0	7,3	12,9	3,7	5,6	8,8	12,0	10,8	5,1	6,0
Més de 8 hores	30	15,8	3,4	9,4	0,0	3,4	13,8	7,0	11,0	9,6	8,7	9,5	8,4
No sap	10	22,9	9,9	0,0	0,0	10,0	10,0	20,4	0,0	18,6	0,0	0,0	8,1
<b>Temps diari de connexió (en minuts)</b>													
Mitjana	175,41	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	168,00	173,37	166,73	144,04	124,55	150,32	177,56	169,24	191,91	215,03	192,67	150,13	153,09
Casos	724	72	64	83	61	67	60	55	53	56	47	60	46
<b>Base Es connecta algunes vegades a la setmana</b>	<b>180</b>												
<b>P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?</b>													
Menys d'1 hora	14	8,5	22,1	0,0	14,6	7,4	7,4	15,2	17,8	6,9	0,0	0,0	0,0
1 hora	39	6,0	2,6	10,7	7,8	5,2	15,8	16,1	2,1	4,9	17,6	4,8	6,4
Entre 2 i 3 hores	44	2,7	13,8	6,3	11,4	0,0	11,6	7,1	11,1	4,3	11,7	10,6	9,4
Entre 3 i 5 hores	59	4,0	15,5	11,8	11,9	3,5	6,9	10,6	5,5	9,7	7,3	7,9	5,6
Més de 5	21	11,3	4,9	20,2	14,6	9,9	0,0	0,0	3,9	18,4	8,3	4,5	4,0
No sap	3	0,0	0,0	0,0	33,8	34,3	0,0	0,0	0,0	31,9	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Temps setmanal de connexió (en minuts)</b>													
Mitjana	181,53	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	142,79	197,49	165,27	182,83	150,85	183,66	57,14	94,24	152,31	157,88	123,18	101,43	94,25
Casos	176	9	20	18	20	7	16	18	12	14	18	12	11

% Horitzontals ponderats	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>P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?</b>													
Sí	967	9,3	8,5	11,5	8,7	8,7	8,6	8,4	6,6	8,2	7,3	8,2	6,0
No	233	11,5	8,3	11,9	6,9	7,4	7,9	9,8	7,3	6,5	6,2	6,0	10,2
<b>P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?</b>													
Gencat.cat / Gencat	687	9,8	9,6	11,3	9,3	8,7	7,7	7,4	7,1	8,8	6,7	7,6	5,9
Altres	62	9,4	6,5	6,7	3,2	11,4	18,0	11,7	9,1	1,5	8,2	9,0	5,3
No sap	451	9,6	6,9	12,6	7,5	7,6	8,4	10,1	5,9	7,3	7,6	7,8	8,6
<b>Base No esmenta espontàniament Gencat.cat</b>	<b>513</b>												
<b>P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?</b>													
Sí	425	11,0	6,7	12,7	7,1	6,9	9,6	10,3	6,7	4,2	8,4	8,1	8,3
No	89	2,6	8,0	7,8	6,8	13,7	9,2	10,5	4,6	18,2	3,9	7,3	7,4
<b>Base Coneix Gencat.cat</b>	<b>1111</b>												
<b>P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?</b>													
Sí	793	10,3	8,9	11,5	8,6	8,7	8,6	7,6	7,3	8,2	6,8	7,6	5,8
No	319	10,2	7,3	12,6	8,2	6,4	8,0	10,7	6,1	4,2	8,8	8,2	9,3

% Horitzontals ponderats	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>793</b>												
<b>P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?</b>													
Estudis	104	13,4	6,8	10,6	11,6	8,8	13,7	5,0	6,2	5,5	9,9	5,4	3,2
Ocupació	172	9,5	8,8	12,9	12,2	8,3	11,8	8,4	7,1	6,6	4,5	3,8	6,2
Habitatge	23	20,6	8,9	12,3	0,0	13,5	4,5	13,8	7,2	4,2	0,0	4,1	10,9
Certificats, tràmits	37	9,4	13,6	7,5	2,7	8,2	19,3	5,6	2,2	12,8	9,2	5,0	4,4
Cursos	41	11,4	12,3	10,1	2,4	14,9	2,5	0,0	11,9	4,6	12,5	11,3	6,0
Pensions, ajudes, subvencions	140	9,2	8,7	9,9	13,6	8,0	5,8	11,1	8,1	6,8	7,3	7,3	4,1
Multes	4	28,9	0,0	0,0	24,9	0,0	0,0	25,8	0,0	0,0	0,0	0,0	20,4
Agenda cultural	16	14,4	12,5	8,5	12,4	6,3	6,3	12,8	10,0	5,8	5,3	5,7	0,0
Normativa i legislació	24	14,7	4,2	17,4	0,0	8,5	4,3	4,4	17,1	8,0	7,2	3,9	10,4
Sanitat	36	6,5	19,7	0,0	8,4	5,6	5,7	11,6	4,5	15,8	4,8	12,9	4,6
Mapes, plànols municipals	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	52,3	0,0	0,0	0,0	0,0	47,7	0,0
Servei meteorològic	9	13,1	11,4	31,3	11,3	0,0	0,0	11,7	0,0	10,7	0,0	10,5	0,0
Turisme	6	37,5	16,3	0,0	0,0	16,4	0,0	16,7	13,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Transports	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Consultes per feina / estudis	17	0,0	0,0	8,1	0,0	0,0	0,0	18,2	0,0	27,7	5,0	21,8	19,2
Informació sobre la Generalitat	33	3,6	12,4	8,5	12,3	12,4	0,0	0,0	5,0	11,6	15,7	8,5	10,1
Informació Direcció General Trànsit	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	52,3	0,0	0,0	0,0	0,0	47,7	0,0
Activitats nens / jovent	8	29,3	12,7	34,9	0,0	0,0	12,8	0,0	10,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Informació	12	9,7	16,9	11,6	0,0	8,5	0,0	0,0	0,0	23,7	7,1	15,5	6,9
Impostos	14	0,0	0,0	19,7	0,0	14,4	7,3	14,8	11,6	13,5	12,2	6,6	0,0
Traductor	4	30,6	26,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	21,3	0,0	0,0	0,0	21,6
Per curiositat	4	0,0	0,0	34,0	0,0	0,0	0,0	0,0	19,9	23,2	0,0	22,8	0,0
Altres	27	8,6	7,5	20,5	3,7	0,0	3,8	7,7	9,0	10,5	9,5	6,9	12,2
Cap	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
No sap	54	6,5	3,8	15,5	3,7	17,1	13,3	3,9	7,6	7,1	3,2	12,2	6,1
No contesta	2	55,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	44,8	0,0	0,0	0,0
<b>P22.4. COM LA VA CONÈIXER?</b>													
Trucant al 012	17	0,0	12,1	8,3	12,0	6,1	12,2	12,4	4,9	5,7	10,2	11,1	4,9
Familiar o amic	101	10,4	2,0	9,6	10,9	8,0	10,1	8,2	9,6	13,1	5,9	8,3	4,1
Cercadors d'Internet	95	4,9	8,5	13,1	4,2	10,7	6,4	4,4	12,0	4,0	12,6	9,8	9,5
Per la televisió	151	13,1	6,7	12,8	11,2	7,4	8,1	10,3	5,4	10,6	2,8	6,8	4,9
Per la ràdio	10	23,4	10,1	0,0	0,0	30,6	10,2	0,0	16,3	0,0	0,0	9,3	0,0
Per la premsa	24	4,9	12,8	29,2	4,2	8,6	4,3	0,0	10,3	0,0	18,0	7,8	0,0
Per la revista de la Generalitat	12	9,8	0,0	11,6	8,4	8,5	0,0	17,4	13,6	23,8	0,0	0,0	6,9
A la feina / estudis	119	11,7	8,5	10,4	8,4	10,2	8,5	5,2	5,4	11,1	8,6	7,8	4,1
Oficines de Treball	67	15,6	9,0	4,1	11,9	9,0	7,6	9,2	4,8	7,0	5,1	6,9	9,8
Altres	63	9,3	14,5	11,1	4,8	4,9	6,5	13,3	6,5	1,5	8,2	8,9	10,5
No sap	133	8,8	14,4	13,5	8,3	8,4	12,2	5,5	6,1	7,1	5,1	6,3	4,3

% Horitzontals ponderats	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>793</b>												
<b>P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?</b>													
Menys d'un mes	429	9,5	9,6	10,3	9,6	8,3	9,0	9,2	5,7	8,6	6,4	7,1	6,7
D'un a dos mesos	196	13,7	9,8	12,7	6,6	11,4	7,8	5,3	6,6	7,7	6,1	8,5	3,8
Tres o quatre mesos	45	7,7	8,9	15,3	8,9	4,5	6,8	4,6	14,4	8,4	11,3	2,1	7,3
Més de quatre mesos	116	9,0	4,3	13,1	8,6	7,9	8,8	7,1	11,2	6,5	7,4	10,4	5,7
No sap	6	0,0	18,1	0,0	0,0	0,0	18,2	0,0	14,5	33,9	15,3	0,0	0,0
<b>P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?</b>													
Si	268	8,3	10,9	11,4	9,0	7,6	7,2	9,3	6,4	9,9	6,4	8,0	5,8
No	109	16,1	13,0	5,1	5,5	8,4	9,4	4,8	6,0	9,6	5,5	12,0	4,5
No l'havia visitat abans	181	13,5	6,1	10,0	9,4	8,4	7,9	8,0	8,5	9,4	7,1	5,1	6,4
No sap	235	7,4	6,9	15,9	8,9	10,4	10,4	6,6	7,9	4,8	7,6	7,1	5,9
<b>Base Creu que la pàgina web ha millorat</b>	<b>268</b>												
<b>P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?</b>													
Accessibilitat	23	24,9	4,3	11,8	4,3	4,3	4,4	0,0	10,4	20,2	7,3	8,0	0,0
Claredat	35	3,4	2,9	8,0	8,7	8,8	14,7	20,9	0,0	5,5	7,4	8,0	11,8
Més informació, més serveis	95	7,4	16,0	13,1	9,5	4,3	6,4	4,4	9,4	12,0	6,3	6,9	4,3
Disseny, imatge	17	6,7	29,1	8,0	5,8	11,7	0,0	11,9	0,0	5,4	0,0	21,4	0,0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	52	0,0	7,8	10,7	11,6	17,6	9,8	14,0	6,2	9,1	1,6	5,4	6,3
Rapidesa	21	16,9	4,9	6,7	9,7	0,0	4,9	10,0	3,9	9,2	8,3	13,5	11,9
Altres	5	23,3	0,0	0,0	40,0	20,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	16,4
No sap	20	11,5	10,0	20,6	0,0	0,0	5,0	10,3	8,0	4,7	21,2	4,6	4,1

