



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 verticals ponderats

Desembre 2010



Sexe – Edat – Nivell d'estudis – Llengua habitual

% Verticals 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	
Base Total	1200	431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?																		
Menys de tres mesos	3,6	3,5	3,7	6,0	3,0	4,1	3,6	1,9	5,3	3,8	3,1	4,1	0,0	1,3	5,3	2,9	11,8	0,0
Entre 3 i 6 mesos	5,7	6,8	5,1	15,9	6,3	4,7	5,1	4,9	1,3	8,1	4,3	3,5	0,0	1,9	8,3	4,6	21,0	0,0
Entre 6 i 12 mesos	9,0	8,6	9,2	13,1	10,0	7,5	9,3	12,2	0,0	12,6	8,7	3,3	0,0	5,4	11,2	12,0	6,4	0,0
Entre 1 i 2 anys	18,2	20,3	17,0	23,8	19,2	14,9	18,6	26,2	9,9	22,1	19,3	10,3	0,0	13,3	22,1	17,9	6,9	0,0
Més de 2 anys	62,8	60,1	64,3	41,2	60,8	68,2	62,6	53,2	82,0	52,4	64,4	77,9	100,0	76,7	52,6	62,5	54,0	100,0
No sap	0,8	0,7	0,8	0,0	0,7	0,5	0,9	1,7	1,4	1,0	0,3	0,9	0,0	1,4	0,5	0,0	0,0	0,0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?																		
Familiar o amic	16,4	13,8	17,9	23,4	19,5	15,1	12,0	18,8	7,8	17,7	17,2	13,4	0,0	12,4	19,8	13,9	19,4	0,0
Internet	6,1	6,6	5,9	7,5	7,1	7,4	4,8	3,2	0,0	2,9	8,5	8,4	17,0	3,9	7,7	5,5	13,1	0,0
Per la televisió	27,7	30,8	25,9	17,0	27,3	29,0	33,0	17,0	33,7	23,8	29,3	31,9	40,7	39,9	18,5	30,8	12,3	0,0
Per la ràdio	1,3	1,7	1,1	0,0	0,7	1,4	1,9	0,0	6,8	0,9	1,9	1,3	0,0	2,0	0,6	2,8	0,0	0,0
A la premsa	4,0	4,8	3,6	0,0	1,0	5,4	5,4	9,4	4,8	2,1	3,5	7,9	0,0	5,6	2,8	4,1	5,7	0,0
Revista de la Generalitat	2,3	2,6	2,1	6,3	0,7	3,0	3,3	1,8	1,6	2,0	3,0	1,9	0,0	1,9	3,0	0,0	0,0	0,0
Algun altre servei telefònic	1,5	2,1	1,1	1,7	1,4	1,3	1,0	1,5	4,6	1,4	2,0	1,0	0,0	1,2	1,5	2,9	0,0	0,0
A la feina / estudis	4,6	3,6	5,2	10,0	5,1	4,9	3,7	2,7	1,7	3,9	3,5	7,4	0,0	4,3	4,3	5,4	22,4	0,0
Oficines de Treball	15,2	14,4	15,6	14,9	15,7	11,7	18,5	27,0	1,4	25,5	10,0	4,2	0,0	7,7	21,5	11,9	7,0	0,0
Altres respostes	6,9	5,3	7,8	9,0	7,8	7,5	2,1	7,3	10,6	8,3	6,5	4,7	21,1	4,0	8,9	6,0	13,2	100,0
No sap	13,9	14,2	13,8	10,3	13,6	13,4	14,3	11,2	27,0	11,2	14,5	17,8	21,2	17,1	11,3	16,7	6,8	0,0

% Verticals 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
Base Total	1200		431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?																			
Molt satisfet	40,9		34,9	44,2	33,9	38,8	38,6	43,6	51,9	46,1	41,3	40,1	41,2	36,4	42,6	39,7	41,1	36,9	0,0
Bastant satisfet	47,4		50,3	45,8	51,6	50,1	50,8	43,2	34,5	42,2	47,5	47,6	47,1	42,3	46,1	48,4	46,5	49,4	100,0
Regular / normal	8,9		10,5	8,0	9,7	9,0	7,7	9,6	11,5	8,6	8,6	9,1	9,1	21,2	8,2	9,1	10,3	13,7	0,0
Poc satisfet	1,6		1,6	1,6	1,7	1,2	1,2	2,7	2,0	1,7	0,5	2,5	2,3	0,0	2,1	1,4	1,1	0,0	0,0
Gens satisfet	0,8		1,6	0,4	3,1	0,2	1,4	1,0	0,0	0,0	1,2	0,8	0,3	0,0	0,9	0,7	1,0	0,0	0,0
No sap	0,3		0,7	0,0	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	1,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1		0,3	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?																			
0	0,3		0,4	0,3	0,0	0,2	0,5	0,5	0,0	0,0	0,5	0,0	0,3	0,0	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0
1	0,1		0,2	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,5		0,6	0,4	0,0	0,0	0,6	1,2	0,0	1,7	0,3	0,6	0,7	0,0	1,0	0,2	0,0	0,0	0,0
3	0,2		0,2	0,1	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,3	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0
4	0,4		0,7	0,2	1,7	0,3	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,3	2,1	0,0	0,0
5	2,5		4,2	1,6	3,2	1,5	2,5	2,3	6,6	2,3	3,1	1,8	2,5	0,0	3,1	2,3	0,8	6,8	0,0
6	3,2		3,9	2,8	1,3	4,3	3,5	3,0	0,0	1,7	2,1	3,2	4,8	21,2	1,7	4,2	3,1	5,5	0,0
7	10,7		11,4	10,2	17,6	12,3	9,4	10,8	4,8	10,5	6,4	13,4	14,0	42,3	12,8	9,1	9,5	12,6	100,0
8	29,0		34,0	26,3	28,5	28,2	32,4	24,9	31,4	24,5	29,1	29,4	28,7	19,4	32,0	26,8	28,5	38,8	0,0
9	23,2		19,9	24,9	28,5	23,5	22,8	23,9	20,2	20,6	20,4	24,5	26,5	0,0	23,5	22,4	28,8	6,9	0,0
10	29,9		23,9	33,2	17,7	29,4	27,5	32,3	37,0	38,7	37,5	25,7	22,3	17,0	25,0	34,0	27,3	29,4	0,0
No sap	0,2		0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	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

% Verticals 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
Base Total	1200		431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
P5.1. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?																			
Rapidesa	24,1		29,7	21,0	21,5	23,2	27,3	22,0	23,2	21,7	20,7	26,5	27,1	21,2	26,8	20,6	31,0	42,4	0,0
Amabilitat	9,1		6,3	10,6	7,6	7,5	7,7	10,2	12,4	19,1	10,1	7,8	8,8	17,0	11,4	7,8	8,0	0,0	0,0
Atenció (personal, al client)	23,2		19,3	25,4	25,1	23,0	20,5	27,3	26,3	19,7	29,0	23,1	13,5	21,2	19,9	25,7	25,9	5,7	0,0
Tenir molta i bé la informació	12,6		12,8	12,5	25,3	12,3	11,6	9,8	15,2	13,5	10,5	13,9	14,5	19,4	12,4	13,8	7,8	7,0	0,0
Resoldre, donar solucions	12,6		11,2	13,4	4,7	15,4	14,1	10,1	7,8	10,5	10,5	12,2	16,7	21,1	13,4	12,1	12,0	12,4	100,0
Eficàcia / eficiència	3,9		4,6	3,5	3,2	5,1	3,5	4,2	0,9	3,2	2,8	3,2	6,8	0,0	4,0	3,9	2,6	13,1	0,0
Professionalitat	3,5		4,9	2,6	1,6	2,6	4,2	4,4	2,1	5,6	2,7	3,4	4,8	0,0	4,0	2,8	5,0	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	2,3		1,8	2,6	4,5	2,7	1,9	1,8	3,5	0,0	2,0	3,4	1,7	0,0	0,8	3,7	1,1	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	0,9		1,0	0,8	0,0	0,8	1,3	0,6	1,1	0,0	1,0	1,2	0,3	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	1,6		3,4	0,6	1,7	0,9	2,4	2,8	0,0	0,0	1,2	1,0	2,9	0,0	1,6	1,7	0,9	0,0	0,0
Idioma	1,0		0,5	1,3	0,0	0,7	0,9	1,0	0,9	5,0	1,1	0,6	1,3	0,0	1,6	0,8	0,0	0,0	0,0
Altres	0,7		0,5	0,9	0,0	0,7	0,3	1,9	0,9	0,0	1,0	0,6	0,3	0,0	1,0	0,5	1,0	0,0	0,0
No sap	4,4		4,1	4,5	4,7	4,8	4,3	3,9	5,7	1,7	7,4	3,1	1,0	0,0	2,3	5,5	4,7	19,5	0,0
No contesta	0,1		0,0	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
Base Esmenta un primer aspecte	1146		413	733	57	376	355	196	103	59	479	364	299	5	449	585	100	12	1
P5.2. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																			
Rapidesa	10,3		11,0	9,9	7,7	11,5	11,8	6,7	9,8	9,1	8,6	12,0	11,2	0,0	11,0	10,1	8,6	8,7	0,0
Amabilitat	7,7		5,1	9,1	8,7	8,4	7,4	7,9	7,1	4,5	6,9	7,0	9,9	0,0	8,0	7,5	5,2	24,9	0,0
Atenció (personal, al client)	9,2		9,5	9,0	10,3	8,7	8,6	9,6	12,0	8,8	10,5	7,4	9,3	21,1	10,1	8,4	9,7	6,8	100,0
Tenir molta i bé la informació	10,6		10,7	10,5	7,9	11,1	9,1	8,3	17,2	15,5	9,6	10,4	12,7	0,0	11,8	9,7	10,9	8,4	0,0
Resoldre, donar solucions	8,3		6,4	9,4	2,4	7,3	9,1	12,7	6,2	4,5	5,9	9,8	10,1	21,2	9,1	7,0	13,0	0,0	0,0
Eficàcia / eficiència	3,3		4,7	2,5	2,4	2,4	4,0	3,1	5,0	3,5	3,5	1,7	5,1	0,0	2,8	3,5	2,8	18,7	0,0
Professionalitat	2,1		2,5	1,9	0,0	2,4	2,8	1,4	1,0	3,1	2,0	1,6	2,4	38,2	2,3	2,0	1,4	8,5	0,0
Llenguatge clar i concís	2,8		2,7	2,8	3,5	3,3	3,1	1,8	0,8	3,1	2,7	3,5	2,0	0,0	2,9	2,8	2,7	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	0,9		0,4	1,1	1,4	0,5	1,5	0,9	0,0	0,0	0,6	0,8	1,4	0,0	1,1	0,8	0,0	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	1,3		2,1	0,8	0,0	0,9	2,8	0,6	0,0	1,4	1,1	2,2	0,7	0,0	1,3	1,6	0,0	0,0	0,0
Idioma	0,8		0,7	0,8	1,5	0,0	0,8	1,6	0,0	3,3	0,4	1,3	0,7	0,0	1,3	0,5	0,0	0,0	0,0
Altres	0,2		0,5	0,1	0,0	0,3	0,0	0,9	0,0	0,0	0,2	0,0	0,7	0,0	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0
Cap altre	42,5		43,6	41,9	54,2	43,2	39,1	44,6	40,9	43,1	48,2	42,3	33,9	19,4	38,1	45,8	45,8	24,1	0,0