% Horitzontals ponderats	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>793</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	186	8,7	8,1	11,9	8,6	4,9	8,2	10,0	6,5	8,1	7,8	10,5	6,6
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	467	11,2	9,5	11,9	9,6	8,9	7,4	7,1	7,6	6,9	7,7	7,4	4,7
No sap que es poden fer tràmits	125	9,3	8,9	11,1	5,6	14,6	13,0	6,6	7,8	6,0	2,7	5,2	9,2
No sap	14	8,6	0,0	0,0	0,0	0,0	15,0	0,0	0,0	76,5	0,0	0,0	0,0
<b>Base Ha fet algun tràmit mitjançant Gencat.cat</b>	<b>186</b>												
<b>P22.6.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER MITJANÇANT GENCAT.CAT?</b>													
Atur (segellar)	21	16,6	4,8	13,2	0,0	9,6	4,8	9,9	11,6	9,0	12,2	4,4	3,9
Impostos	15	16,0	0,0	0,0	0,0	7,0	7,0	14,3	0,0	13,0	5,9	25,6	11,3
Cita pel metge	24	4,8	12,4	17,0	8,2	12,5	8,4	4,3	6,7	11,7	3,5	3,8	6,7
Carnet família nombrosa	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Preinscripció escolar	7	16,5	43,0	0,0	0,0	14,4	14,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,7
Ensenyament	15	23,0	0,0	9,1	13,2	0,0	0,0	20,5	10,7	6,2	11,2	6,1	0,0
Subvencions	31	3,8	0,0	13,4	19,4	0,0	3,3	6,7	7,9	12,2	5,5	12,0	15,9
Família	3	37,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	33,0	0,0	30,1	0,0	0,0	0,0
Empreses	2	53,6	46,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Buscar feina, cursos aturats	11	0,0	9,2	38,0	9,2	0,0	9,3	9,5	0,0	0,0	7,8	17,0	0,0
Llicències (pesca,...)	12	0,0	24,6	22,5	8,1	0,0	8,3	8,4	6,6	0,0	13,9	7,6	0,0
Altres temes laborals	9	0,0	33,1	0,0	0,0	0,0	11,1	0,0	17,8	10,3	18,7	0,0	9,0
Oposicions	9	0,0	0,0	0,0	22,3	0,0	34,0	23,1	0,0	0,0	0,0	20,7	0,0
Crear associacions	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Denuncies	2	0,0	0,0	0,0	49,1	0,0	0,0	50,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Temes jurídics	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estrangeria	4	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	24,5	0,0	19,5	22,7	0,0	0,0	0,0
Sol·licitud d'empadronament	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Renovació targeta de transport	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Reclamacions	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	47,9	52,1	0,0
Sol·licitar permís d'obres	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Carnet monoparental	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Documentació	3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	37,2	0,0	0,0	0,0	33,3	29,5
Altres	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
No sap	8	0,0	0,0	17,0	0,0	12,4	25,0	12,7	0,0	0,0	0,0	22,8	10,1

% Horitzontals ponderats	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>793</b>												
<b>P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.</b>													
0	2	58,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	41,4
2	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	55,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	44,7
3	3	0,0	0,0	0,0	36,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	33,8	29,8
4	6	18,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,6	14,7	13,2	28,8	12,7
5	27	21,2	7,3	10,1	7,3	14,8	3,7	3,8	3,0	3,4	9,3	10,1	6,0
6	70	8,3	12,9	7,9	5,7	17,3	8,7	4,4	9,2	10,8	3,6	5,3	5,8
7	165	12,7	8,6	12,6	8,5	4,3	8,6	4,4	7,9	7,4	7,8	12,4	5,0
8	250	8,4	9,3	11,1	9,6	8,1	9,8	12,1	7,2	8,7	5,5	6,3	3,9
9	110	11,7	10,1	15,1	7,3	6,5	9,3	7,6	8,1	7,8	3,9	5,1	7,5
10	107	7,6	8,5	7,8	11,3	13,3	6,7	7,8	5,3	8,0	12,8	7,0	3,9
No sap	50	9,3	4,0	19,3	6,0	8,1	8,1	4,1	8,1	9,4	6,8	3,7	13,1
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	1,46	1,70	1,30	1,20	1,42	1,56	1,39	1,10	1,30	1,34	1,55	1,53	2,08
Casos	742	77	69	82	65	65	64	58	54	61	50	59	39

% Horitzontals ponderats	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>P23. SEXE</b>													
Home	431	8,7	9,4	11,6	8,1	9,0	8,5	8,2	6,6	8,1	7,3	7,8	6,7
Dona	770	10,3	7,9	11,5	8,5	8,2	8,5	8,9	6,9	7,8	7,0	7,7	6,9
<b>P24. EDAT</b>													
Fins a 25 anys	60	13,5	5,0	11,5	6,7	6,7	11,8	6,9	6,7	9,4	5,7	7,7	8,2
De 25 a 34	396	9,4	8,4	11,9	8,6	8,5	8,0	8,6	6,8	8,1	7,1	8,0	6,6
De 35 a 44	371	10,1	8,7	10,8	8,1	8,8	8,5	9,0	6,6	7,9	7,1	8,0	6,4
De 45 a 54	203	8,6	9,4	11,6	8,9	8,0	8,5	8,7	6,8	7,9	7,6	6,9	7,3
De 55 a 64	109	9,6	7,4	12,7	8,3	9,3	8,4	7,6	8,2	6,1	7,1	7,7	7,5
65 i més	60	9,7	8,4	11,5	8,3	8,4	8,5	10,3	5,4	7,9	7,1	7,7	6,8
<b>P25. ON VA NÉIXER?</b>													
Catalunya	893	10,6	7,9	12,3	8,1	8,2	8,4	7,9	7,1	8,0	7,2	7,6	6,8
Resta d'Espanya	168	8,3	11,4	10,7	9,5	9,0	7,3	8,6	7,2	7,9	6,1	6,1	7,8
Estranger	139	5,9	8,0	8,0	8,7	9,5	10,3	13,5	4,1	7,5	8,0	10,7	5,9
<b>P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?</b>													
Català	460	11,2	8,6	12,7	8,3	8,6	9,1	7,0	6,2	8,2	7,2	6,9	6,1
Castellà	620	9,0	8,3	10,7	8,1	8,5	8,4	9,0	7,6	7,2	7,3	8,6	7,3
Ambdues per igual	105	8,9	7,7	11,9	10,5	7,8	5,8	11,9	4,7	10,9	5,7	6,2	7,9
Altres	15	0,0	6,8	9,3	6,7	6,8	13,7	21,0	5,5	6,4	5,7	12,5	5,5
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P26.2. A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?</b>													
Català	305	12,2	9,6	10,5	7,9	7,3	9,7	8,9	6,7	9,6	5,9	7,9	3,8
Castellà	154	9,9	6,6	12,6	7,2	15,2	8,0	8,1	3,7	6,8	7,2	7,9	7,0
Ambdues per igual	138	6,7	8,8	9,0	8,7	11,0	11,8	7,5	5,9	9,6	6,2	6,0	8,9
No treballa / no estudia	598	9,2	8,1	12,3	8,7	6,8	7,3	9,0	7,9	7,0	7,7	8,1	8,0
Altres	4	0,0	0,0	33,8	24,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	41,7	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P26.3. AMB ELS AMICS?</b>													
Català	370	10,4	7,6	12,4	9,2	8,0	9,9	7,6	6,1	7,7	8,5	6,8	5,8
Castellà	539	8,9	9,0	11,3	7,8	8,1	7,6	9,1	8,0	6,7	7,6	9,5	6,6
Ambdues per igual	286	10,2	8,1	10,7	8,4	10,0	8,6	9,1	5,4	10,6	4,5	5,5	8,9
Altres	5	25,8	0,0	30,7	0,0	0,0	0,0	23,0	0,0	0,0	0,0	20,6	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P27. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DEL SEU PARE?</b>													
Catalunya	465	9,0	8,9	12,5	8,6	8,1	8,1	9,2	6,8	7,9	7,0	8,4	5,5
Resta d'Espanya	590	10,9	8,0	12,0	8,5	8,3	7,9	7,4	7,4	7,9	7,2	6,6	7,9
Estranger	139	7,6	7,3	7,0	7,2	9,5	12,5	12,7	4,1	7,5	7,4	10,1	7,1
No contesta	6	0,0	34,1	0,0	0,0	34,3	0,0	0,0	0,0	16,0	0,0	15,7	0,0
<b>P28. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DE LA SEVA MARE?</b>													
Catalunya	467	9,7	9,5	12,7	7,1	7,2	10,5	8,9	6,4	8,3	6,6	6,8	6,3
Resta d'Espanya	585	10,6	7,4	11,1	9,1	9,2	6,4	7,8	7,5	8,1	7,6	7,8	7,4
Estranger	141	6,6	7,9	9,8	9,9	8,6	10,8	11,7	5,2	5,4	7,2	10,5	6,4
No contesta	6	0,0	34,1	0,0	0,0	34,3	0,0	0,0	0,0	16,0	0,0	15,7	0,0



% Horitzontals ponderats	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>P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>													
Sense estudis	4	0,0	0,0	0,0	50,5	25,6	0,0	0,0	0,0	23,9	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	38	6,2	8,1	7,4	2,7	5,4	13,6	5,5	10,8	10,1	6,8	12,4	11,0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	475	11,8	8,7	12,8	8,2	7,3	8,6	8,3	7,2	6,0	7,0	7,6	6,6
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	376	8,4	7,8	9,6	8,3	8,9	8,1	9,4	6,5	8,6	7,3	8,7	8,5
Universitari grau mig (primer cicle)	98	7,1	10,3	15,6	11,3	12,4	6,2	6,4	9,1	4,8	7,9	3,8	5,0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	205	9,7	7,9	11,5	7,8	7,9	9,5	10,1	4,4	12,0	7,1	7,3	4,8
No contesta	5	0,0	21,1	0,0	0,0	42,4	0,0	0,0	17,0	0,0	0,0	19,4	0,0
<b>P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>													
Treballa per compte propi	121	13,5	10,0	8,0	10,0	7,6	11,8	9,5	4,7	7,1	9,9	3,9	4,1
Treballa per compte d'altri	461	9,9	8,1	11,4	7,4	10,6	9,1	8,3	5,8	9,0	5,7	8,7	6,1
No treballa	615	8,9	8,2	12,4	8,8	6,9	7,5	8,8	7,9	7,2	7,5	7,9	8,0
No contesta	3	0,0	35,1	0,0	0,0	35,3	0,0	0,0	0,0	0,0	29,7	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>121</b>												
<b>P30.1. VOSTÈ ES...</b>													
Empresari o professional amb assalariats	40	5,9	15,3	14,0	0,0	7,7	12,9	18,4	8,2	2,4	10,8	2,4	2,1
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	79	17,6	7,6	5,2	15,2	6,4	11,6	5,2	2,0	9,5	9,7	4,7	5,2
Membre de cooperativa	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>461</b>												
<b>P30.2. VOSTÈ ES...</b>													
Assalariat indefinit	347	9,1	8,2	12,8	7,8	9,4	7,3	8,7	6,1	9,6	6,4	8,1	6,6
Assalariat eventual o interí	105	12,2	6,7	5,3	6,7	13,6	14,6	7,9	5,4	8,1	4,1	10,6	4,7
Membre de cooperativa	4	28,3	24,5	0,0	0,0	0,0	24,7	0,0	0,0	0,0	0,0	22,5	0,0
No contesta	6	0,0	17,4	47,7	0,0	34,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base No treballa</b>	<b>615</b>												
<b>P30.3. VOSTÈ ES...</b>													
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	70	11,7	10,2	11,9	7,2	10,2	8,8	6,0	7,0	8,2	8,6	6,7	3,5
Aturat i ha treballat abans	472	9,4	8,3	11,4	8,1	6,2	7,6	9,2	8,1	6,4	8,0	7,9	9,4
Pensionista (abans no ha treballat)	8	0,0	0,0	0,0	13,2	26,7	13,4	0,0	10,7	12,5	11,2	12,2	0,0
Aturat i busca la primera feina	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	51,8	0,0	0,0	48,2	0,0	0,0	0,0
Estudiant	17	0,0	11,9	16,3	11,8	12,0	12,0	0,0	9,6	16,7	0,0	0,0	9,7
Mestressa de casa	45	5,1	4,4	21,3	17,6	4,5	0,0	13,7	7,1	8,3	3,8	12,3	1,8
Està de baixa	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Treballa</b>	<b>582</b>												
<b>P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?</b>													
Públic (administració o empresa pública)	99	9,5	2,0	8,4	10,2	11,3	9,3	11,6	4,9	8,6	7,8	11,3	5,0
Sector privat	477	11,0	10,0	11,0	7,6	9,4	9,8	7,6	5,8	8,7	6,4	6,8	5,9
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	3	0,0	0,0	40,0	0,0	0,0	0,0	60,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	3	0,0	0,0	0,0	0,0	68,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	31,4	0,0
<b>P30.5. I A QUINA BRANCA?</b>													
Agrari	4	0,0	0,0	34,4	0,0	0,0	25,3	0,0	40,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Indústria	85	12,3	13,1	11,4	4,7	11,9	8,4	9,8	1,9	7,8	6,0	8,8	3,9
Serveis	443	10,8	7,3	10,6	9,3	9,4	9,7	8,4	5,3	8,3	7,1	7,8	5,9
Construcció	43	5,4	14,0	9,6	2,3	9,4	9,4	9,6	11,2	15,3	3,9	4,3	5,7
No contesta	7	17,2	0,0	0,0	0,0	30,0	15,0	0,0	12,0	0,0	0,0	13,7	12,1

% Horitzontals ponderats	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>P31. LLOC DE RESIDÈNCIA</b>													
Alt Camp	3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	35,2	0,0	0,0	32,7	0,0	32,1	0,0
Alt Empordà	22	0,0	4,6	12,7	9,2	23,3	4,7	9,5	7,5	8,7	7,9	4,3	7,6
Alt Penedès	20	11,4	0,0	20,4	4,9	5,0	5,0	15,3	4,0	9,3	16,8	0,0	8,1
Alt Urgell	3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	38,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	61,7
Anoia	31	11,3	0,0	22,4	6,5	6,6	3,3	10,1	5,3	6,1	11,1	12,0	5,3
Bages	31	11,3	3,3	4,5	9,7	9,8	13,1	10,0	10,5	6,1	13,8	0,0	8,0
Baix Camp	29	16,3	10,6	19,4	3,5	14,2	0,0	10,9	2,8	9,9	3,0	6,5	2,9
Baix Ebre	11	11,1	0,0	0,0	28,5	0,0	9,7	19,7	15,4	0,0	0,0	0,0	15,6
Baix Empordà	13	0,0	15,6	10,7	15,5	0,0	7,9	16,1	12,6	0,0	0,0	21,6	0,0
Baix Llobregat	137	9,4	8,9	10,1	8,1	7,4	4,5	6,8	10,1	11,8	5,0	9,5	8,4
Baix Penedès	21	0,0	14,6	6,6	9,6	9,7	14,7	0,0	19,5	0,0	0,0	13,4	11,8
Barcelonès	96	9,7	11,6	17,4	8,4	5,3	7,5	6,5	6,8	3,0	10,7	9,7	3,4
Barcelona ciutat	265	4,4	8,0	10,5	7,2	10,0	7,7	11,8	8,3	7,2	7,4	9,8	7,8
Berguedà	7	0,0	27,1	18,6	26,9	13,6	13,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cerdanya	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	49,5	50,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Conca de Barberà	2	0,0	0,0	0,0	0,0	55,5	0,0	0,0	44,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	19	12,0	10,4	7,1	10,3	10,5	21,0	5,4	0,0	9,8	4,4	4,8	4,2
Garrigues	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Garrotxa	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gironès	23	15,4	8,9	6,1	4,4	13,4	13,4	0,0	7,1	8,3	7,5	8,2	7,2
Maresme	71	14,7	9,9	9,7	4,2	10,0	14,3	8,7	3,4	8,0	1,2	7,8	8,1
Montsià	6	0,0	0,0	0,0	0,0	17,5	35,1	17,9	0,0	0,0	29,5	0,0	0,0
Noguera	7	0,0	0,0	0,0	14,3	14,5	0,0	44,3	0,0	27,0	0,0	0,0	0,0
Osona	27	12,7	3,7	5,0	14,6	7,4	11,1	7,6	3,0	6,9	6,2	6,8	15,0
Pallars Jussà	2	53,4	0,0	0,0	0,0	0,0	46,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pla d'Urgell	3	38,3	0,0	0,0	0,0	0,0	33,5	0,0	0,0	0,0	28,1	0,0	0,0
Pla de l'Estany	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	2	0,0	0,0	61,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	38,2	0,0	0,0
Ripollès	3	0,0	0,0	0,0	38,0	0,0	0,0	0,0	30,8	0,0	0,0	0,0	31,2
Segarra	4	0,0	24,8	0,0	0,0	24,9	25,0	25,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Segrià	20	11,8	10,2	14,0	15,2	0,0	5,1	0,0	8,2	4,8	13,0	9,4	8,3
Selva	32	14,7	9,6	17,5	3,2	6,4	3,2	6,6	5,1	6,0	13,5	11,7	2,6
Solsonès	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Tarragonès	36	12,9	8,4	11,5	8,3	2,8	5,7	8,6	2,3	10,5	14,2	7,7	6,8
Urgell	6	0,0	0,0	48,3	0,0	35,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	16,2	0,0
Val d'Aran	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vallès Occidental	161	11,5	10,6	11,1	10,5	6,3	9,5	7,7	5,0	10,0	5,3	5,8	6,6
Vallès Oriental	73	17,5	5,5	11,4	9,6	6,9	9,8	5,7	5,6	11,7	8,2	2,5	5,6
No contesta	9	13,6	11,8	16,2	0,0	35,5	0,0	12,1	0,0	0,0	0,0	10,8	0,0

% Horitzontals ponderats	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>265</b>												
<b>P32. DISTRICTE MUNICIPAL</b>													
Ciutat Vella	8	0,0	0,0	0,0	11,8	0,0	0,0	36,7	0,0	0,0	10,1	21,9	19,4
Eixample	57	10,2	5,3	17,0	7,0	7,1	12,5	9,1	10,0	5,0	3,0	6,5	7,2
Sants-Montjuic	22	0,0	0,0	6,2	9,0	9,1	4,6	9,3	10,9	4,2	11,5	16,7	18,4
Les Corts	19	12,5	10,9	0,0	5,4	16,4	0,0	22,3	4,4	5,1	9,2	5,0	8,8
Sarrià-Sant Gervasi	24	0,0	4,2	5,8	8,3	8,5	8,5	17,3	0,0	11,8	24,9	3,9	6,8
Gràcia	16	0,0	12,8	0,0	6,4	12,9	0,0	13,2	15,5	6,0	16,3	11,8	5,2
Horta	26	4,4	7,7	15,8	0,0	7,7	11,7	15,8	6,2	3,6	6,5	14,2	6,3
Nou Barris	23	0,0	18,0	12,3	17,8	4,5	0,0	4,6	14,4	8,4	7,6	12,4	0,0
Sant Andreu	24	0,0	16,7	11,5	12,4	25,2	8,4	4,3	3,4	0,0	3,5	7,7	6,8
Sant Martí	40	2,9	7,6	10,4	2,5	5,1	12,7	7,8	12,2	18,9	0,0	11,6	8,2
No contesta	6	20,7	0,0	24,6	0,0	36,1	0,0	18,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>												
<b>REGIÓ DE RESIDÈNCIA</b>													
Barcelona ciutat	265	4,4	8,0	10,5	7,2	10,0	7,7	11,8	8,3	7,2	7,4	9,8	7,8
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	578	11,9	9,3	12,0	8,5	7,0	8,8	7,4	6,2	9,2	6,4	6,9	6,5
Comarques gironines	94	9,9	8,6	11,8	8,5	10,8	6,5	6,6	7,8	6,0	8,2	9,9	5,3
Camp de Tarragona	90	10,3	10,1	12,3	6,7	9,0	6,8	6,9	7,2	8,4	6,6	9,3	6,4
Terres de l'Ebre	19	6,3	0,0	7,5	16,2	5,5	16,5	16,8	8,7	0,0	13,8	0,0	8,9
Àmbit de Ponent	41	8,6	7,5	13,6	9,9	10,0	7,5	10,2	4,0	9,3	8,4	6,9	4,0
Comarques centrals	98	10,7	5,2	11,3	11,3	8,3	9,4	8,5	5,8	5,8	9,6	5,7	8,4
Alt Pirineu i Aran	8	15,1	0,0	0,0	0,0	0,0	39,6	13,5	10,5	0,0	0,0	0,0	21,3
No contesta	9	13,6	11,8	16,2	0,0	35,5	0,0	12,1	0,0	0,0	0,0	10,8	0,0