% Verticals 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	
Base Total	1200	431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?																		
Rapidesa	34,0	40,2	30,5	28,8	34,1	38,6	28,5	32,5	30,6	28,6	38,1	38,1	21,2	37,5	30,1	39,2	49,3	0,0
Amabilitat	16,4	11,2	19,3	15,9	15,5	14,8	17,8	19,0	23,5	16,4	14,7	18,5	17,0	19,2	14,8	13,0	20,0	0,0
Atenció (personal, al client)	32,0	28,4	34,0	35,0	31,3	28,8	36,5	37,6	28,4	38,7	30,2	22,6	42,3	29,7	33,6	35,1	11,2	100,0
Tenir molta i bé la informació	22,8	23,1	22,6	32,8	22,8	20,3	17,7	31,4	28,8	19,4	24,0	27,0	19,4	23,9	22,9	18,2	13,7	0,0
Resoldre, donar solucions	20,5	17,3	22,3	7,0	22,3	22,9	22,3	13,6	15,0	15,9	21,7	26,6	42,3	22,3	18,7	24,4	12,4	100,0
Eficàcia / eficiència	7,1	9,1	5,9	5,5	7,4	7,4	7,2	5,6	6,6	6,0	4,8	11,8	0,0	6,7	7,2	5,3	28,1	0,0
Professionalitat	5,5	7,3	4,5	1,6	4,9	6,8	5,7	3,1	8,6	4,6	5,0	7,1	38,2	6,3	4,7	6,4	6,8	0,0
Llenguatge clar i concís	5,0	4,4	5,3	7,9	5,8	4,9	3,6	4,2	3,0	4,5	6,8	3,6	0,0	3,6	6,3	3,7	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	1,7	1,4	1,9	1,3	1,4	2,7	1,5	1,1	0,0	1,5	2,0	1,7	0,0	2,1	1,7	0,0	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	2,8	5,4	1,4	1,7	1,7	5,0	3,4	0,0	1,4	2,2	3,1	3,5	0,0	2,8	3,2	0,9	0,0	0,0
Idioma	1,7	1,2	2,1	1,4	0,7	1,7	2,5	0,9	8,2	1,5	1,9	2,0	0,0	2,9	1,2	0,0	0,0	0,0
Altres	1,0	0,9	1,0	0,0	1,0	0,3	2,7	0,9	0,0	1,2	0,6	1,0	0,0	1,2	0,8	1,0	0,0	0,0
No sap	4,4	4,1	4,5	4,7	4,8	4,3	3,9	5,7	1,7	7,4	3,1	1,0	0,0	2,3	5,5	4,7	19,5	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0

% Verticals 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
Base Total	1200		431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
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																			
0	0,4		0,7	0,2	1,6	0,0	0,3	1,3	0,0	0,0	0,2	0,9	0,0	0,0	0,5	0,2	1,1	0,0	0,0
1	0,1		0,2	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
2	0,3		0,4	0,2	1,3	0,0	0,3	0,5	0,7	0,0	0,5	0,2	0,0	0,0	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0
3	0,3		0,4	0,3	0,0	0,2	0,0	0,9	0,0	2,3	0,5	0,5	0,0	0,0	0,7	0,2	0,0	0,0	0,0
4	1,2		1,7	0,9	3,4	1,5	1,0	0,5	0,8	1,7	1,5	0,8	1,3	0,0	0,4	1,5	0,8	14,0	0,0
5	3,5		3,4	3,5	11,2	2,6	1,7	4,3	6,6	3,4	4,2	3,7	1,5	21,2	2,5	4,0	5,0	0,0	0,0
6	6,3		8,3	5,2	8,4	5,8	7,6	5,6	4,5	6,5	6,1	6,6	6,2	21,2	7,6	5,3	7,3	6,3	0,0
7	13,4		15,5	12,3	13,7	15,0	14,3	9,7	14,7	8,3	10,1	15,4	16,9	0,0	14,2	13,1	11,3	20,4	0,0
8	24,6		24,5	24,8	18,8	26,4	27,1	23,9	17,5	19,0	21,5	24,8	29,7	38,1	25,5	23,3	27,9	24,9	100,0
9	18,7		17,5	19,4	15,2	18,3	19,9	15,9	22,8	19,9	16,5	21,1	19,9	0,0	20,1	18,1	17,8	11,7	0,0
10	30,9		27,3	32,9	24,9	30,2	27,6	37,0	32,5	39,0	38,8	25,6	24,2	19,4	27,6	33,9	28,9	22,7	0,0
No sap	0,2		0,0	0,3	0,0	0,0	0,3	0,6	0,0	0,0	0,0	0,3	0,3	0,0	0,5	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
AMABILITAT																			
2	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
3	0,2		0,0	0,3	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
4	0,4		0,8	0,3	0,0	0,0	0,8	1,2	0,0	0,0	0,9	0,0	0,3	0,0	0,4	0,5	0,0	0,0	0,0
5	1,2		1,7	0,9	1,7	0,8	0,7	2,2	1,6	1,7	1,3	1,7	0,0	21,2	1,0	1,4	0,8	0,0	0,0
6	3,1		3,6	2,9	9,9	2,0	3,2	3,7	2,6	2,3	3,4	3,1	2,7	0,0	2,3	3,8	2,2	6,3	0,0
7	7,4		7,8	7,2	6,1	9,4	8,5	5,3	2,1	5,9	4,6	10,6	8,1	21,1	8,0	6,5	8,5	13,6	100,0
8	21,4		25,4	19,1	20,2	22,8	21,7	20,5	22,3	12,0	19,6	21,4	24,0	38,2	24,4	19,5	20,0	17,3	0,0
9	22,4		18,6	24,5	14,6	19,9	25,4	21,3	26,6	23,7	17,8	25,1	27,2	0,0	25,0	19,6	27,1	26,3	0,0
10	43,7		42,1	44,6	47,5	44,8	39,0	45,4	44,8	54,5	52,0	37,8	37,3	19,4	38,6	48,1	41,4	36,5	0,0
No sap	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,2	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

% Verticals 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	
Base Total	1200	431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
PROFESSIONALITAT																		
0	0,1	0,2	0,1	0,0	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,3	0,0	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,3	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,7	1,4	0,4	0,0	0,3	1,0	1,5	0,0	1,7	0,7	0,5	0,7	21,2	0,9	0,6	1,0	0,0	0,0
5	3,0	3,4	2,8	3,4	2,3	2,3	4,8	3,7	5,3	3,6	3,3	1,8	0,0	3,3	3,2	0,8	5,5	0,0
6	3,5	4,4	2,9	9,5	2,9	3,1	5,2	2,2	0,0	2,6	4,7	3,4	0,0	3,8	3,4	2,9	0,0	0,0
7	10,1	9,9	10,2	12,6	13,0	10,9	6,4	3,6	8,3	7,0	11,0	13,7	42,3	10,9	9,4	9,4	13,1	100,0
8	24,7	29,7	21,8	18,8	24,7	26,5	25,4	24,4	16,9	22,5	25,8	27,3	0,0	28,3	22,3	24,2	13,8	0,0
9	22,6	19,8	24,1	19,3	21,2	24,2	21,0	24,1	27,6	19,8	25,4	23,9	17,0	24,7	20,1	27,3	30,6	0,0
10	34,2	30,7	36,1	36,5	35,0	31,0	34,9	41,0	31,4	42,4	28,7	27,2	19,4	26,2	40,3	33,3	37,0	0,0
No sap	0,9	0,2	1,3	0,0	0,6	0,5	0,9	0,9	7,0	1,2	0,3	1,4	0,0	1,5	0,5	1,1	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,1	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
ADEQUACIÓ DE RESPOSTA																		
0	0,5	0,7	0,4	0,0	0,2	0,9	1,2	0,0	0,0	0,8	0,4	0,3	0,0	1,0	0,3	0,0	0,0	0,0
1	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
2	0,2	0,2	0,1	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,3	0,0	0,2	0,0	0,8	0,0	0,0
3	0,7	0,5	0,8	0,0	0,5	0,3	2,1	1,3	0,0	0,4	0,9	1,0	0,0	1,0	0,3	1,9	0,0	0,0
4	0,6	1,5	0,1	1,5	0,5	0,8	0,5	0,8	0,0	0,9	0,2	0,7	0,0	0,2	1,1	0,0	0,0	0,0
5	2,8	3,6	2,4	4,6	3,2	1,7	2,4	4,6	3,6	3,5	2,7	1,9	0,0	2,4	3,1	1,8	11,8	0,0
6	5,9	8,1	4,7	7,0	6,2	6,6	5,1	3,0	7,1	4,7	7,1	6,4	21,2	6,7	5,4	4,2	13,8	0,0
7	9,0	10,4	8,3	19,0	8,2	10,4	10,5	0,9	6,2	7,2	11,4	9,3	17,0	10,3	8,4	6,6	13,1	0,0
8	20,8	22,8	19,7	13,0	21,5	22,3	17,9	20,6	24,7	18,0	21,4	24,4	42,3	22,8	19,1	23,3	7,0	100,0
9	23,0	20,9	24,2	21,6	22,1	22,4	25,6	29,4	14,1	21,0	23,5	26,1	0,0	25,1	20,1	29,9	31,7	0,0
10	35,9	31,2	38,5	33,3	36,6	33,8	34,8	39,5	44,3	42,8	32,1	29,1	19,4	29,8	41,5	31,5	22,7	0,0
No sap	0,4	0,2	0,5	0,0	0,5	0,7	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,6	0,0	0,4	0,4	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

% Verticals 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
Base Total	1200		431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS																			
0	0,2		0,2	0,1	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,3	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0
3	0,2		0,0	0,4	0,0	0,0	0,5	0,5	0,0	0,0	0,4	0,0	0,3	0,0	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0
4	0,2		0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
5	1,7		1,9	1,6	3,6	0,5	1,1	2,7	3,4	5,3	2,2	1,9	0,3	21,2	1,1	2,0	3,2	0,0	0,0
6	3,2		3,0	3,3	4,7	2,7	4,6	2,5	2,4	0,0	3,4	3,2	3,0	0,0	2,4	3,5	4,5	6,3	0,0
7	8,0		9,9	6,9	13,1	9,9	6,1	10,3	1,7	4,6	4,8	10,0	10,6	21,1	8,7	7,7	4,9	13,6	100,0
8	24,7		29,1	22,2	22,4	23,6	25,9	24,8	23,9	27,5	20,5	27,9	27,8	21,2	29,2	22,0	20,6	24,1	0,0
9	22,3		19,0	24,1	21,8	22,6	24,6	17,8	26,9	12,8	20,3	24,2	23,6	0,0	23,4	20,2	29,7	25,8	0,0
10	39,4		36,3	41,1	34,4	40,4	35,6	41,4	41,6	49,7	47,7	32,6	33,7	36,4	34,6	43,6	37,0	30,1	0,0
No sap	0,2		0,2	0,2	0,0	0,2	0,5	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,3	0,0	0,2	0,3	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
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																			
0	0,6		1,0	0,4	1,6	0,3	0,5	1,2	0,0	2,3	0,8	0,6	0,3	0,0	0,9	0,5	0,0	0,0	0,0
1	0,1		0,0	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
2	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2		0,2	0,1	1,7	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
4	0,7		0,7	0,7	0,0	0,8	0,5	1,0	1,0	0,0	0,8	0,6	0,7	0,0	0,6	0,8	0,0	0,0	0,0
5	2,7		3,6	2,2	4,6	1,8	1,7	4,6	4,7	2,3	3,4	2,3	2,0	0,0	2,2	3,3	1,8	0,0	0,0
6	4,7		5,3	4,4	9,5	5,6	5,1	2,9	0,9	5,9	5,2	5,7	2,6	21,2	4,7	4,8	4,5	6,8	0,0
7	9,8		12,7	8,1	16,0	11,3	10,1	7,1	6,4	6,3	7,2	11,7	11,5	21,1	10,3	9,8	6,8	6,3	100,0
8	23,9		24,7	23,4	20,5	24,2	25,5	23,1	23,9	17,8	19,3	25,5	29,3	40,7	28,0	19,8	25,7	51,6	0,0
9	22,2		19,9	23,5	24,4	21,1	23,2	21,2	24,3	21,4	20,4	23,2	24,4	0,0	22,7	21,3	26,0	19,0	0,0
10	34,7		31,8	36,3	21,8	34,7	32,9	38,1	38,8	40,6	42,0	29,9	28,5	17,0	29,4	39,1	35,2	16,3	0,0
No sap	0,3		0,0	0,5	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	3,4	0,4	0,3	0,3	0,0	0,9	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

% Verticals 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
Base Total	1200		431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
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																			
0	0,1		0,2	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
2	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
5	1,2		1,7	0,9	2,9	1,4	0,0	1,5	3,6	0,0	1,4	1,6	0,3	0,0	0,9	1,5	1,0	0,0	0,0
6	1,9		1,9	1,9	1,7	2,0	2,7	1,5	0,0	1,4	1,2	3,0	1,7	0,0	1,8	1,8	3,2	0,0	0,0
7	6,3		7,1	5,9	1,4	6,4	6,9	6,5	5,9	7,1	3,6	8,7	8,1	0,0	7,3	5,7	5,9	5,7	0,0
8	18,2		20,7	16,9	16,6	16,7	18,1	18,2	25,1	18,7	16,8	18,5	20,4	21,2	22,1	16,1	15,6	6,8	0,0
9	18,6		18,8	18,5	27,8	19,1	20,8	13,2	16,8	13,4	15,5	20,0	22,0	19,4	19,7	17,2	19,0	37,7	0,0
10	53,5		49,6	55,8	48,0	54,3	51,3	59,0	47,7	59,4	61,1	48,3	47,1	59,3	48,2	57,4	54,4	49,7	100,0
No sap	0,1		0,0	0,1	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	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
AMABILITAT																			
1	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
2	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,1		0,2	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
5	1,1		2,1	0,5	1,5	1,0	1,4	0,5	1,6	0,0	0,9	1,2	1,2	0,0	1,0	1,3	0,0	0,0	0,0
6	0,8		0,4	0,9	1,3	0,9	0,7	1,0	0,0	0,0	0,5	0,8	1,2	0,0	0,5	1,1	0,0	0,0	0,0
7	5,3		8,1	3,7	6,2	5,3	3,5	7,1	6,7	6,6	3,8	5,3	7,9	0,0	6,6	4,3	6,3	0,0	0,0
8	14,0		15,2	13,3	13,0	14,4	17,4	7,7	16,4	8,0	10,2	17,1	16,5	21,1	16,5	11,6	14,8	26,0	100,0
9	17,3		18,2	16,9	14,9	18,3	18,1	15,8	15,8	16,8	14,5	18,3	20,6	40,7	21,0	14,6	18,3	11,3	0,0
10	61,3		55,7	64,4	61,3	60,1	58,3	67,8	59,5	68,7	69,7	57,0	52,5	38,2	54,1	66,8	60,6	62,8	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
PROFESSIONALITAT																			
4	0,1		0,2	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
5	0,6		0,9	0,4	1,7	0,0	1,1	0,0	1,6	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,9	0,0	0,0	0,0
6	1,3		1,4	1,2	0,0	1,6	1,6	0,9	1,3	0,0	1,2	2,4	0,0	0,0	0,6	1,6	2,3	0,0	0,0
7	3,7		4,7	3,1	11,6	2,8	2,8	4,5	2,5	6,5	3,8	4,4	2,8	0,0	4,5	3,4	2,3	0,0	0,0
8	14,6		15,8	13,9	15,6	14,6	15,6	15,1	12,0	10,6	13,4	15,2	15,9	21,2	16,9	13,2	14,3	6,8	0,0
9	20,1		21,0	19,7	12,6	20,3	21,6	17,7	24,7	17,6	15,6	21,5	26,0	40,7	23,7	16,4	25,7	29,9	0,0
10	59,5		55,5	61,7	56,9	60,7	57,3	61,4	56,9	65,3	64,6	56,5	54,7	38,1	53,9	64,2	54,5	63,3	100,0
No sap	0,2		0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,9	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,2	0,0	1,0	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

% Verticals 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
Base Total	1200		431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
ADEQUACIÓ DE RESPOSTA																			
0	0,1		0,2	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
2	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
4	0,2		0,5	0,0	1,5	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0
5	0,3		0,2	0,4	0,0	0,2	0,0	0,5	1,7	0,0	0,4	0,5	0,0	0,0	0,2	0,3	0,0	5,5	0,0
6	0,7		0,9	0,6	3,1	1,0	0,3	0,9	0,0	0,0	0,5	1,5	0,0	0,0	0,6	1,0	0,0	0,0	0,0
7	2,6		3,1	2,3	5,0	1,4	2,8	3,8	2,8	2,9	3,1	2,1	2,3	0,0	2,2	2,6	3,8	7,0	0,0
8	9,8		9,6	9,9	7,7	10,4	8,8	9,5	10,7	13,6	10,5	8,8	10,0	0,0	12,0	8,1	8,8	18,9	0,0
9	17,4		18,2	16,9	19,6	15,6	18,4	15,5	21,8	18,0	14,3	18,7	20,6	40,7	21,1	14,8	16,1	19,0	0,0
10	68,7		67,0	69,6	63,1	70,8	69,0	69,4	63,0	65,5	70,1	68,4	66,7	59,3	63,2	72,7	71,2	49,6	100,0
No sap	0,2		0,2	0,2	0,0	0,2	0,2	0,5	0,0	0,0	0,4	0,0	0,3	0,0	0,4	0,1	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
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS																			
0	0,1		0,2	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
4	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
5	1,0		1,4	0,7	1,5	1,0	0,5	1,0	1,6	1,4	1,6	0,5	0,3	0,0	0,2	1,2	2,8	0,0	0,0
6	1,1		1,8	0,7	0,0	1,2	1,3	1,4	0,0	0,0	0,9	1,6	0,6	0,0	1,0	0,6	3,8	0,0	0,0
7	5,7		7,7	4,6	13,1	6,5	4,1	5,8	3,6	6,5	3,9	7,3	6,9	0,0	7,8	4,4	5,0	0,0	0,0
8	16,6		18,8	15,3	12,5	14,0	19,1	16,4	19,9	16,0	14,1	16,2	20,9	42,3	21,4	12,4	18,6	18,1	100,0
9	17,6		16,5	18,3	10,9	17,9	20,8	14,4	17,7	14,6	14,8	19,7	19,5	40,7	19,7	17,1	11,9	18,5	0,0
10	57,6		53,5	59,9	62,0	59,2	53,4	60,6	57,1	59,8	63,7	54,5	51,8	17,0	49,6	63,5	57,8	63,4	0,0
No sap	0,3		0,2	0,4	0,0	0,2	0,3	0,4	0,0	1,7	0,5	0,3	0,0	0,0	0,2	0,4	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
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																			
0	0,1		0,2	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
2	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
3	0,1		0,2	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
5	0,5		0,9	0,2	0,0	0,7	0,3	0,0	1,6	0,0	0,5	0,8	0,0	0,0	0,2	0,8	0,0	0,0	0,0
6	1,4		1,6	1,3	1,7	1,2	1,4	1,8	1,6	0,0	1,6	1,6	0,7	0,0	1,5	1,4	1,0	0,0	0,0
7	3,5		5,1	2,6	7,8	3,4	2,9	3,2	1,7	8,5	3,7	3,8	2,9	0,0	5,0	2,9	1,0	0,0	0,0
8	13,2		12,5	13,6	14,5	12,4	12,3	15,2	17,2	8,8	12,4	13,5	14,3	0,0	16,4	9,3	20,4	24,9	0,0
9	18,8		18,1	19,2	24,1	16,8	20,0	17,3	19,6	23,1	13,9	19,7	25,6	40,7	21,7	17,2	15,4	18,6	0,0
10	62,2		61,4	62,6	50,5	65,5	62,5	62,0	58,3	57,9	66,9	60,6	56,2	59,3	54,8	67,9	61,1	56,5	100,0
No sap	0,3		0,0	0,4	0,0	0,0	0,2	0,6	0,0	1,7	0,4	0,0	0,3	0,0	0,4	0,0	1,1	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