% Horitzontals ponderats	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>DIA SETMANA TRUCADA</b>													
Dilluns	241	10,2	8,0	12,1	8,3	8,0	8,5	8,6	6,4	8,7	6,7	7,7	6,8
Dimarts	238	10,3	8,1	11,6	8,4	8,5	8,1	9,6	7,2	6,8	7,5	7,8	6,2
Dimecres	240	8,3	9,7	11,5	8,3	8,5	8,9	7,8	7,4	7,9	6,8	7,7	7,2
Dijous	216	10,2	7,9	11,5	8,8	8,0	9,0	8,2	6,8	7,9	7,1	7,7	6,8
Divendres	180	9,7	9,0	10,7	8,9	7,9	8,5	8,6	6,8	7,9	7,1	7,7	7,3
Dissabte	48	9,7	8,4	11,5	4,2	12,7	8,5	8,6	5,1	7,9	8,9	7,7	6,8
Diumenge	36	9,7	5,6	11,5	8,3	11,2	5,6	11,5	4,5	10,5	7,1	7,7	6,8
<b>FRANJA HORÀRIA TRUCADA</b>													
De 8 a 11 hores	348	9,7	8,4	11,6	8,1	8,8	8,8	8,4	7,0	7,4	7,4	7,5	7,1
De 11 a 13 hores	299	9,0	9,1	11,6	8,4	8,2	8,9	8,7	7,1	7,3	7,4	8,1	6,3
De 13 a 16 hores	252	10,2	8,0	11,5	8,7	8,0	8,1	8,6	6,4	9,0	6,4	8,1	6,8
De 16 a 19 hores	167	6,3	11,5	11,6	8,4	8,5	9,1	8,1	6,3	8,5	7,2	7,2	7,4
De 19 a 22 hores	97	14,4	4,2	11,4	8,2	8,3	8,4	8,5	6,7	5,8	8,8	8,6	6,8
De 22 a 1 hores	24	19,1	0,0	11,3	8,2	8,3	4,2	12,8	6,7	11,6	3,5	7,6	6,7
De 1 a 8 hores	12	9,6	8,3	11,4	8,2	16,6	0,0	17,0	6,7	15,5	0,0	0,0	6,7
<b>PROVÍNCIA</b>													
Barcelona	948	9,7	8,4	11,5	8,3	8,2	8,5	8,8	6,7	8,2	6,9	7,7	7,0
Girona	96	9,7	8,4	11,5	8,4	10,6	7,4	7,6	7,6	5,9	8,0	9,7	5,1
Lleida	47	9,9	8,5	11,7	8,5	8,6	10,8	8,8	5,2	8,0	7,2	5,9	7,0
Tarragona	109	9,6	8,4	11,5	8,3	8,4	8,4	8,6	7,5	7,0	7,9	7,7	6,8
<b>NIVELL D'ESTUDIS</b>													
Baix	517	11,3	8,6	12,3	8,1	7,3	8,9	8,0	7,4	6,4	6,9	7,9	6,8
Mitjà	376	8,4	7,8	9,6	8,3	8,9	8,1	9,4	6,5	8,6	7,3	8,7	8,5
Alt	303	8,9	8,7	12,8	8,9	9,4	8,4	8,9	5,9	9,7	7,3	6,1	4,9
No contesta	5	0,0	21,1	0,0	0,0	42,4	0,0	0,0	17,0	0,0	0,0	19,4	0,0
<b>MES DE TRUCADA AL SERVEI 012</b>													
Gener	117	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Febrer	101	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Març	138	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Abril	100	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Maig	102	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Juny	102	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Juliol	104	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Agost	81	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Setembre	95	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Octubre	85	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Novembre	93	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Desembre	82	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>SITUACIÓ LABORAL</b>													
Treballa per compte propi	121	13,5	10,0	8,0	10,0	7,6	11,8	9,5	4,7	7,1	9,9	3,9	4,1
Treballa per compte d'altri	461	9,9	8,1	11,4	7,4	10,6	9,1	8,3	5,8	9,0	5,7	8,7	6,1
Aturat	474	9,3	8,3	11,4	8,0	6,2	7,7	9,2	8,1	6,6	7,9	7,8	9,4
Jubilat / pensionista	77	10,6	9,2	10,8	7,8	11,8	9,2	5,4	7,4	8,6	8,9	7,2	3,2
Mestressa de casa	45	5,1	4,4	21,3	17,6	4,5	0,0	13,7	7,1	8,3	3,8	12,3	1,8
Estudiant	17	0,0	11,9	16,3	11,8	12,0	12,0	0,0	9,6	16,7	0,0	0,0	9,7
Altres situacions	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	3	0,0	35,1	0,0	0,0	35,3	0,0	0,0	0,0	0,0	29,7	0,0	0,0



## Situació laboral

% Horitzontals ponderats	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>P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>									
Menys de tres mesos	<b>43</b>	2,4	52,3	35,5	9,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Entre 3 i 6 mesos	<b>68</b>	4,9	21,0	67,4	2,6	1,2	3,0	0,0	0,0
Entre 6 i 12 mesos	<b>108</b>	3,5	26,9	61,9	2,9	2,2	2,6	0,0	0,0
Entre 1 i 2 anys	<b>218</b>	7,5	26,8	53,9	6,0	3,4	2,1	0,0	0,4
Més de 2 anys	<b>753</b>	12,7	44,2	30,1	7,0	4,6	1,0	0,2	0,3
No sap	<b>9</b>	10,2	41,4	19,7	28,7	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJA?</b>									
Familiar o amic	<b>197</b>	9,2	40,0	36,9	7,0	4,5	2,5	0,0	0,0
Internet	<b>73</b>	12,2	46,6	36,2	0,0	2,5	2,5	0,0	0,0
Per la televisió	<b>332</b>	11,9	47,1	28,6	6,1	4,2	1,2	0,4	0,6
Per la ràdio	<b>16</b>	18,2	31,0	25,0	19,5	6,3	0,0	0,0	0,0
A la premsa	<b>48</b>	11,1	50,6	21,2	17,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Revista de la Generalitat	<b>27</b>	10,3	26,8	45,4	6,4	7,6	3,5	0,0	0,0
Algun altre servei telefònic	<b>18</b>	10,4	38,9	19,4	25,7	0,0	5,6	0,0	0,0
A la feina / estudis	<b>56</b>	15,7	59,2	18,2	1,8	3,3	1,8	0,0	0,0
Oficines de Treball	<b>182</b>	0,0	9,0	88,4	1,0	1,6	0,0	0,0	0,0
Altres respostes	<b>83</b>	9,9	30,1	39,8	10,1	8,9	0,0	0,0	1,2
No sap	<b>167</b>	14,5	44,2	27,4	8,5	3,4	1,9	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?</b>									
Molt satisfet	490	8,2	35,6	43,2	7,8	4,3	1,0	0,0	0,0
Bastant satisfet	569	10,8	40,5	37,7	5,2	3,7	1,4	0,2	0,5
Regular / normal	107	11,0	40,2	35,7	8,2	2,1	2,8	0,0	0,0
Poc satisfet	19	20,8	37,7	29,0	0,0	7,3	5,3	0,0	0,0
Gens satisfet	10	33,5	48,8	17,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	3	0,0	0,0	73,2	26,8	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	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	25,3	53,0	21,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	6	59,5	40,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	4	0,0	76,9	0,0	0,0	0,0	23,1	0,0	0,0
5	30	19,1	36,5	28,8	6,5	9,1	0,0	0,0	0,0
6	38	14,5	42,8	35,8	2,7	2,1	2,1	0,0	0,0
7	128	8,4	50,9	29,8	4,9	2,3	1,4	0,0	2,3
8	349	12,3	42,0	34,0	6,8	2,8	1,7	0,4	0,0
9	278	9,3	39,6	41,2	5,5	2,6	1,8	0,0	0,0
10	359	6,9	28,9	49,3	8,0	6,2	0,7	0,0	0,0
No sap	2	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,50	8,02	8,30	8,77	8,76	8,85	8,13	8,00	7,00
Desviació	1,47	1,87	1,48	1,31	1,22	1,45	1,48	0,00	
Casos	1198	121	461	472	77	45	17	1	3



% Horitzontals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</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	289	10,4	40,0	40,7	5,3	2,3	1,3	0,0	0,0
Amabilitat	109	8,9	31,5	40,0	12,8	5,9	0,9	0,0	0,0
Atenció (personal, al client)	278	8,9	28,6	49,7	5,3	4,6	2,6	0,0	0,4
Tenir molta i bé la informació	152	7,7	41,3	35,7	8,7	4,8	1,3	0,0	0,6
Resoldre, donar solucions	152	10,0	57,9	23,4	5,6	2,4	0,0	0,0	0,7
Eficàcia / eficiència	47	6,8	35,4	48,5	4,1	3,0	2,2	0,0	0,0
Professionalitat	41	27,0	38,1	26,5	2,8	5,6	0,0	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	28	6,7	40,3	34,7	8,6	9,8	0,0	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	10	11,1	34,0	41,7	0,0	0,0	0,0	13,2	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	19	26,3	39,6	24,5	4,3	0,0	5,3	0,0	0,0
Idioma	12	19,2	39,3	16,8	24,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	9	23,5	43,8	32,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	53	5,5	31,9	52,6	3,8	4,4	1,8	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Esmenta un primer aspecte</b>	<b>1146</b>								
<b>P5.2. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?</b>									
Rapidesa	118	8,6	38,3	42,5	6,4	2,4	1,7	0,0	0,0
Amabilitat	88	9,7	37,9	40,0	7,4	1,1	2,3	1,6	0,0
Atenció (personal, al client)	106	12,8	37,4	36,9	6,6	3,5	1,9	0,0	1,0
Tenir molta i bé la informació	122	16,1	38,9	30,7	8,1	5,5	0,7	0,0	0,0
Resoldre, donar solucions	95	12,1	48,3	32,1	3,9	1,1	1,5	0,0	1,1
Eficàcia / eficiència	38	11,1	36,0	47,6	5,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Professionalitat	24	10,9	47,7	37,2	4,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	32	6,4	34,1	50,4	5,8	3,3	0,0	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	10	0,0	78,9	21,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	15	14,1	45,6	34,6	5,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Idioma	9	11,3	31,9	24,9	22,2	0,0	0,0	0,0	9,7
Altres	3	0,0	66,0	34,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cap altre	487	8,7	36,3	41,2	6,7	5,5	1,6	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>									
Rapidesa	408	9,9	39,5	41,2	5,7	2,3	1,4	0,0	0,0
Amabilitat	197	9,3	34,4	40,0	10,4	3,7	1,5	0,7	0,0
Atenció (personal, al client)	384	9,9	31,0	46,1	5,7	4,3	2,4	0,0	0,5
Tenir molta i bé la informació	273	11,4	40,2	33,5	8,5	5,1	1,0	0,0	0,3
Resoldre, donar solucions	247	10,8	54,2	26,7	5,0	1,9	0,6	0,0	0,8
Eficàcia / eficiència	85	8,7	35,7	48,1	4,7	1,6	1,2	0,0	0,0
Professionalitat	66	21,0	41,7	30,5	3,3	3,5	0,0	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	59	6,5	37,0	43,0	7,1	6,4	0,0	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	20	5,7	55,8	31,7	0,0	0,0	0,0	6,8	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	34	20,9	42,3	29,0	4,9	0,0	3,0	0,0	0,0
Idioma	21	15,9	36,1	20,2	23,6	0,0	0,0	0,0	4,1
Altres	11	17,8	49,2	33,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	53	5,5	31,9	52,6	3,8	4,4	1,8	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</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	21,3	57,4	21,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	4	28,2	49,0	22,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	4	19,5	22,8	0,0	24,4	33,3	0,0	0,0	0,0
4	14	19,3	34,7	32,0	7,0	0,0	7,0	0,0	0,0
5	41	17,7	30,8	32,3	4,9	11,8	2,5	0,0	0,0
6	76	11,1	38,3	38,8	7,8	0,0	2,7	0,0	1,3
7	161	15,5	43,8	33,2	3,0	2,7	1,4	0,0	0,5
8	296	9,7	45,4	33,0	5,7	3,6	1,8	0,5	0,3
9	225	6,2	39,9	43,1	6,6	2,9	1,2	0,0	0,0
10	371	8,2	30,3	47,7	8,3	4,8	0,7	0,0	0,0
No sap	2	53,6	46,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,32	7,85	8,19	8,56	8,58	8,35	7,68	8,00	7,00
Desviació	1,64	1,88	1,62	1,53	1,62	1,87	1,71	0,00	1,04
Casos	1198	120	460	474	77	45	17	1	3
<b>AMABILITAT</b>									
2	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	2	0,0	55,2	0,0	44,8	0,0	0,0	0,0	0,0
4	5	18,6	36,9	44,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	14	21,9	30,5	33,1	14,5	0,0	0,0	0,0	0,0
6	37	16,5	33,0	44,1	0,0	3,7	2,7	0,0	0,0
7	89	7,4	40,3	38,0	5,1	5,1	2,0	0,0	2,1
8	257	11,6	45,0	33,8	5,1	1,7	1,9	0,5	0,4
9	269	8,4	42,3	36,3	6,9	5,1	1,1	0,0	0,0
10	525	9,8	33,5	44,1	7,3	4,1	1,2	0,0	0,0
No sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,90	8,78	8,82	8,98	9,03	9,09	8,70	8,00	7,35
Desviació	1,27	1,39	1,23	1,29	1,34	1,12	1,28	0,00	0,59
Casos	1199	121	460	474	77	45	17	1	3

% Horitzontals ponderats	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>PROFESSIONALITAT</b>									
0	2	0,0	53,8	46,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	9	11,5	55,4	21,4	11,7	0,0	0,0	0,0	0,0
5	36	20,0	27,5	31,9	7,6	10,2	2,8	0,0	0,0
6	42	8,1	51,1	25,3	5,8	3,3	6,4	0,0	0,0
7	121	14,3	47,2	31,2	4,1	0,0	0,8	0,0	2,4
8	296	12,5	43,5	33,9	5,3	2,9	1,5	0,5	0,0
9	271	7,7	40,4	40,2	7,4	3,2	1,1	0,0	0,0
10	410	8,0	30,4	48,7	6,4	5,4	1,2	0,0	0,0
No sap	11	0,0	36,9	16,3	37,8	9,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,61	8,25	8,44	8,85	8,69	8,88	8,21	8,00	7,00
Desviació	1,41	1,57	1,40	1,33	1,42	1,53	1,64	0,00	
Casos	1188	121	457	471	73	44	17	1	3
<b>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>									
0	7	35,8	51,7	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	9	0,0	70,2	0,0	13,6	16,2	0,0	0,0	0,0
4	8	13,1	49,7	23,9	13,3	0,0	0,0	0,0	0,0
5	34	15,0	50,5	23,3	2,4	6,5	2,4	0,0	0,0
6	71	18,5	38,9	30,6	7,7	1,3	2,8	0,0	0,0
7	109	14,2	41,5	36,1	2,7	2,1	2,6	0,0	0,8
8	249	10,5	42,8	35,3	6,7	2,6	0,8	0,6	0,8
9	276	5,5	41,7	42,7	4,8	3,6	1,7	0,0	0,0
10	431	9,9	30,8	45,0	8,1	5,1	1,1	0,0	0,0
No sap	5	0,0	40,6	59,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,54	8,17	8,32	8,82	8,65	8,80	8,28	8,00	7,70
Desviació	1,64	1,96	1,75	1,35	1,79	1,71	1,59	0,00	0,57
Casos	1195	121	459	471	77	45	17	1	3

% Horitzontals ponderats	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>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>									
0	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	3	34,6	0,0	32,7	32,7	0,0	0,0	0,0	0,0
4	2	49,8	0,0	50,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	21	8,5	26,3	49,0	9,5	6,7	0,0	0,0	0,0
6	38	10,0	29,9	51,8	5,7	0,0	2,7	0,0	0,0
7	96	12,1	52,3	29,9	2,9	0,0	0,9	0,0	2,0
8	296	12,9	40,4	32,8	8,4	2,4	2,3	0,5	0,3
9	267	7,0	44,4	36,9	5,4	4,4	1,9	0,0	0,0
10	473	9,0	32,8	45,7	6,4	5,4	0,7	0,0	0,0
No sap	3	0,0	37,6	62,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,79	8,46	8,74	8,90	8,74	9,28	8,52	8,00	7,35
Desviació	1,32	1,75	1,17	1,32	1,38	1,07	1,08	0,00	0,59
Casos	1197	121	460	472	77	45	17	1	3
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>									
0	8	12,4	57,2	12,4	18,1	0,0	0,0	0,0	0,0
1	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	2	0,0	0,0	50,2	0,0	0,0	49,8	0,0	0,0
4	8	24,7	50,3	25,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	32	24,2	32,3	32,4	0,0	8,6	2,5	0,0	0,0
6	57	7,3	46,7	36,5	1,8	4,1	3,6	0,0	0,0
7	117	11,3	41,9	35,9	6,2	0,7	2,4	0,0	1,6
8	286	12,9	43,4	34,3	5,1	2,8	0,7	0,5	0,4
9	267	6,6	41,2	38,6	6,3	5,5	1,9	0,0	0,0
10	417	8,9	31,3	46,8	8,2	4,1	0,8	0,0	0,0
No sap	4	0,0	25,3	23,3	51,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,55	8,21	8,39	8,75	8,86	8,76	7,84	8,00	7,35
Desviació	1,57	1,80	1,62	1,42	1,63	1,43	1,96	0,00	0,59
Casos	1196	121	460	473	75	45	17	1	3

% Horitzontals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</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	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	14	6,6	38,7	40,3	7,1	7,3	0,0	0,0	0,0
6	23	10,8	52,1	37,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	76	11,5	40,5	34,5	5,7	6,7	0,0	0,0	1,1
8	219	12,7	44,8	30,3	7,7	3,3	1,2	0,0	0,0
9	223	7,9	41,1	39,2	4,7	3,5	3,1	0,6	0,0
10	642	9,5	34,8	43,4	6,9	3,8	1,1	0,0	0,3
No sap	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,11	8,91	9,01	9,24	9,19	9,07	9,28	9,00	9,11
Desviació	1,19	1,55	1,18	1,12	1,10	1,24	0,74	0,00	1,70
Casos	1199	121	461	473	77	45	17	1	3
<b>AMABILITAT</b>									
1	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
5	13	14,6	43,3	42,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	9	22,0	20,1	57,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	64	17,4	41,9	29,1	2,8	5,8	1,6	0,0	1,3
8	168	9,0	47,9	33,1	6,2	2,1	1,1	0,0	0,6
9	208	12,0	42,2	33,1	6,6	3,6	1,8	0,7	0,0
10	735	8,9	35,1	43,6	6,8	4,2	1,3	0,0	0,1
Mitjana	9,29	9,12	9,19	9,40	9,37	9,44	9,03	9,00	8,41
Desviació	1,11	1,20	1,12	1,04	1,24	0,95	1,59	0,00	1,54
Casos	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
<b>PROFESSIONALITAT</b>									
4	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	7	28,2	30,2	27,4	14,1	0,0	0,0	0,0	0,0
6	15	0,0	32,6	58,4	9,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	44	20,8	34,3	30,0	4,4	4,4	6,2	0,0	0,0
8	175	9,5	39,1	40,6	6,0	1,9	1,6	0,8	0,6
9	242	10,5	45,9	32,2	6,9	2,9	1,2	0,0	0,4
10	713	9,3	36,1	42,2	6,4	4,7	1,2	0,0	0,1
No sap	2	51,7	48,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,31	9,20	9,28	9,36	9,30	9,57	9,00	8,00	9,00
Desviació	1,01	1,11	0,99	1,00	1,05	0,81	1,18	0,00	1,04
Casos	1198	120	460	474	77	45	17	1	3

% Horitzontals ponderats	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>ADEQUACIÓ DE RESPOSTA</b>									
0	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	4	26,0	22,5	51,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	9	0,0	23,1	56,2	0,0	11,1	9,6	0,0	0,0
7	31	26,6	23,4	41,3	3,0	3,0	2,6	0,0	0,0
8	118	11,0	39,1	39,1	5,7	2,9	0,9	1,2	0,0
9	208	7,5	45,5	35,0	6,3	3,4	1,9	0,0	0,4
10	824	9,9	37,3	40,5	6,7	4,0	1,3	0,0	0,2
No sap	3	0,0	30,9	69,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,48	9,33	9,49	9,51	9,52	9,55	9,31	8,00	9,70
Desviació	0,96	1,31	0,89	0,90	1,10	0,89	1,13	0,00	0,57
Casos	1197	121	460	472	77	45	17	1	3
<b>LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>									
0	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	12	24,1	16,8	50,4	8,8	0,0	0,0	0,0	0,0
6	13	6,4	38,1	55,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	68	11,9	48,1	30,2	4,2	2,9	2,7	0,0	0,0
8	199	11,9	44,4	32,9	6,4	2,5	0,9	0,0	1,0
9	212	8,5	43,0	37,6	4,8	3,7	1,4	0,7	0,4
10	691	9,6	35,0	42,5	7,0	4,4	1,5	0,0	0,0
No sap	4	0,0	22,7	48,7	28,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,22	9,04	9,14	9,30	9,28	9,48	9,29	9,00	8,30
Desviació	1,12	1,45	1,07	1,09	1,19	0,87	1,06	0,00	0,57
Casos	1196	121	460	472	76	45	17	1	3
<b>INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>									
0	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	6	17,1	31,5	51,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	16	6,2	37,1	45,7	4,9	0,0	6,1	0,0	0,0
7	42	14,3	29,8	35,3	4,5	9,8	6,3	0,0	0,0
8	158	11,8	44,6	34,3	4,8	3,3	1,2	0,0	0,0
9	225	8,6	43,4	33,1	7,1	4,8	2,6	0,0	0,4
10	747	9,9	36,1	42,8	6,6	3,4	0,7	0,2	0,3
No sap	3	0,0	65,7	0,0	34,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,34	9,23	9,31	9,43	9,38	9,26	8,72	10,00	9,70
Desviació	1,05	1,33	1,00	0,99	1,19	0,99	1,27		0,57
Casos	1197	121	459	474	76	45	17	1	3

% Horitzontals ponderats	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>P8.1. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?</b>									
Rapidesa	219	8,1	39,5	42,6	5,3	1,9	2,2	0,0	0,5
Amabilitat	231	10,1	34,1	40,5	8,1	4,7	2,4	0,0	0,0
Professionalitat	143	10,1	34,7	40,9	9,0	4,0	1,3	0,0	0,0
Adequació de la resposta	301	11,7	44,5	33,6	5,4	3,6	0,9	0,0	0,3
Llenguatge clar i concís	68	10,0	37,7	37,6	6,8	4,9	2,9	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	215	9,9	37,9	40,9	5,2	4,9	0,0	0,6	0,5
Tot és important	19	9,3	24,7	60,7	5,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres respostes	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	4	0,0	0,0	74,1	25,9	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Esmenta un aspecte</b>	<b>1177</b>								
<b>P8.2. I EL SEGON?</b>									
Rapidesa	277	10,4	37,1	42,5	5,8	2,2	2,0	0,0	0,0
Amabilitat	280	7,5	34,9	42,4	7,7	4,5	2,4	0,5	0,0
Professionalitat	176	10,8	42,7	35,3	7,1	3,6	0,0	0,0	0,5
Adequació de la resposta	153	10,6	35,9	38,6	7,7	4,1	1,8	0,0	1,3
Llenguatge clar i concís	115	9,8	42,5	36,6	4,0	7,2	0,0	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	162	11,8	44,7	35,4	4,2	2,7	1,2	0,0	0,0
Cap altre	14	25,9	33,3	17,6	13,2	9,9	0,0	0,0	0,0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>								
<b>P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?</b>									
Rapidesa	496	9,3	38,2	42,6	5,6	2,1	2,1	0,0	0,2
Amabilitat	511	8,7	34,6	41,6	7,9	4,6	2,4	0,3	0,0
Professionalitat	319	10,5	39,1	37,8	7,9	3,8	0,6	0,0	0,3
Adequació de la resposta	454	11,3	41,6	35,3	6,2	3,7	1,2	0,0	0,6
Llenguatge clar i concís	182	9,9	40,7	36,9	5,0	6,3	1,1	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	377	10,7	40,8	38,6	4,8	4,0	0,5	0,4	0,3
Tot és important	19	9,3	24,7	60,7	5,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres respostes	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	4	0,0	0,0	74,1	25,9	0,0	0,0	0,0	0,0