% Verticals 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
Base Total	1200		431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
P8.1. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?																			
Rapidesa	18,2		19,6	17,5	21,4	18,3	17,5	17,3	20,8	17,0	19,3	20,0	14,1	21,1	17,1	18,4	21,9	13,6	100,0
Amabilitat	19,3		18,4	19,8	30,7	20,7	16,8	15,0	19,1	28,1	22,6	18,4	14,4	38,2	17,8	21,4	15,6	5,5	0,0
Professionalitat	11,9		13,6	11,0	11,6	10,2	11,9	15,6	11,0	13,2	13,3	11,2	10,8	0,0	12,1	11,1	15,2	18,7	0,0
Adequació de la resposta	25,1		26,0	24,5	14,6	26,7	27,3	22,8	22,5	22,7	18,3	24,6	37,3	19,4	30,1	22,3	19,1	28,9	0,0
Llenguatge clar i concís	5,6		6,0	5,4	7,3	4,7	6,5	4,9	5,9	6,6	6,3	4,9	5,5	0,0	5,0	6,4	4,8	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	17,9		15,0	19,6	14,4	18,8	19,1	19,0	15,0	10,7	17,6	19,5	16,5	21,2	16,0	18,6	20,8	33,3	0,0
Tot és important	1,6		1,1	1,8	0,0	0,4	0,5	4,8	4,0	1,7	1,8	1,5	1,3	0,0	1,6	1,4	2,7	0,0	0,0
Altres respostes	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	0,3		0,2	0,4	0,0	0,2	0,3	0,5	0,9	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0
Base Esmenta un aspecte	1177		425	753	60	394	368	193	104	59	504	370	299	5	451	609	102	15	1
P8.2. I EL SEGON?																			
Rapidesa	23,6		26,3	22,0	31,7	24,8	22,8	21,6	19,5	25,3	24,9	23,2	21,9	17,0	22,1	23,8	25,8	41,3	0,0
Amabilitat	23,8		18,1	27,0	31,4	24,2	21,6	26,4	19,9	25,4	28,2	21,7	19,3	0,0	22,7	25,1	22,0	20,0	0,0
Professionalitat	15,0		14,5	15,2	10,4	13,3	15,9	16,5	16,3	17,3	13,2	13,0	20,7	0,0	17,6	13,1	13,7	20,5	0,0
Adequació de la resposta	13,0		15,7	11,5	11,0	15,0	14,0	9,3	9,5	13,7	13,8	12,0	12,2	63,6	14,1	12,0	14,1	7,0	100,0
Llenguatge clar i concís	9,8		8,3	10,6	3,4	9,9	11,0	8,7	12,5	6,8	7,3	12,0	11,3	0,0	8,1	11,4	8,0	5,5	0,0
Interès per resoldre la consulta	13,7		15,3	12,9	8,8	12,3	13,7	16,9	19,4	8,6	11,3	17,0	14,0	0,0	13,9	13,5	15,5	5,7	0,0
Cap altre	1,2		2,0	0,7	3,3	0,7	1,0	0,5	2,9	2,8	1,4	1,2	0,6	19,4	1,5	1,0	1,0	0,0	0,0
Base Total	1200		431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?																			
Rapidesa	41,3		45,5	39,0	53,1	42,9	40,1	37,8	39,4	41,9	43,5	42,9	35,7	38,1	38,8	41,8	47,0	54,9	100,0
Amabilitat	42,6		36,2	46,2	62,1	44,7	38,3	40,1	38,0	53,1	50,1	39,8	33,5	38,2	40,0	46,0	36,9	25,5	0,0
Professionalitat	26,6		27,9	25,9	22,1	23,4	27,7	31,2	26,5	30,2	26,1	23,9	31,2	0,0	29,4	23,9	28,5	39,2	0,0
Adequació de la resposta	37,8		41,5	35,8	25,6	41,6	41,2	31,7	31,6	36,2	31,7	36,4	49,3	83,0	43,9	34,1	32,8	35,8	100,0
Llenguatge clar i concís	15,2		14,2	15,8	10,6	14,5	17,4	13,2	17,8	13,2	13,4	16,7	16,7	0,0	12,9	17,6	12,5	5,5	0,0
Interès per resoldre la consulta	31,4		30,1	32,2	23,2	31,0	32,7	35,0	33,4	19,2	28,6	36,2	30,4	21,2	29,6	31,9	35,8	39,1	0,0
Tot és important	1,6		1,1	1,8	0,0	0,4	0,5	4,8	4,0	1,7	1,8	1,5	1,3	0,0	1,6	1,4	2,7	0,0	0,0
Altres respostes	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	0,3		0,2	0,4	0,0	0,2	0,3	0,5	0,9	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0

% Verticals 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
Base Total	1200		431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?																			
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	23,1		24,9	22,1	19,1	20,4	26,1	22,3	22,1	30,0	20,9	24,1	24,9	61,8	29,2	19,3	19,1	13,1	100,0
Sí, però s'equivoca	9,4		5,6	11,4	9,6	10,4	9,1	7,8	11,9	4,7	10,3	9,4	7,9	0,0	6,9	11,4	7,5	11,8	0,0
No	67,6		69,5	66,5	71,3	69,2	64,9	69,8	66,0	65,3	68,8	66,5	67,3	38,2	63,9	69,3	73,4	75,1	0,0
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?																			
Diàriament o pràcticament diària	0,4		0,7	0,3	1,5	0,5	0,3	0,0	1,1	0,0	0,6	0,2	0,3	0,0	0,3	0,5	0,0	6,3	0,0
Algunes vegades a la setmana	2,6		4,1	1,7	3,7	2,6	2,3	1,4	1,7	8,0	1,5	3,1	3,8	0,0	2,4	2,0	4,9	16,1	0,0
Algunes vegades al mes	18,6		19,5	18,1	28,9	21,9	16,8	17,3	13,0	12,1	17,3	21,2	17,8	0,0	19,9	17,7	18,8	13,4	0,0
Menor freqüència	78,3		75,8	79,8	65,8	75,0	80,3	81,2	84,3	80,0	80,6	75,2	78,1	100,0	77,4	79,7	76,3	64,3	100,0
No sap	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...																			
Al matí	55,0		50,4	57,5	59,0	51,7	54,6	59,9	63,2	43,0	62,7	50,7	47,5	21,2	50,1	60,1	47,5	46,3	0,0
A la tarda	17,6		18,5	17,1	14,0	22,1	17,5	18,2	9,5	4,8	14,7	18,3	21,8	0,0	16,8	17,3	23,1	17,6	0,0
A la nit	3,0		2,4	3,3	8,6	3,7	3,0	1,9	0,7	0,0	1,7	3,3	4,4	17,0	3,3	2,9	2,1	0,0	0,0
Indiferent	23,5		27,0	21,6	18,5	22,4	23,9	18,9	25,6	46,0	19,9	27,5	24,3	61,8	28,9	18,5	27,3	36,1	100,0
No sap	1,0		1,7	0,5	0,0	0,2	1,0	1,1	0,9	6,2	0,9	0,2	1,9	0,0	0,9	1,2	0,0	0,0	0,0
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...																			
Només (o gairebé) els dies laborables	78,3		72,8	81,3	70,0	82,1	77,9	77,2	77,3	69,0	80,8	76,0	76,7	78,8	71,6	84,1	74,4	66,7	100,0
Només els caps de setmana	3,1		4,9	2,0	6,9	2,6	2,8	4,5	2,4	0,0	2,6	3,1	3,8	0,0	3,4	2,8	3,6	0,0	0,0
Indistintament	18,2		21,9	16,1	23,1	15,3	18,4	18,3	20,3	27,4	15,9	20,4	19,2	21,2	24,8	12,3	22,0	33,3	0,0
No sap	0,5		0,4	0,5	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	3,6	0,6	0,5	0,3	0,0	0,3	0,8	0,0	0,0	0,0
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																			
Només un vegada	62,8		62,2	63,1	53,2	61,6	63,4	63,2	69,5	62,3	64,6	63,0	59,4	57,6	65,1	61,1	63,6	51,7	100,0
2 o 3 vegades	26,6		27,5	26,0	36,5	25,6	26,8	27,0	22,7	27,1	25,1	26,3	29,4	21,2	25,2	27,9	24,2	32,7	0,0
4 o 5 vegades	4,3		4,6	4,2	3,9	5,6	3,5	5,6	0,9	3,3	3,6	4,2	5,7	0,0	4,1	3,9	8,2	0,0	0,0
Més de 5 vegades	3,4		3,5	3,3	6,4	4,7	3,5	1,1	1,7	1,4	3,3	2,9	4,1	0,0	3,0	3,7	1,3	15,6	0,0
No sap	2,9		1,9	3,5	0,0	2,2	2,8	3,1	5,3	5,8	3,4	3,5	0,9	21,2	2,4	3,4	2,7	0,0	0,0
No contesta	0,1		0,3	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																			
Per motius de feina	8,7		12,0	6,8	6,6	9,9	8,3	10,7	7,5	0,0	4,2	8,4	16,7	0,0	11,7	6,1	8,7	22,4	0,0
Per motius personals	91,3		88,0	93,2	93,4	90,1	91,7	89,3	92,5	100,0	95,8	91,6	83,3	100,0	88,3	93,9	91,3	77,6	100,0

% Verticals 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
Base Total	1200		431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																			
Si	89,5		87,9	90,4	88,9	91,6	89,4	87,1	92,0	80,7	90,5	88,0	89,8	78,9	89,0	89,6	92,3	86,3	0,0
No	6,2		8,4	5,0	4,6	5,9	4,8	9,9	3,4	11,0	5,9	6,5	6,2	21,1	7,7	5,3	4,0	6,9	100,0
A mitges	3,7		3,2	4,0	6,5	2,3	5,5	2,4	3,9	4,4	3,0	5,2	3,2	0,0	2,2	4,8	3,7	6,9	0,0
No sap	0,5		0,3	0,6	0,0	0,0	0,3	0,7	0,8	3,9	0,4	0,4	0,8	0,0	1,1	0,1	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1		0,2	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0
Base No li van solucionar la consulta	120		50	69	7	32	38	25	8	9	46	44	29	1	46	63	8	2	1
P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																			
Em van dir que no tenien la informació	3,7		5,1	2,6	0,0	3,1	4,6	0,0	20,7	0,0	1,8	1,9	9,6	0,0	6,0	2,6	0,0	0,0	0,0
Em van adreçar a un número equivocat	10,6		15,0	7,5	12,1	14,1	7,6	8,8	0,0	24,2	16,6	9,2	3,6	0,0	6,3	14,0	0,0	50,0	0,0
Em van donar una informació errònia	10,3		17,2	5,4	15,2	21,0	9,1	0,0	0,0	11,0	9,0	5,5	20,3	0,0	12,6	6,3	20,7	50,0	0,0
Estic esperant la resposta	14,5		17,5	12,3	29,4	13,1	15,9	8,1	25,6	10,8	14,4	20,3	6,4	0,0	17,5	13,2	12,6	0,0	0,0
Em van adreçar a un altre lloc	21,8		13,9	27,5	15,0	8,6	20,9	37,8	40,7	17,6	17,0	25,3	21,4	100,0	15,8	24,6	29,7	0,0	100,0
Inseguretat de la resposta	6,4		3,9	8,3	15,5	11,5	2,4	8,1	0,0	0,0	4,3	10,5	4,1	0,0	1,9	9,6	10,1	0,0	0,0
No ho sabien	15,9		17,0	15,0	12,8	22,2	15,5	5,6	12,9	27,5	18,8	16,7	10,4	0,0	17,4	15,9	12,4	0,0	0,0
Atenció dolenta	2,0		4,7	0,0	0,0	0,0	3,0	4,7	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0	2,6	1,9	0,0	0,0	0,0
Problemes tècnics	1,4		0,0	2,5	0,0	0,0	4,5	0,0	0,0	0,0	1,8	0,0	3,0	0,0	1,9	1,4	0,0	0,0	0,0
No va rebre la documentació que li havien dit	0,7		0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
Actitud no correcta per part de l'operador	3,7		0,0	6,3	0,0	0,0	6,7	4,0	0,0	8,9	4,8	0,0	7,6	0,0	7,8	1,3	0,0	0,0	0,0
No es va poder fer el tràmit	4,1		4,0	4,1	0,0	2,9	2,1	12,4	0,0	0,0	0,0	6,7	6,8	0,0	6,3	1,3	14,5	0,0	0,0
Informació incompleta	2,3		1,6	2,8	0,0	0,0	5,1	3,3	0,0	0,0	0,0	4,0	3,5	0,0	1,8	3,1	0,0	0,0	0,0
Altres	2,7		0,0	4,6	0,0	3,6	2,7	4,0	0,0	0,0	4,7	0,0	3,5	0,0	2,2	3,5	0,0	0,0	0,0