% Horitzontals ponderats	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>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	8,8	41,5	39,3	6,9	1,9	1,0	0,0	0,7
Sí, però s'equivoca	112	8,0	28,3	52,2	2,8	7,7	0,9	0,0	0,0
No	811	10,8	38,8	37,8	6,8	3,9	1,6	0,2	0,1
<b>P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?</b>									
Diàriament o pràcticament diària	5	0,0	60,0	0,0	0,0	40,0	0,0	0,0	0,0
Algunes vegades a la setmana	31	23,9	46,4	17,5	9,1	3,1	0,0	0,0	0,0
Algunes vegades al mes	223	13,0	36,7	38,3	5,2	4,5	2,1	0,0	0,4
Menor freqüència	940	9,0	38,5	40,7	6,7	3,5	1,3	0,1	0,2
No sap	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...</b>									
Al matí	659	9,5	29,2	50,0	5,8	4,2	1,2	0,0	0,2
A la tarda	211	9,8	59,6	24,0	1,7	2,5	1,8	0,7	0,0
A la nit	36	11,6	54,1	29,1	0,0	0,0	5,1	0,0	0,0
Indiferent	282	11,0	42,3	29,0	11,3	4,5	1,3	0,0	0,7
No sap	11	15,7	36,2	15,5	32,7	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...</b>									
Només (o gairebé) els dies laborables	939	9,8	36,2	42,5	5,9	4,2	1,3	0,0	0,2
Només els caps de setmana	37	13,4	68,1	15,7	0,0	0,0	2,7	0,0	0,0
Indistintament	218	10,9	43,8	30,4	9,1	2,9	1,9	0,6	0,4
No sap	6	0,0	16,3	46,3	37,4	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?</b>									
Només un vegada	753	7,6	37,4	44,0	6,4	2,8	1,5	0,2	0,1
2 o 3 vegades	319	13,3	37,4	37,5	5,1	4,3	1,8	0,0	0,6
4 o 5 vegades	52	18,9	48,1	18,7	9,8	4,5	0,0	0,0	0,0
Més de 5 vegades	40	13,9	56,0	15,2	2,1	12,8	0,0	0,0	0,0
No sap	35	15,2	34,7	21,6	18,2	10,2	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	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	104	34,1	65,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Per motius personals	1096	7,8	35,8	43,3	7,0	4,1	1,5	0,1	0,3

% Horitzontals ponderats	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>P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>									
Sí	1074	9,4	37,8	41,3	6,2	3,8	1,3	0,0	0,2
No	75	19,6	43,4	22,3	7,3	3,1	1,1	1,9	1,4
A mitges	45	9,3	48,3	26,8	6,3	4,9	4,5	0,0	0,0
No sap	6	20,4	24,3	14,4	40,9	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base No li van solucionar la consulta</b>	<b>120</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	4	39,8	22,9	37,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Em van adreçar a un número equivocat	13	17,2	52,1	6,7	17,6	0,0	6,4	0,0	0,0
Em van donar una informació errònia	12	28,9	53,3	17,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estic esperant la resposta	17	11,7	16,5	54,3	11,6	0,0	5,9	0,0	0,0
Em van adreçar a un altre lloc	26	0,0	57,4	23,3	3,1	8,4	3,8	0,0	3,9
Inseguretat de la resposta	8	0,0	73,8	11,1	15,1	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sabien	19	22,7	43,5	15,8	10,7	7,3	0,0	0,0	0,0
Atenció dolenta	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Problemes tècnics	2	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No va rebre la documentació que li havien dit	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Actitud no correcta per part de l'operador	4	18,8	49,5	0,0	0,0	0,0	0,0	31,7	0,0
No es va poder fer el tràmit	5	0,0	83,3	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Informació incompleta	3	29,3	0,0	36,5	0,0	34,2	0,0	0,0	0,0
Altres	3	31,5	32,0	36,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA: VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?</b>									
Sí	179	9,3	41,2	35,0	6,3	5,7	2,4	0,0	0,0
No	991	10,3	37,8	40,5	6,5	3,4	1,2	0,1	0,3
No sap	30	6,8	43,5	33,3	6,3	6,8	3,4	0,0	0,0
<b>VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?</b>									
Sí	396	13,8	37,6	35,9	6,8	3,5	2,0	0,0	0,5
No	700	8,0	39,0	41,8	5,8	3,9	1,3	0,2	0,0
No sap	104	9,7	38,2	37,6	9,4	4,4	0,0	0,0	0,8
<b>EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?</b>									
Sí	1163	10,0	38,6	39,3	6,6	3,9	1,3	0,1	0,2
No	23	4,6	36,1	51,4	3,6	0,0	4,4	0,0	0,0
No sap	15	22,0	32,6	38,9	0,0	0,0	6,5	0,0	0,0
<b>EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?</b>									
Sí	1178	9,8	38,3	39,8	6,5	3,9	1,4	0,0	0,2
No	21	26,0	42,1	25,2	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0
No sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?</b>									
Sí	1167	9,9	38,2	39,9	6,4	3,9	1,4	0,1	0,2
No	31	12,7	51,9	25,3	7,1	0,0	3,1	0,0	0,0
No sap	2	58,6	0,0	41,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?</b>									
Sí	1107	9,4	37,9	41,3	6,2	3,6	1,4	0,0	0,2
No	89	17,7	45,4	18,2	8,3	5,7	2,0	1,5	1,1
No sap	4	29,4	29,4	20,7	20,5	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>									
Sí	1162	9,9	38,3	39,7	6,6	3,7	1,5	0,1	0,2
No	19	23,1	38,9	26,2	4,4	7,5	0,0	0,0	0,0
No sap	19	8,8	44,5	41,4	0,0	5,3	0,0	0,0	0,0
<b>P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?</b>									
Sí	1146	9,6	38,3	40,3	6,5	3,6	1,3	0,1	0,3
No	46	22,0	43,8	18,6	2,2	8,2	5,2	0,0	0,0
No sap	7	0,0	26,9	48,8	24,3	0,0	0,0	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	451	6,9	26,1	62,8	1,9	1,9	0,4	0,0	0,0
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	367	14,1	49,9	21,1	8,9	3,9	1,3	0,4	0,6
No sap que es poden fer tràmits	366	10,1	42,1	29,2	9,6	6,0	2,8	0,0	0,2
No sap	16	5,9	41,2	41,2	5,9	5,9	0,0	0,0	0,0
<b>Base Ha fet algun tràmit amb el 012</b>	<b>451</b>								
<b>P19.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER AMB EL 012?</b>									
Atur (segellar)	296	2,6	7,4	87,5	1,9	0,6	0,0	0,0	0,0
Naixement / acolliment d'un fill o fills	25	3,7	73,8	15,3	0,0	7,2	0,0	0,0	0,0
Ajuda per infant a càrrec	41	12,0	69,8	13,9	2,1	2,3	0,0	0,0	0,0
Ajudes familiars sense especificar	11	0,0	72,0	10,8	7,9	0,0	9,3	0,0	0,0
Impostos	8	0,0	77,8	22,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Multes	26	26,7	56,0	13,8	0,0	3,6	0,0	0,0	0,0
Ajuda al lloguer	4	0,0	28,3	48,8	23,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cèdula d'habitabilitat	3	35,5	35,5	28,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pagament de taxes	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Llicències (pesca,...)	7	27,5	57,3	15,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Demandar targeta sanitària	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Demandar prestacions	5	20,2	58,8	21,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Inscripcions a cursos (Educació)	6	0,0	65,8	17,1	0,0	0,0	17,1	0,0	0,0
Canvis de padró	2	51,4	0,0	48,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Demandar targeta de residència	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Declaració de Renda	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Domiciliar pagaments	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Reclamacions de consum	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	12	40,1	35,9	16,2	0,0	7,7	0,0	0,0	0,0
No sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?</b>									
Cada dia	735	12,7	47,2	31,1	3,4	3,3	2,0	0,2	0,1
Algunes vegades a la setmana	180	5,2	38,8	49,5	3,7	1,7	0,6	0,0	0,6
Algunes vegades al mes	37	5,1	26,9	50,7	8,3	6,5	2,6	0,0	0,0
Menor freqüència	40	6,8	19,6	65,2	2,5	3,4	0,0	0,0	2,5
Mai / quasi mai	207	6,2	12,9	54,0	19,9	7,0	0,0	0,0	0,0
No sap	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Es connecta cada dia</b>	<b>735</b>								
<b>P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?</b>									
Menys d'1 hora	97	15,2	51,8	27,9	4,2	1,0	0,0	0,0	0,0
1 a 2 hores	212	7,2	43,5	37,3	5,3	4,0	1,6	0,7	0,4
2 a 3 hores	146	9,1	43,2	34,7	3,5	5,8	3,8	0,0	0,0
3 a 5 hores	118	13,2	42,4	38,7	0,9	1,2	3,6	0,0	0,0
5 a 8 hores	67	13,3	59,4	18,6	3,0	2,9	2,7	0,0	0,0
8 hores	55	24,8	61,7	10,5	1,5	1,5	0,0	0,0	0,0
Més de 8 hores	30	29,1	48,4	19,3	3,2	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	10	31,0	31,4	17,4	0,0	20,2	0,0	0,0	0,0
<b>Temps diari de connexió (en minuts)</b>									
Mitjana	175,41	237,35	188,69	142,06	132,25	131,11	158,08	60,00	60,00
Desviació	168,00	207,96	176,18	137,41	147,82	110,80	89,34		
Casos	724	90	344	226	25	22	15	1	1
<b>Base Es connecta algunes vegades a la setmana</b>	<b>180</b>								
<b>P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?</b>									
Menys d'1 hora	14	0,0	28,0	64,6	0,0	0,0	7,4	0,0	0,0
1 hora	39	0,0	37,4	57,4	0,0	2,6	0,0	0,0	2,6
Entre 2 i 3 hores	44	4,5	41,0	45,6	4,2	4,7	0,0	0,0	0,0
Entre 3 i 5 hores	59	10,8	40,9	43,3	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Més de 5	21	4,9	30,1	55,8	9,2	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	3	0,0	65,7	34,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Temps setmanal de connexió (en minuts)</b>									
Mitjana	181,53	252,80	174,19	181,65	232,20	100,13	30,00		60,00
Desviació	142,79	140,38	127,14	156,50	116,54	34,44	0,00		
Casos	176	9	67	88	7	3	1	0	1

% Horitzontals ponderats	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>P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?</b>									
Sí	967	10,3	41,7	37,3	5,1	3,6	1,6	0,1	0,3
No	233	8,9	24,9	48,6	12,1	4,6	0,8	0,0	0,0
<b>P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?</b>									
Gencat.cat / Gencat	687	12,0	50,5	30,6	2,3	2,0	2,0	0,2	0,4
Altres	62	4,6	27,5	57,5	5,9	4,4	0,0	0,0	0,0
No sap	451	7,9	21,6	50,6	12,8	6,4	0,7	0,0	0,0
<b>Base No esmenta espontàniament Gencat.cat</b>	<b>513</b>								
<b>P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?</b>									
Sí	425	7,9	24,6	50,4	10,2	6,1	0,8	0,0	0,0
No	89	5,7	11,1	56,3	20,4	6,5	0,0	0,0	0,0
<b>Base Coneix Gencat.cat</b>	<b>1111</b>								
<b>P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?</b>									
Sí	793	11,0	48,1	33,6	2,7	2,4	1,9	0,0	0,4
No	319	9,0	22,1	49,4	11,8	6,6	0,6	0,4	0,0

% Horitzontals ponderats	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>793</b>								
<b>P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?</b>									
Estudis	104	6,6	53,6	26,9	1,0	1,8	9,3	0,0	0,8
Ocupació	172	5,8	31,6	61,5	0,6	0,6	0,0	0,0	0,0
Habitatge	23	18,4	60,4	21,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Certificats, tràmits	37	19,8	71,0	6,0	0,0	3,1	0,0	0,0	0,0
Cursos	41	16,6	22,2	58,7	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Pensions, ajudes, subvencions	140	6,5	57,5	26,8	3,5	4,3	1,4	0,0	0,0
Multes	4	20,4	79,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Agenda cultural	16	19,7	39,9	34,2	0,0	6,2	0,0	0,0	0,0
Normativa i legislació	24	17,7	55,6	7,7	11,3	0,0	3,4	0,0	4,3
Sanitat	36	13,9	55,7	24,7	2,8	2,8	0,0	0,0	0,0
Mapes, plànols municipals	2	0,0	52,3	0,0	0,0	47,7	0,0	0,0	0,0
Servei meteorològic	9	11,7	28,8	37,7	10,5	11,3	0,0	0,0	0,0
Turisme	6	18,8	45,7	35,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Transports	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Consultes per feina / estudis	17	10,2	60,8	20,9	8,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Informació sobre la Generalitat	33	31,5	44,8	16,3	4,2	3,1	0,0	0,0	0,0
Informació Direcció General Trànsit	2	0,0	52,3	0,0	47,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Activitats nens / jovent	8	0,0	75,1	24,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Informació	12	15,6	68,2	16,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Impostos	14	34,4	55,8	0,0	0,0	9,9	0,0	0,0	0,0
Traductor	4	0,0	21,6	57,1	21,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Per curiositat	4	0,0	53,9	22,8	0,0	0,0	23,2	0,0	0,0
Altres	27	10,5	62,8	19,4	4,3	3,0	0,0	0,0	0,0
Cap	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	54	10,5	37,7	39,9	4,1	2,6	3,4	0,0	1,9
No contesta	2	0,0	55,2	0,0	44,8	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P22.4. COM LA VA CONÈIXER?</b>									
Trucant al 012	17	26,1	44,9	22,9	6,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Familiar o amic	101	8,2	42,8	43,8	3,4	1,9	0,0	0,0	0,0
Cercadors d'Internet	95	10,2	48,8	35,1	1,5	2,5	1,9	0,0	0,0
Per la televisió	151	10,7	52,2	26,0	2,7	4,4	3,2	0,0	0,7
Per la ràdio	10	20,4	41,4	16,3	11,7	10,2	0,0	0,0	0,0
Per la premsa	24	8,6	54,6	32,6	4,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Per la revista de la Generalitat	12	6,8	55,1	38,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
A la feina / estudis	119	12,1	58,9	18,5	1,7	0,8	7,1	0,0	0,9
Oficines de Treball	67	1,7	18,7	78,4	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	63	10,7	45,5	32,1	5,8	5,9	0,0	0,0	0,0
No sap	133	15,9	52,3	27,6	2,1	1,5	0,0	0,0	0,6

% Horitzontals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio- nista	Mestre- ssa casa	Estu- diant	Altres situa- cions	NC
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>793</b>								
<b>P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?</b>									
Menys d'un mes	429	11,7	54,3	28,7	2,1	1,5	1,4	0,0	0,4
D'un a dos mesos	196	9,8	44,0	34,1	5,0	3,7	3,5	0,0	0,0
Tres o quatre mesos	45	8,1	44,4	44,5	0,0	0,0	3,1	0,0	0,0
Més de quatre mesos	116	10,3	33,5	47,9	2,1	4,5	0,9	0,0	0,9
No sap	6	33,5	49,5	16,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?</b>									
Si	268	12,0	55,5	25,7	3,2	1,2	2,0	0,0	0,4
No	109	13,5	55,1	25,1	0,9	2,7	1,7	0,0	0,9
No l'havia visitat abans	181	8,8	32,4	53,4	1,2	2,1	2,1	0,0	0,0
No sap	235	10,3	48,4	31,5	4,1	3,7	1,8	0,0	0,4
<b>Base Creu que la pàgina web ha millorat</b>	<b>268</b>								
<b>P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?</b>									
Accessibilitat	23	14,6	60,7	24,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Claredat	35	2,9	70,0	24,7	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0
Més informació, més serveis	95	12,9	48,0	26,3	5,8	2,5	4,5	0,0	0,0
Disseny, imatge	17	22,5	60,6	5,8	5,4	0,0	5,8	0,0	0,0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	52	10,2	56,4	29,5	2,0	0,0	0,0	0,0	2,0
Rapidesa	21	13,1	51,3	35,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	5	0,0	56,4	20,3	23,3	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	20	18,3	57,3	24,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0



% Horitzontals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio- nista	Mestre- ssa casa	Estu- diant	Altres situa- cions	NC
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>793</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	186	12,6	49,9	31,3	1,0	2,2	2,9	0,0	0,0
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	467	11,7	47,1	33,7	3,9	2,3	0,6	0,0	0,6
No sap que es poden fer tràmits	125	6,9	44,6	39,2	0,8	3,1	5,4	0,0	0,0
No sap	14	0,0	86,1	13,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Ha fet algun tràmit mitjançant Gencat.cat</b>	<b>186</b>								
<b>P22.6.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER MITJANÇANT GENCAT.CAT?</b>									
Atur (segellar)	21	3,9	0,0	96,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Impostos	15	20,6	65,0	0,0	6,4	8,0	0,0	0,0	0,0
Cita pel metge	24	3,9	54,8	23,3	4,1	8,3	5,7	0,0	0,0
Carnet família nombrosa	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Preinscripció escolar	7	0,0	42,6	28,7	0,0	0,0	28,8	0,0	0,0
Ensenyament	15	7,7	52,0	33,8	0,0	0,0	6,6	0,0	0,0
Subvencions	31	9,7	61,4	22,7	0,0	3,2	3,1	0,0	0,0
Família	3	30,1	37,0	33,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Empreses	2	53,6	46,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Buscar feina, cursos aturats	11	9,5	50,9	39,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Llicències (pesca,...)	12	30,0	53,6	16,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres temes laborals	9	31,1	58,6	10,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Oposicions	9	11,3	68,0	20,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Crear associacions	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Denúncies	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Temes jurídics	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estrangeria	4	0,0	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sol·licitud d'empadronament	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Renovació targeta de transport	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Reclamacions	2	52,1	47,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sol·licitar permís d'obres	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Carnet monoparental	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Documentació	3	0,0	29,5	70,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	8	12,5	64,9	22,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	NC
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>793</b>								
<b>P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.</b>									
0	2	58,6	41,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	3	29,8	36,4	33,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	6	13,2	47,1	39,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	27	11,6	38,9	40,1	0,0	6,3	0,0	0,0	3,1
6	70	11,1	54,5	26,1	3,1	1,3	2,5	0,0	1,4
7	165	16,0	49,2	29,8	2,0	0,6	2,4	0,0	0,0
8	250	10,5	50,1	32,3	2,5	1,8	2,4	0,0	0,4
9	110	7,8	50,7	35,7	2,0	2,9	0,9	0,0	0,0
10	107	9,3	39,8	41,7	2,4	4,6	2,3	0,0	0,0
No sap	50	4,0	41,0	40,3	9,9	4,8	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,82	7,53	7,77	7,98	7,97	8,31	7,89		6,41
Desviació	1,46	1,63	1,42	1,43	1,26	1,65	1,23		1,54
Casos	742	85	360	246	16	16	15	0	3

% Horitzontals ponderats	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>P23. SEXE</b>									
Home	431	15,1	39,0	36,5	8,0	0,0	1,3	0,0	0,0
Dona	770	7,2	38,1	41,2	5,5	5,9	1,5	0,2	0,4
<b>P24. EDAT</b>									
Fins a 25 anys	60	2,3	35,8	35,6	0,0	0,0	25,0	0,0	1,4
De 25 a 34	396	7,9	47,4	39,8	0,3	4,1	0,5	0,0	0,0
De 35 a 44	371	11,7	44,2	39,4	1,2	2,6	0,0	0,4	0,5
De 45 a 54	203	13,3	35,7	45,4	3,4	2,3	0,0	0,0	0,0
De 55 a 64	109	12,5	14,0	51,2	16,5	5,8	0,0	0,0	0,0
65 i més	60	6,7	0,0	1,4	77,6	14,3	0,0	0,0	0,0
<b>P25. ON VA NÉIXER?</b>									
Catalunya	893	11,7	40,4	35,9	6,2	3,6	1,8	0,2	0,2
Resta d'Espanya	168	6,5	26,8	49,6	12,1	4,3	0,0	0,0	0,6
Estranger	139	3,6	39,8	50,3	1,3	4,3	0,7	0,0	0,0
<b>P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?</b>									
Català	460	14,4	44,4	25,9	10,2	3,2	1,3	0,3	0,4
Castellà	620	6,5	32,6	50,2	4,6	4,7	1,5	0,0	0,0
Ambdues per igual	105	12,9	43,5	38,0	1,9	1,9	1,7	0,0	0,0
Altres	15	6,9	66,1	27,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>P26.2. A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?</b>									
Català	305	20,2	75,5	0,0	0,0	0,0	3,6	0,0	0,6
Castellà	154	18,8	79,8	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0
Ambdues per igual	138	21,3	76,1	0,0	0,0	0,0	2,7	0,0	0,0
No treballa / no estudia	598	0,0	0,0	79,3	12,9	7,6	0,0	0,2	0,0
Altres	4	20,9	79,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>P26.3. AMB ELS AMICS?</b>									
Català	370	15,5	45,4	24,0	10,4	3,2	1,0	0,0	0,5
Castellà	539	5,4	32,5	52,0	4,5	4,6	1,0	0,0	0,0
Ambdues per igual	286	12,0	40,6	36,0	5,1	3,2	2,7	0,5	0,0
Altres	5	0,0	51,2	48,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>P27. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DEL SEU PARE?</b>									
Catalunya	465	14,0	41,0	30,8	7,9	4,0	2,1	0,3	0,0
Resta d'Espanya	590	8,6	36,5	44,1	6,2	3,7	0,7	0,0	0,1
Estranger	139	3,7	38,3	50,4	2,0	3,6	2,0	0,0	0,0
No contesta	6	0,0	32,8	17,0	16,0	0,0	0,0	0,0	34,2
<b>P28. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DE LA SEVA MARE?</b>									
Catalunya	467	14,3	39,4	32,8	7,8	3,4	1,8	0,3	0,2
Resta d'Espanya	585	8,3	37,7	42,9	6,3	3,7	1,1	0,0	0,0
Estranger	141	3,6	38,6	48,5	2,0	5,9	1,4	0,0	0,0
No contesta	6	0,0	32,8	17,0	16,0	0,0	0,0	0,0	34,2