% Verticals 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
Base Total	1200		431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA: VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?																			
Sí	14,9		13,6	15,7	29,2	15,9	16,0	10,7	7,8	15,0	15,6	14,7	14,4	0,0	14,6	15,3	11,7	33,9	0,0
No	82,6		84,1	81,8	67,5	82,3	80,8	87,3	89,5	81,9	82,6	82,3	82,6	100,0	83,2	82,5	83,3	59,2	100,0
No sap	2,5		2,3	2,6	3,3	1,8	3,2	2,0	2,6	3,1	1,8	3,1	3,0	0,0	2,2	2,2	5,0	6,8	0,0
VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?																			
Sí	33,0		35,9	31,4	36,4	30,7	36,4	27,8	33,9	39,9	33,7	35,2	28,6	59,3	29,2	34,6	38,8	38,7	100,0
No	58,3		53,7	61,0	60,5	61,6	55,0	61,6	57,8	45,5	59,0	56,9	59,3	40,7	59,0	58,9	54,3	48,6	0,0
No sap	8,7		10,5	7,7	3,1	7,7	8,6	10,6	8,3	14,6	7,3	7,9	12,1	0,0	11,8	6,5	6,9	12,7	0,0
EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?																			
Sí	96,9		96,9	96,9	96,7	96,4	95,4	99,0	99,0	98,7	96,6	97,2	97,0	100,0	98,8	95,3	97,0	100,0	100,0
No	1,9		1,7	2,0	1,7	2,6	2,6	0,0	1,0	1,3	2,4	1,1	2,1	0,0	0,6	2,9	2,0	0,0	0,0
No sap	1,2		1,5	1,1	1,6	1,0	2,1	1,0	0,0	0,0	1,0	1,7	0,9	0,0	0,6	1,7	1,0	0,0	0,0
EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?																			
Sí	98,2		99,0	97,8	100,0	98,0	98,5	96,9	98,3	100,0	98,3	98,6	97,6	100,0	97,9	98,3	98,9	100,0	100,0
No	1,7		1,0	2,1	0,0	2,0	1,2	3,1	1,7	0,0	1,7	1,4	2,1	0,0	1,9	1,7	1,1	0,0	0,0
No sap	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?																			
Sí	97,3		97,3	97,2	95,2	97,7	96,7	97,0	97,4	100,0	98,2	96,4	96,7	100,0	96,8	97,6	97,0	100,0	100,0
No	2,6		2,5	2,6	4,8	2,3	3,0	3,0	1,9	0,0	1,8	3,1	3,3	0,0	3,0	2,3	3,0	0,0	0,0
No sap	0,2		0,2	0,2	0,0	0,0	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,3	0,1	0,0	0,0	0,0
LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?																			
Sí	92,2		89,2	93,9	90,2	91,5	93,1	93,4	92,7	88,5	92,4	90,8	93,9	78,9	91,6	92,2	94,7	100,0	0,0
No	7,4		10,8	5,6	9,8	8,2	6,9	5,7	6,5	11,5	7,3	8,9	5,8	21,1	8,1	7,3	5,3	0,0	100,0
No sap	0,3		0,0	0,5	0,0	0,3	0,0	1,0	0,8	0,0	0,3	0,3	0,4	0,0	0,3	0,5	0,0	0,0	0,0

% Verticals 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
Base Total	1200		431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?																			
Sí	96,9		96,7	97,0	100,0	97,0	96,9	95,1	96,9	98,7	97,6	95,5	97,3	100,0	97,4	96,4	96,4	100,0	100,0
No	1,5		1,3	1,7	0,0	1,3	1,6	2,7	1,3	1,3	0,9	2,7	1,3	0,0	1,2	2,0	1,0	0,0	0,0
No sap	1,6		2,1	1,3	0,0	1,7	1,5	2,3	1,8	0,0	1,6	1,8	1,4	0,0	1,4	1,6	2,6	0,0	0,0
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?																			
Sí	95,5		93,4	96,7	89,0	96,8	96,3	95,0	95,2	91,6	95,6	94,4	97,0	78,8	95,0	95,4	99,0	93,1	100,0
No	3,9		5,3	3,0	9,3	3,0	3,2	4,6	3,2	7,0	3,5	5,1	2,6	21,2	4,8	3,6	1,0	6,9	0,0
No sap	0,6		1,3	0,2	1,7	0,2	0,5	0,4	1,6	1,3	0,9	0,5	0,3	0,0	0,2	1,0	0,0	0,0	0,0
P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETES? N'HA FET ALGUN?																			
Ho sap i ha fet algun tràmit	37,6		36,0	38,4	28,5	40,2	40,5	39,5	38,3	3,0	42,3	37,7	29,9	0,0	29,7	42,3	46,8	20,3	0,0
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	30,6		35,4	27,8	31,4	30,7	32,0	26,5	28,1	38,1	25,3	28,2	42,1	61,8	38,8	24,8	26,0	40,4	100,0
No sap que es poden fer tràmits	30,5		27,7	32,1	38,5	27,6	26,2	32,1	32,8	58,9	30,9	32,7	27,1	38,2	30,4	31,2	26,3	39,2	0,0
No sap	1,3		0,9	1,6	1,6	1,4	1,3	1,9	0,9	0,0	1,5	1,5	0,9	0,0	1,0	1,7	0,9	0,0	0,0
Base Ha fet algun tràmit amb el 012	451		155	296	17	159	150	80	42	2	219	141	90	0	137	262	49	3	0
P19.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER AMB EL 012?																			
Atur (segellar)	65,6		69,8	63,4	51,7	60,1	60,2	75,5	90,9	100,0	81,8	59,9	35,3	0	56,9	73,0	52,2	34,3	0
Naixement / acolliment d'un fill o fills	5,7		5,6	5,7	6,0	5,7	9,0	2,3	0,0	0,0	3,3	5,5	11,5	0	4,4	6,0	7,8	0,0	0
Ajuda per infant a càrrec	9,1		3,2	12,2	0,0	16,5	8,7	2,2	0,0	0,0	3,1	13,4	17,0	0	10,1	7,6	15,2	0,0	0
Ajudes familiars sense especificar	2,4		2,1	2,6	17,4	2,0	2,6	1,0	0,0	0,0	1,7	2,2	4,4	0	4,5	1,4	0,0	31,3	0
Impostos	1,7		2,6	1,2	0,0	2,4	1,1	1,4	2,0	0,0	0,4	2,7	3,1	0	2,0	1,1	4,1	0,0	0
Multes	5,8		5,7	5,8	8,1	5,4	8,1	4,7	0,0	0,0	3,5	4,1	13,8	0	9,2	3,8	6,7	0,0	0
Ajuda al lloguer	0,9		1,4	0,7	0,0	2,0	0,6	0,0	0,0	0,0	1,4	0,8	0,0	0	0,7	0,8	2,1	0,0	0
Cèdula d'habitabilitat	0,6		1,3	0,3	4,8	0,6	0,7	0,0	0,0	0,0	0,4	0,7	1,1	0	0,7	0,7	0,0	0,0	0
Pagament de taxes	0,5		0,0	0,8	0,0	0,0	0,7	1,7	0,0	0,0	0,0	0,7	1,5	0	1,8	0,0	0,0	0,0	0
Llicències (pesca,...)	1,5		4,4	0,0	6,0	1,2	1,3	2,4	0,0	0,0	1,8	2,0	0,0	0	1,4	1,1	1,7	34,3	0
Demandar targeta sanitària	0,2		0,0	0,3	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0	0,0	0,0	2,1	0,0	0
Demandar prestacions	1,1		0,0	1,7	0,0	0,6	2,0	0,0	2,4	0,0	0,5	1,5	2,1	0	2,2	0,0	4,1	0,0	0
Inscripcions a cursos (Educació)	1,3		1,3	1,3	0,0	1,3	2,0	1,1	0,0	0,0	0,8	1,4	2,2	0	2,1	0,8	2,1	0,0	0
Canvis de padró	0,4		0,6	0,3	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	0	0,7	0,4	0,0	0,0	0
Demandar targeta de residència	0,2		0,0	0,3	5,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0	0,0	0,4	0,0	0,0	0
Declaració de Renda	0,2		0,0	0,4	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0	0,0	0,4	0,0	0,0	0
Domiciliar pagaments	0,2		0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0	0,0	0,4	0,0	0,0	0
Reclamacions de consum	0,2		0,0	0,3	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0	0,0	0,3	0,0	0,0	0
Altres	2,7		2,2	2,9	0,0	1,9	2,5	4,0	4,7	0,0	0,4	4,8	4,8	0	4,2	2,0	2,1	0,0	0
No sap	0,2		0,0	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0	0,0	0,3	0,0	0,0	0