% Horitzontals ponderats	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>P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>									
Sense estudis	4	0,0	0,0	49,1	25,6	25,3	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	38	8,5	12,1	54,0	15,2	8,0	2,2	0,0	0,0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	475	8,4	22,1	55,4	7,8	4,8	1,2	0,3	0,0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	376	8,9	41,4	38,2	5,1	3,7	2,5	0,0	0,2
Universitari grau mig (primer cicle)	98	8,4	64,2	19,0	4,9	2,5	1,0	0,0	0,0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	205	17,6	64,6	12,7	4,2	1,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	5	0,0	19,4	17,0	21,2	0,0	0,0	0,0	42,3
<b>P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>									
Treballa per compte propi	121	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Treballa per compte d'altri	461	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No treballa	615	0,0	0,0	77,1	12,5	7,4	2,8	0,2	0,0
No contesta	3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

% Horitzontals ponderats	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>121</b>								
<b>P30.1. VOSTÈ ES...</b>									
Empresari o professional amb assalariats	40	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	79	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Membre de cooperativa	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>461</b>								
<b>P30.2. VOSTÈ ES...</b>									
Assalariat indefinit	347	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Assalariat eventual o interí	105	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Membre de cooperativa	4	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	6	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Base No treballa</b>	<b>615</b>								
<b>P30.3. VOSTÈ ES...</b>									
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	70	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Aturat i ha treballat abans	472	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pensionista (abans no ha treballat)	8	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Aturat i busca la primera feina	2	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudiant	17	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Mestressa de casa	45	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Està de baixa	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
<b>Base Treballa</b>	<b>582</b>								
<b>P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?</b>									
Públic (administració o empresa pública)	99	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sector privat	477	25,1	74,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	3	34,3	65,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>P30.5. I A QUINA BRANCA?</b>									
Agrari	4	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Indústria	85	10,6	89,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Serveis	443	21,4	78,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Construcció	43	21,3	78,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	7	54,1	45,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	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>P31. LLOC DE RESIDÈNCIA</b>									
Alt Camp	3	0,0	32,1	32,7	35,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Empordà	22	8,0	54,8	22,2	15,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Penedès	20	10,1	51,8	24,0	4,6	4,9	4,6	0,0	0,0
Alt Urgell	3	0,0	69,1	30,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Anoia	31	8,8	25,1	49,3	4,5	3,4	4,5	4,5	0,0
Bages	31	2,6	37,5	53,8	2,8	3,3	0,0	0,0	0,0
Baix Camp	29	0,0	40,7	50,9	8,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Ebre	11	28,3	29,2	34,8	0,0	7,7	0,0	0,0	0,0
Baix Empordà	13	7,8	29,3	55,1	0,0	0,0	7,9	0,0	0,0
Baix Llobregat	137	7,9	35,2	48,2	3,7	3,6	1,4	0,0	0,0
Baix Penedès	21	9,8	32,0	53,4	0,0	4,8	0,0	0,0	0,0
Barcelonès	96	9,5	26,0	52,1	6,7	3,4	1,4	0,0	0,9
Barcelona ciutat	265	9,5	40,4	29,2	12,1	6,3	2,4	0,0	0,0
Berguedà	7	27,0	40,8	32,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cerdanya	2	49,5	0,0	0,0	0,0	50,5	0,0	0,0	0,0
Conca de Barberà	2	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	19	26,5	21,3	46,9	5,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Garrigues	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garrotxa	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gironès	23	17,4	50,0	15,9	12,3	0,0	4,5	0,0	0,0
Maresme	71	15,3	33,7	46,7	2,8	0,0	1,4	0,0	0,0
Montsià	6	17,6	17,5	64,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Noguera	7	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Osona	27	10,6	29,0	57,0	0,0	3,4	0,0	0,0	0,0
Pallars Jussà	2	46,6	53,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pla d'Urgell	3	0,0	28,1	33,5	0,0	38,3	0,0	0,0	0,0
Pla de l'Estany	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	2	0,0	61,8	38,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ripollès	3	30,8	31,2	38,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Segarra	4	0,0	50,4	49,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Segrià	20	5,9	64,1	8,8	4,3	11,8	5,1	0,0	0,0
Selva	32	5,9	37,2	48,0	3,0	5,9	0,0	0,0	0,0
Solsonès	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Tarragonès	36	9,7	46,6	33,6	7,8	0,0	2,3	0,0	0,0
Urgell	6	41,9	16,2	41,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Val d'Aran	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vallès Occidental	161	12,1	41,2	38,5	5,0	3,1	0,0	0,0	0,0
Vallès Oriental	73	2,5	43,5	43,4	6,2	4,4	0,0	0,0	0,0
No contesta	9	25,4	34,8	16,2	0,0	0,0	0,0	0,0	23,6

% Horitzontals ponderats	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>265</b>								
<b>P32. DISTRICTE MUNICIPAL</b>									
Ciutat Vella	8	12,2	34,2	31,6	10,1	11,8	0,0	0,0	0,0
Eixample	57	7,0	40,9	25,6	16,6	6,4	3,5	0,0	0,0
Sants-Montjuic	22	7,9	36,5	23,7	23,7	4,5	3,6	0,0	0,0
Les Corts	19	5,6	57,8	25,7	10,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Sarrià-Sant Gervasi	24	15,5	33,4	19,6	15,2	12,3	3,9	0,0	0,0
Gràcia	16	12,3	42,7	20,9	24,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Horta	26	9,2	49,2	34,6	3,9	0,0	3,1	0,0	0,0
Nou Barris	23	0,0	43,5	34,4	4,5	17,6	0,0	0,0	0,0
Sant Andreu	24	14,1	40,8	28,7	8,1	4,2	4,2	0,0	0,0
Sant Martí	40	14,6	34,1	37,3	7,3	4,6	2,1	0,0	0,0
No contesta	6	0,0	18,1	57,3	0,0	24,6	0,0	0,0	0,0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>								
<b>REGIÓ DE RESIDÈNCIA</b>									
Barcelona ciutat	265	9,5	40,4	29,2	12,1	6,3	2,4	0,0	0,0
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	578	10,3	36,3	44,4	4,9	3,0	0,9	0,0	0,1
Comarques gironines	94	11,0	43,5	33,8	7,5	2,0	2,2	0,0	0,0
Camp de Tarragona	90	6,1	40,0	45,0	6,9	1,1	0,9	0,0	0,0
Terres de l'Ebre	19	21,5	29,5	44,6	0,0	4,4	0,0	0,0	0,0
Àmbit de Ponent	41	8,8	60,3	17,7	2,1	8,6	2,5	0,0	0,0
Comarques centrals	98	8,7	32,1	51,1	2,3	3,1	1,4	1,4	0,0
Alt Pirineu i Aran	8	26,4	39,0	10,7	10,5	13,5	0,0	0,0	0,0
No contesta	9	25,4	34,8	16,2	0,0	0,0	0,0	0,0	23,6

% Horitzontals ponderats	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>DIA SETMANA TRUCADA</b>									
Dilluns	241	11,0	36,6	36,8	8,4	5,1	2,2	0,0	0,0
Dimarts	238	9,8	35,5	46,2	5,7	1,9	0,8	0,0	0,0
Dimecres	240	10,8	41,7	39,2	2,2	3,9	1,2	0,6	0,4
Dijous	216	9,0	39,7	37,6	8,3	4,5	0,5	0,0	0,4
Divendres	180	7,9	39,1	41,7	5,7	2,8	2,3	0,0	0,6
Dissabte	48	18,9	26,8	28,1	18,8	7,4	0,0	0,0	0,0
Diumenge	36	6,1	52,5	31,4	2,2	2,8	5,0	0,0	0,0
<b>FRANJA HORÀRIA TRUCADA</b>									
De 8 a 11 hores	348	8,3	24,1	57,2	6,4	2,7	1,2	0,0	0,2
De 11 a 13 hores	299	9,5	38,3	40,3	6,2	4,8	1,0	0,0	0,0
De 13 a 16 hores	252	11,8	42,6	30,2	9,1	4,6	1,2	0,0	0,4
De 16 a 19 hores	167	11,9	55,4	24,6	5,0	1,6	0,6	0,8	0,0
De 19 a 22 hores	97	12,2	42,8	31,2	3,4	6,1	3,1	0,0	1,0
De 22 a 1 hores	24	8,4	63,6	15,2	3,8	5,7	3,3	0,0	0,0
De 1 a 8 hores	12	0,0	48,7	28,1	6,7	0,0	16,6	0,0	0,0
<b>PROVÍNCIA</b>									
Barcelona	948	10,0	37,0	40,7	6,6	3,9	1,4	0,1	0,3
Girona	96	11,9	42,6	33,1	7,3	3,0	2,1	0,0	0,0
Lleida	47	9,7	60,3	16,9	3,5	7,4	2,1	0,0	0,0
Tarragona	109	8,8	38,2	44,9	5,7	1,7	0,8	0,0	0,0
<b>NIVELL D'ESTUDIS</b>									
Baix	517	8,3	21,3	55,2	8,4	5,2	1,2	0,3	0,0
Mitjà	376	8,9	41,4	38,2	5,1	3,7	2,5	0,0	0,2
Alt	303	14,6	64,5	14,7	4,4	1,5	0,3	0,0	0,0
No contesta	5	0,0	19,4	17,0	21,2	0,0	0,0	0,0	42,3
<b>MES DE TRUCADA AL SERVEI 012</b>									
Gener	117	14,0	39,0	38,0	7,0	2,0	0,0	0,0	0,0
Febrer	101	12,0	37,0	39,0	7,0	2,0	2,0	0,0	1,0
Març	138	7,0	38,0	39,0	6,0	7,0	2,0	1,0	0,0
Abril	100	12,0	34,0	38,0	6,0	8,0	2,0	0,0	0,0
Maig	102	9,0	48,0	29,0	9,0	2,0	2,0	0,0	1,0
Juny	102	14,0	41,0	36,0	7,0	0,0	2,0	0,0	0,0
Juliol	104	11,0	37,0	42,0	4,0	6,0	0,0	0,0	0,0
Agost	81	7,0	33,0	47,0	7,0	4,0	2,0	0,0	0,0
Setembre	95	9,0	44,0	33,0	7,0	4,0	3,0	0,0	0,0
Octubre	85	14,0	31,0	44,0	8,0	2,0	0,0	0,0	1,0
Novembre	93	5,0	43,0	40,0	6,0	6,0	0,0	0,0	0,0
Desembre	82	6,0	34,0	54,0	3,0	1,0	2,0	0,0	0,0
<b>SITUACIÓ LABORAL</b>									
Treballa per compte propi	121	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Treballa per compte d'altri	461	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Aturat	474	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Jubilat / pensionista	77	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mestressa de casa	45	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Estudiant	17	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Altres situacions	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
No contesta	3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0