% Verticals 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
Base Total	1200		431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?																			
Cada dia	61,2		67,9	57,5	78,4	74,3	62,4	51,2	34,2	33,0	42,1	66,9	87,1	36,4	65,8	56,2	69,1	73,6	0,0
Algunes vegades a la setmana	15,0		15,6	14,7	10,0	14,3	17,7	16,6	13,0	6,5	16,8	18,0	8,1	21,2	12,4	17,8	11,2	7,0	0,0
Algunes vegades al mes	3,1		3,3	3,0	1,7	2,8	3,3	3,6	1,9	5,1	4,7	2,2	1,5	0,0	2,6	3,6	2,8	0,0	0,0
Menor freqüència	3,4		2,7	3,7	3,0	4,6	3,2	1,8	3,6	1,7	5,3	2,6	0,7	21,1	2,6	3,8	2,8	6,9	100,0
Mai / quasi mai	17,3		10,3	21,2	6,9	4,1	13,4	26,3	47,3	53,7	31,1	10,1	2,6	21,2	16,4	18,6	14,1	12,5	0,0
No sap	0,1		0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Es connecta cada dia	735		292	442	47	295	231	104	37	20	218	251	264	2	303	349	72	11	0
P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?																			
Menys d'1 hora	13,3		11,9	14,1	4,7	14,1	14,4	14,7	11,4	4,1	17,5	11,8	11,2	0,0	10,1	16,3	13,5	0,0	0
1 a 2 hores	28,9		25,4	31,2	22,3	26,2	30,8	23,9	51,8	43,8	32,2	31,2	24,1	0,0	30,8	28,0	27,6	8,7	0
2 a 3 hores	19,9		21,8	18,6	31,1	19,9	18,4	18,4	14,6	26,2	18,3	23,0	17,9	46,6	17,7	20,9	24,7	16,3	0
3 a 5 hores	16,0		15,8	16,1	25,7	17,2	14,8	14,9	4,9	16,2	17,2	14,6	16,4	0,0	13,4	18,1	14,7	31,3	0
5 a 8 hores	9,1		9,9	8,6	6,0	8,1	10,3	13,9	5,0	0,0	5,8	7,5	13,0	53,4	10,1	9,1	5,2	7,4	0
8 hores	7,5		8,8	6,7	5,8	8,5	7,4	6,3	9,5	0,0	3,9	6,6	11,4	0,0	10,8	4,0	7,6	27,0	0
Més de 8 hores	4,0		6,4	2,4	2,0	5,6	3,4	3,1	0,0	4,7	3,7	4,1	4,2	0,0	5,0	2,4	6,6	9,3	0
No sap	1,4		0,0	2,3	2,5	0,3	0,4	4,8	2,7	5,1	1,4	1,2	1,6	0,0	2,1	1,1	0,0	0,0	0
Temps diari de connexió (en minuts)																			
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
Base Es connecta algunes vegades a la setmana	180		67	113	6	56	66	34	14	4	87	68	24	1	57	110	12	1	0
P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?																			
Menys d'1 hora	7,6		5,8	8,7	16,8	3,6	7,3	9,5	18,8	0,0	9,0	7,2	4,1	0,0	7,0	7,9	8,6	0,0	0
1 hora	21,5		15,8	24,9	0,0	20,6	26,9	21,8	14,4	0,0	24,8	15,1	24,3	100,0	16,6	24,9	15,7	0,0	0
Entre 2 i 3 hores	24,4		27,6	22,5	83,2	19,7	24,7	17,7	31,9	25,8	26,0	20,9	29,1	0,0	23,9	25,1	22,3	0,0	0
Entre 3 i 5 hores	32,7		39,7	28,5	0,0	44,1	22,7	38,7	28,2	50,0	29,0	35,8	38,5	0,0	41,5	26,9	37,8	100,0	0
Més de 5	11,4		11,2	11,6	0,0	10,3	16,9	5,2	6,7	24,2	7,3	19,6	4,1	0,0	6,8	13,5	15,6	0,0	0
No sap	1,6		0,0	2,6	0,0	1,8	1,4	3,0	0,0	0,0	2,3	1,4	0,0	0,0	1,8	1,8	0,0	0,0	0
No contesta	0,8		0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	4,1	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0
Temps setmanal de connexió (en minuts)																			
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

% Verticals 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	
Base Total	1200	431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?																		
Sí	80,6	84,8	78,3	78,2	85,8	83,2	80,5	64,2	63,1	69,5	86,8	91,6	100,0	82,1	80,1	79,7	60,7	100,0
No	19,4	15,2	21,7	21,8	14,2	16,8	19,5	35,8	36,9	30,5	13,2	8,4	0,0	17,9	19,9	20,3	39,3	0,0
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?																		
Gencat.cat / Gencat	57,2	60,5	55,4	66,3	70,2	63,8	48,9	20,7	16,4	35,5	65,4	83,8	78,8	67,0	47,8	69,0	59,8	100,0
Altres	5,2	5,4	5,0	6,7	5,7	4,9	3,5	6,2	6,1	5,8	6,2	3,0	0,0	2,7	7,3	2,6	13,8	0,0
No sap	37,6	34,0	39,6	27,0	24,1	31,3	47,6	73,1	77,5	58,7	28,4	13,2	21,2	30,3	44,9	28,4	26,4	0,0
Base No esmenta espontàniament Gencat.cat	513	170	344	20	118	134	104	86	50	333	130	49	1	151	324	32	6	0
P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?																		
Sí	82,7	84,7	81,7	84,8	88,8	88,1	82,0	70,6	75,8	79,3	90,7	84,3	100,0	88,0	80,0	87,8	68,9	0
No	17,3	15,3	18,3	15,2	11,2	11,9	18,0	29,4	24,2	20,7	9,3	15,7	0,0	12,0	20,0	12,2	31,1	0
Base Coneix Gencat.cat	1111	405	707	57	383	355	185	84	48	448	364	295	5	441	555	101	13	1
P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?																		
Sí	71,3	75,2	69,1	78,1	81,5	76,2	62,9	40,5	32,9	51,9	78,4	92,4	61,8	74,3	67,6	77,0	84,2	100,0
No	28,7	24,8	30,9	21,9	18,5	23,8	37,1	59,5	67,1	48,1	21,6	7,6	38,2	25,7	32,4	23,0	15,8	0,0

% Verticals 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
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793		304	488	45	312	270	116	34	16	232	285	272	3	328	375	77	11	1
P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?																			
Estudis	13,1		7,9	16,4	33,8	10,8	12,9	15,8	2,5	6,4	9,6	14,3	15,1	0,0	15,4	10,6	16,6	9,3	0,0
Occupació	21,7		29,2	17,1	10,9	24,2	20,1	24,3	27,6	0,0	28,1	24,5	13,6	0,0	18,0	24,8	21,9	27,9	0,0
Habitatge	2,9		2,2	3,2	1,8	2,2	4,8	0,9	3,1	0,0	2,1	1,7	4,8	0,0	2,6	3,5	1,0	0,0	0,0
Certificats, tràmits	4,7		7,1	3,2	2,1	6,4	5,2	0,9	0,0	7,4	3,9	3,4	6,7	0,0	3,5	5,7	2,5	21,2	0,0
Cursos	5,2		4,7	5,5	10,2	4,6	5,3	5,8	2,8	0,0	9,2	4,4	2,6	0,0	4,2	6,5	3,6	0,0	0,0
Pensions, ajudes, subvencions	17,6		10,5	22,1	18,2	24,2	14,6	12,7	0,0	12,5	20,3	16,5	16,7	0,0	16,6	18,0	20,6	16,1	0,0
Multes	0,5		0,6	0,5	0,0	0,3	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,4	0,0	0,4	0,8	0,0	0,0	0,0
Agenda cultural	2,0		2,3	1,9	4,3	0,6	2,7	2,6	3,1	6,3	0,4	2,9	2,5	0,0	3,8	0,5	1,3	8,5	0,0
Normativa i legislació	3,0		2,7	3,2	3,9	2,7	3,3	2,6	3,0	5,2	1,7	3,7	3,0	34,3	3,4	2,9	2,3	0,0	0,0
Sanitat	4,5		4,1	4,8	2,1	4,0	4,7	4,2	11,4	6,4	4,3	4,9	4,4	0,0	4,4	4,3	5,9	7,8	0,0
Mapes, plànols municipals	0,2		0,0	0,4	0,0	0,3	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0
Servei meteorològic	1,1		1,0	1,2	0,0	0,8	0,8	2,9	0,0	5,9	0,8	0,0	2,5	0,0	1,0	1,2	1,3	0,0	0,0
Turisme	0,8		1,0	0,7	0,0	0,7	1,5	0,0	0,0	0,0	1,8	0,0	0,7	0,0	0,9	0,9	0,0	0,0	0,0
Transports	0,1		0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Consultes per feina / estudis	2,2		2,3	2,0	0,0	1,2	2,7	4,1	4,1	0,0	2,5	1,6	2,4	0,0	2,4	2,2	1,1	0,0	0,0
Informació sobre la Generalitat	4,1		6,5	2,6	0,0	2,9	3,7	4,9	20,3	6,4	1,5	3,6	7,0	0,0	5,2	3,4	3,7	0,0	0,0
Informació Direcció General Trànsit	0,2		0,6	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	5,9	0,0	0,4	0,3	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0
Activitats nens / jovent	1,0		0,0	1,6	0,0	1,4	1,3	0,0	0,0	0,0	1,4	0,8	0,9	0,0	1,4	0,3	2,8	0,0	0,0
Informació	1,5		3,0	0,6	0,0	2,6	0,3	2,4	0,0	0,0	1,3	1,4	1,5	31,5	0,8	2,1	1,8	0,0	0,0
Impostos	1,8		1,5	2,0	1,9	0,9	1,9	2,4	4,1	6,5	0,0	1,4	3,7	0,0	2,4	1,4	1,3	0,0	0,0
Traductor	0,5		1,0	0,2	0,0	0,0	0,4	1,0	2,4	5,1	0,0	0,4	1,0	0,0	0,9	0,3	0,0	0,0	0,0
Per curiositat	0,5		0,9	0,3	2,1	0,3	0,3	1,2	0,0	0,0	0,0	0,9	0,5	0,0	0,7	0,5	0,0	0,0	0,0
Altres	3,4		2,7	3,8	0,0	2,0	4,9	4,9	2,5	7,4	2,6	4,3	3,1	0,0	4,2	3,0	2,5	0,0	0,0
Cap	0,2		0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	0,3	0,3	0,0	0,3	0,0	1,2	0,0	0,0
No sap	6,8		7,5	6,3	8,6	6,9	7,2	2,9	10,1	12,6	8,3	6,2	5,7	34,2	6,1	6,7	8,5	9,3	100,0
No contesta	0,3		0,4	0,2	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	6,0	0,0	0,3	0,4	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0
P22.4. COM LA VA CONÈIXER?																			
Trucant al 012	2,1		2,1	2,1	1,8	2,5	1,9	1,7	2,8	0,0	2,2	2,1	2,1	0,0	1,3	2,5	2,5	9,3	0,0
Familiar o amic	12,8		12,1	13,2	6,5	16,1	10,5	10,1	19,9	7,4	14,8	14,4	9,5	0,0	10,4	16,0	7,8	8,7	0,0
Cercadors d'Internet	12,0		14,9	10,2	14,5	14,0	10,4	11,1	9,6	5,2	8,7	13,5	13,3	0,0	8,9	14,6	12,9	8,5	0,0
Per la televisió	19,1		18,5	19,5	19,6	21,9	18,6	13,6	16,1	19,6	18,8	21,0	16,9	65,7	26,0	12,3	24,2	0,0	100,0
Per la ràdio	1,3		1,6	1,0	0,0	1,2	0,4	2,5	0,0	13,8	0,7	1,5	1,5	0,0	1,9	0,7	1,2	0,0	0,0
Per la premsa	3,0		2,9	3,0	0,0	1,0	3,3	8,2	6,0	0,0	2,0	2,2	4,7	0,0	4,2	1,2	4,8	15,2	0,0
Per la revista de la Generalitat	1,5		2,4	1,0	4,1	1,0	1,8	0,7	4,1	0,0	1,2	2,0	1,2	0,0	0,9	1,9	2,4	0,0	0,0
A la feina / estudis	15,1		11,1	17,6	34,2	9,8	17,7	19,0	8,6	6,4	11,0	12,3	21,2	34,3	16,5	13,9	10,1	48,8	0,0
Oficines de Treball	8,5		9,1	8,1	11,2	9,9	6,8	6,7	13,6	5,1	16,2	8,3	2,3	0,0	3,0	12,5	12,4	9,5	0,0
Altres	7,9		8,1	7,8	4,2	7,0	9,5	8,2	5,4	11,0	11,5	7,7	5,1	0,0	3,7	11,8	8,0	0,0	0,0
No sap	16,8		17,2	16,5	3,8	15,6	19,2	18,1	13,9	31,4	13,0	15,0	22,1	0,0	23,4	12,3	13,5	0,0	0,0

% Verticals 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	
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	304	488	45	312	270	116	34	16	232	285	272	3	328	375	77	11	1
P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?																		
Menys d'un mes	54,2	53,4	54,7	46,6	52,7	59,3	57,7	28,3	46,5	39,6	53,9	67,0	34,3	59,9	49,5	51,3	65,7	0,0
D'un a dos mesos	24,8	24,6	24,9	31,0	25,5	21,8	21,0	35,6	47,1	32,7	24,1	18,6	31,5	24,1	25,2	27,8	7,8	0,0
Tres o quatre mesos	5,7	6,6	5,1	3,1	5,2	5,5	7,6	11,6	0,0	6,3	4,7	6,4	0,0	4,7	7,3	2,9	0,0	0,0
Més de quatre mesos	14,7	13,9	15,1	19,3	15,4	12,8	13,6	24,5	6,3	19,8	16,9	7,7	34,2	11,2	16,9	16,9	17,2	100,0
No sap	0,7	1,5	0,2	0,0	1,2	0,7	0,0	0,0	0,0	1,6	0,4	0,3	0,0	0,0	1,0	1,1	9,3	0,0
P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?																		
Si	33,8	30,4	36,0	30,4	32,0	34,6	36,3	35,8	44,6	24,1	34,1	41,9	34,3	41,5	29,5	25,4	16,6	0,0
No	13,7	15,8	12,4	12,9	12,4	17,0	15,0	2,4	0,0	9,9	11,5	19,0	34,2	15,4	12,1	13,8	9,2	100,0
No l'havia visitat abans	22,8	24,0	22,1	32,5	27,3	17,7	19,4	25,4	12,6	38,1	21,7	11,2	0,0	13,4	29,8	29,7	18,1	0,0
No sap	29,7	29,8	29,6	24,3	28,3	30,7	29,3	36,3	42,8	27,9	32,8	27,9	31,5	29,7	28,7	31,2	56,0	0,0
Base Creu que la pàgina web ha millorat	268	92	176	14	100	94	42	12	7	56	97	114	1	136	111	20	2	0
P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?																		
Accessibilitat	8,7	6,4	9,9	10,2	13,9	6,7	4,4	0,0	0,0	7,5	10,0	8,3	0,0	7,8	8,5	11,9	55,2	0
Claredat	12,9	12,9	13,0	6,1	21,0	6,4	14,0	8,4	0,0	5,4	15,2	14,8	0,0	9,1	17,6	14,2	0,0	0
Més informació, més serveis	35,4	37,5	34,3	39,8	25,6	40,6	36,5	45,7	70,3	44,5	28,2	37,3	0,0	30,1	42,0	34,1	44,8	0
Disseny, imatge	6,5	7,5	6,0	30,6	6,9	4,7	2,4	0,0	13,2	7,0	5,3	7,3	0,0	7,0	5,4	9,9	0,0	0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	19,4	18,2	20,0	0,0	18,6	22,3	27,5	8,3	0,0	13,9	24,1	17,4	100,0	26,6	11,2	17,4	0,0	0
Rapidesa	7,7	8,5	7,3	0,0	4,9	13,0	6,8	6,8	0,0	9,9	6,6	7,6	0,0	8,2	7,1	8,4	0,0	0
Altres	1,9	2,4	1,6	0,0	0,0	2,0	2,4	8,3	16,5	1,8	2,0	1,8	0,0	3,1	0,0	4,2	0,0	0
No sap	7,5	6,7	7,9	13,3	9,0	4,4	6,0	22,5	0,0	10,0	8,5	5,5	0,0	8,2	8,2	0,0	0,0	0

% Verticals 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	
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	304	488	45	312	270	116	34	16	232	285	272	3	328	375	77	11	1
P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?																		
Ho sap i ha fet algun tràmit	23,5	22,7	24,0	22,9	24,8	22,0	27,7	13,3	18,7	17,7	23,6	28,7	0,0	26,1	19,9	28,4	39,7	0,0
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	59,0	62,0	57,0	42,1	57,1	60,8	58,2	78,6	76,1	59,9	56,1	61,0	68,5	61,0	57,6	57,4	50,8	100,0
No sap que es poden fer tràmits	15,8	13,7	17,1	35,0	15,4	15,8	13,3	8,1	5,2	21,2	17,5	9,2	31,5	11,1	20,7	13,0	9,5	0,0
No sap	1,7	1,6	1,8	0,0	2,8	1,5	0,8	0,0	0,0	1,2	2,8	1,1	0,0	1,8	1,8	1,2	0,0	0,0
Base Ha fet algun tràmit mitjançant Gencat.cat	186	69	117	10	77	59	32	5	3	41	67	78	0	86	75	22	4	0
P22.6.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER MITJANÇANT GENCAT.CAT?																		
Atur (segellar)	11,3	14,3	9,5	9,9	9,6	10,0	15,5	37,2	0,0	20,7	10,5	7,0	0	8,3	17,3	4,6	0,0	0
Impostos	7,8	6,7	8,4	9,1	6,3	9,9	2,9	0,0	65,9	10,2	1,4	12,1	0	10,6	4,9	4,3	21,4	0
Cita pel metge	13,1	3,9	18,5	22,7	16,0	7,9	12,6	0,0	34,1	18,7	11,8	11,2	0	9,3	17,1	16,8	0,0	0
Carnet família nombrosa	0,6	0,0	1,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	0	1,4	0,0	0,0	0,0	0
Preinscripció escolar	3,8	4,4	3,4	19,9	2,6	3,4	3,2	0,0	0,0	0,0	5,7	4,1	0	2,6	4,1	3,7	23,3	0
Ensenyament	8,2	6,9	8,9	29,2	9,0	2,9	11,0	0,0	0,0	4,1	8,9	9,6	0	9,9	6,2	9,4	0,0	0
Subvencions	16,6	17,0	16,4	9,3	17,4	15,7	16,9	40,4	0,0	11,1	17,1	19,1	0	22,8	9,7	19,4	0,0	0
Família	1,7	0,0	2,7	0,0	1,3	3,6	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	2,7	0	2,5	1,4	0,0	0,0	0
Empreses	1,2	1,5	1,0	0,0	2,8	0,0	0,0	0,0	0,0	5,3	0,0	0,0	0	0,0	2,9	0,0	0,0	0
Buscar feina, cursos aturats	5,9	2,7	7,7	0,0	5,4	4,0	13,5	0,0	0,0	4,9	7,8	4,7	0	8,3	2,7	8,4	0,0	0
Llicències (pesca,...)	6,6	16,4	0,9	0,0	6,0	7,8	6,3	22,4	0,0	6,6	7,7	5,7	0	6,1	6,5	3,9	31,9	0
Altres temes laborals	4,9	6,8	3,8	0,0	4,3	6,4	6,3	0,0	0,0	2,5	2,7	8,1	0	6,3	2,4	8,9	0,0	0
Oposicions	4,8	3,0	5,9	0,0	5,0	8,6	0,0	0,0	0,0	2,3	7,4	3,9	0	4,8	6,6	0,0	0,0	0
Crear associacions	0,5	1,5	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0	1,2	0,0	0,0	0,0	0
Denuncies	1,1	1,5	0,9	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	1,3	0	1,2	1,4	0,0	0,0	0
Temes jurídics	0,5	0,0	0,9	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0	0,0	1,4	0,0	0,0	0
Estrangeria	2,2	3,5	1,5	0,0	3,1	1,4	2,9	0,0	0,0	0,0	4,7	1,3	0	1,1	4,3	0,0	0,0	0
Sol·licitud d'empadronament	0,4	0,0	0,7	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	3,7	0,0	0
Renovació targeta de transport	0,5	1,4	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0	0,0	0,0	4,3	0,0	0
Reclamacions	1,0	1,3	0,7	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	1,2	0	1,1	1,1	0,0	0,0	0
Sol·licitar permís d'obres	0,5	0,0	0,7	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0	0,0	1,1	0,0	0,0	0
Carnet monoparental	0,5	0,0	0,7	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0	0	0,0	1,1	0,0	0,0	0
Documentació	1,5	1,2	1,7	0,0	1,3	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,1	0,0	0	0,0	2,6	3,7	0,0	0
Altres	0,5	0,0	0,8	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0	0,0	1,2	0,0	0,0	0
No sap	4,4	6,3	3,2	0,0	3,7	4,1	9,0	0,0	0,0	0,0	5,6	5,6	0	2,7	3,9	8,9	23,5	0

% Verticals 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	
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	304	488	45	312	270	116	34	16	232	285	272	3	328	375	77	11	1
P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.																		
0	0,3	0,7	0,0	0,0	0,0	0,3	1,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,3	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0
2	0,2	0,3	0,2	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,3	0,3	0,4	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,6	0,0	0,0	0,3	0,5	0,0	0,0	0,0
4	0,8	0,6	1,0	0,0	1,1	1,1	0,0	0,0	0,0	0,8	0,7	1,0	0,0	0,4	0,9	2,3	0,0	0,0
5	3,5	2,9	3,8	4,2	3,5	3,3	4,8	0,0	0,0	2,6	3,6	4,1	0,0	4,5	3,0	1,8	0,0	0,0
6	8,9	12,8	6,4	12,7	9,1	8,4	7,5	10,7	7,4	8,1	8,9	9,2	34,2	10,0	9,0	3,6	0,0	100,0
7	20,9	23,2	19,4	15,8	23,8	17,6	23,8	20,4	12,3	15,0	17,8	29,0	31,5	26,5	15,8	21,4	25,2	0,0
8	31,5	32,4	31,0	32,1	30,4	30,2	38,7	33,3	17,5	29,4	36,3	28,2	34,3	29,9	31,5	40,1	25,5	0,0
9	13,8	11,1	15,5	13,4	13,6	15,1	9,3	20,0	19,0	14,1	13,6	13,9	0,0	14,0	14,3	13,3	0,0	0,0
10	13,5	11,8	14,5	19,9	14,0	14,6	9,1	3,0	18,9	20,7	11,7	9,3	0,0	8,5	16,9	12,9	49,3	0,0
No sap	6,3	4,0	7,8	1,8	4,1	8,0	5,8	12,5	24,9	8,3	6,1	5,0	0,0	5,2	7,9	4,7	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

% Verticals 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
Base Total	1200		431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
P23. SEXE																			
Home	35,9		100,0	0,0	34,1	35,4	37,4	32,2	38,8	38,7	35,7	37,4	34,3	40,7	36,7	35,8	31,5	49,0	0,0
Dona	64,1		0,0	100,0	65,9	64,6	62,6	67,8	61,2	61,3	64,3	62,6	65,7	59,3	63,3	64,2	68,5	51,0	100,0
P24. EDAT																			
Fins a 25 anys	5,0		4,8	5,2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,9	5,5	1,4	0,0	3,9	5,6	2,9	32,7	0,0
De 25 a 34	33,0		32,6	33,3	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	28,9	34,0	38,9	36,4	22,8	38,7	47,5	12,5	0,0
De 35 a 44	30,9		32,2	30,2	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	26,6	32,8	35,7	42,3	31,9	31,4	20,4	49,0	100,0
De 45 a 54	17,0		15,2	17,9	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	19,3	15,1	15,5	0,0	21,1	13,3	22,0	5,7	0,0
De 55 a 64	9,1		9,8	8,7	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	11,4	9,5	4,6	0,0	10,6	8,8	5,4	0,0	0,0
65 i més	5,0		5,4	4,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	6,9	3,1	3,9	21,2	9,7	2,2	1,9	0,0	0,0
P25. ON VA NÉIXER?																			
Catalunya	74,4		72,6	75,4	75,1	80,1	74,5	69,9	58,1	80,1	73,1	74,5	76,4	78,9	92,7	60,8	85,3	5,5	0,0
Resta d'Espanya	14,0		14,9	13,5	4,0	5,6	10,9	25,6	36,1	19,9	19,6	9,1	10,5	21,1	5,6	20,8	10,0	12,6	100,0
Estranger	11,6		12,5	11,0	20,8	14,3	14,6	4,5	5,8	0,0	7,3	16,3	13,1	0,0	1,8	18,4	4,6	82,0	0,0
P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?																			
Català	38,3		39,1	37,8	29,7	26,4	39,5	47,7	44,7	73,9	29,5	39,1	51,9	61,9	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Castellà	51,7		51,5	51,7	57,2	60,6	52,5	40,6	50,1	22,8	61,8	49,7	37,3	17,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Ambdues per igual	8,7		7,6	9,3	5,0	12,5	5,7	11,3	5,2	3,3	7,7	9,9	9,1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Altres	1,2		1,7	1,0	8,1	0,5	2,0	0,4	0,0	0,0	1,0	1,3	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
No contesta	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	21,1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
P26.2. A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?																			
Català	25,4		24,9	25,7	34,5	26,4	28,2	28,9	11,9	5,0	10,6	24,1	51,9	40,7	46,0	10,9	20,8	24,8	0,0
Castellà	12,8		14,4	11,9	12,6	17,8	14,3	8,6	4,4	0,0	12,2	14,9	11,4	0,0	4,2	19,0	10,7	35,0	0,0
Ambdues per igual	11,5		15,7	9,2	17,3	11,1	13,6	11,0	9,3	1,7	8,1	13,5	15,3	0,0	9,5	10,5	26,7	13,1	0,0
No treballa / no estudia	49,8		44,5	52,8	35,6	44,1	43,6	51,1	73,5	93,3	69,2	47,0	20,6	38,2	39,6	59,4	41,8	27,0	0,0
Altres	0,3		0,5	0,2	0,0	0,6	0,0	0,4	0,8	0,0	0,0	0,5	0,8	0,0	0,7	0,1	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	21,1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
P26.3. AMB ELS AMICS?																			
Català	30,8		31,4	30,5	23,9	21,7	27,5	43,4	36,7	65,1	22,2	28,9	47,4	61,9	72,5	3,4	12,7	18,0	0,0
Castellà	44,9		43,6	45,6	50,5	57,8	44,9	33,4	32,7	15,5	58,6	42,2	25,3	17,0	4,9	78,5	23,2	39,0	0,0
Ambdues per igual	23,8		24,0	23,7	24,1	20,5	26,7	23,2	29,5	19,4	19,0	28,3	26,9	0,0	22,6	18,0	64,1	20,5	0,0
Altres	0,4		1,0	0,0	1,5	0,0	0,7	0,0	1,1	0,0	0,2	0,6	0,5	0,0	0,0	0,2	0,0	22,6	0,0
No contesta	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	21,1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
P27. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DEL SEU PARE?																			
Catalunya	38,8		39,8	38,1	44,4	34,8	33,4	48,7	36,7	61,5	34,4	38,0	47,3	21,2	73,3	13,3	43,6	0,0	0,0
Resta d'Espanya	49,2		46,8	50,5	28,5	50,4	52,2	47,3	56,6	36,8	57,7	45,4	39,9	17,0	23,5	68,8	50,8	18,0	0,0
Estranger	11,6		13,2	10,7	27,1	14,0	13,5	4,0	6,7	1,7	7,5	16,6	12,4	0,0	2,3	17,7	5,6	82,0	0,0
No contesta	0,5		0,2	0,6	0,0	0,7	0,8	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,3	61,8	0,9	0,2	0,0	0,0	100,0
P28. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DE LA SEVA MARE?																			
Catalunya	38,9		40,5	38,0	50,2	36,8	35,2	42,0	36,8	58,4	34,6	38,4	47,3	21,2	71,2	15,8	40,1	0,0	0,0
Resta d'Espanya	48,8		46,7	49,9	22,8	47,8	50,2	53,9	58,5	37,6	57,4	45,0	39,3	17,0	25,9	65,8	53,1	18,0	0,0
Estranger	11,8		12,3	11,5	27,0	14,9	13,5	4,1	4,7	4,0	7,6	16,6	13,1	0,0	2,3	18,0	6,9	82,0	0,0
No contesta	0,5		0,5	0,5	0,0	0,5	1,1	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,3	61,8	0,6	0,3	0,0	0,0	100,0

% Verticals 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	
Base Total	1200	431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?																		
Sense estudis	0,3	0,2	0,4	0,0	0,0	0,3	0,0	0,9	3,3	0,8	0,0	0,0	0,0	0,2	0,5	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	3,1	2,6	3,4	9,4	1,8	0,5	4,2	9,4	6,2	7,3	0,0	0,0	0,0	1,9	4,0	3,0	6,3	0,0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	39,6	39,9	39,4	49,6	35,8	36,3	44,8	44,0	49,7	92,0	0,0	0,0	0,0	31,1	47,1	35,2	27,2	0,0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	31,3	32,6	30,6	34,2	32,2	33,3	27,9	32,8	19,5	0,0	100,0	0,0	0,0	32,0	30,1	35,4	32,9	0,0
Universitari grau mig (primer cicle)	8,2	7,8	8,3	6,9	8,5	8,9	9,0	4,5	6,4	0,0	0,0	32,3	0,0	9,5	7,7	5,2	6,3	0,0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	17,1	16,3	17,5	0,0	21,2	20,2	14,1	8,4	13,1	0,0	0,0	67,7	0,0	24,7	10,5	21,2	27,3	0,0
No contesta	0,4	0,5	0,4	0,0	0,4	0,5	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	100,0	0,6	0,1	0,0	0,0	100,0
P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?																		
Treballa per compte propi	10,1	15,1	7,2	2,3	7,9	11,7	13,3	12,5	6,7	8,3	8,9	14,6	0,0	14,4	6,5	12,9	6,9	0,0
Treballa per compte d'altri	38,4	39,0	38,1	35,8	47,4	44,2	35,7	14,0	0,0	21,3	41,4	64,5	19,4	44,4	32,6	43,5	66,1	0,0
No treballa	51,3	45,9	54,3	60,5	44,6	43,6	51,1	73,5	93,3	70,4	49,5	20,9	38,2	40,9	60,9	43,6	27,0	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,4	1,4	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	42,3	0,4	0,0	0,0	0,0	100,0

% Verticals 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	
Base Treballa per compte propi	121	65	56	1	31	43	27	14	4	43	33	44	0	66	40	13	1	0
P30.1. VOSTÈ ES...																		
Empresari o professional amb assalariats	32,8	41,7	22,3	0,0	32,4	25,0	39,3	34,9	79,7	25,5	37,1	36,6	0	39,5	21,2	36,8	0,0	0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	65,7	56,7	76,3	100,0	64,4	73,1	60,7	65,1	20,3	74,5	57,5	63,4	0	59,3	76,3	63,2	100,0	0
Membre de cooperativa	0,7	0,0	1,5	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0	1,2	0,0	0,0	0,0	0
No contesta	0,8	1,6	0,0	0,0	3,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	0,0	0	0,0	2,5	0,0	0,0	0
Base Treballa per compte d'altri	461	168	294	22	188	164	73	15	0	110	155	195	1	204	202	46	10	0
P30.2. VOSTÈ ES...																		
Assalariat indefinit	75,1	79,0	72,9	46,8	72,2	80,2	74,6	100,0	0	60,3	74,4	84,0	100,0	81,4	70,1	70,4	69,5	0
Assalariat eventual o interí	22,7	20,4	24,0	48,5	26,1	19,2	18,9	0,0	0	35,8	23,4	15,0	0,0	16,9	26,6	29,6	30,5	0
Membre de cooperativa	0,9	0,0	1,4	4,7	0,6	0,6	1,3	0,0	0	0,8	1,4	0,5	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0
No contesta	1,3	0,6	1,6	0,0	1,1	0,0	5,2	0,0	0	3,1	0,9	0,5	0,0	1,7	1,2	0,0	0,0	0
Base No treballa	615	198	418	36	177	162	104	80	56	364	186	63	2	188	378	46	4	0
P30.3. VOSTÈ ES...																		
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	11,3	17,5	8,4	0,0	0,6	2,8	6,6	20,0	73,2	10,7	9,2	19,8	55,5	21,4	7,2	4,5	0,0	0
Aturat i ha treballat abans	76,8	79,1	75,7	53,4	89,2	90,4	88,8	69,7	1,5	78,2	76,5	70,4	44,5	63,0	82,1	87,3	100,0	0
Pensionista (abans no ha treballat)	1,2	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	10,0	1,3	1,1	1,3	0,0	3,5	0,3	0,0	0,0	0
Aturat i busca la primera feina	0,3	0,5	0,2	5,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,5	0,0	0,0	0,5	0,3	0,0	0,0	0
Estudiant	2,8	2,9	2,7	41,2	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	5,1	1,6	0,0	3,1	2,5	4,0	0,0	0
Mestressa de casa	7,4	0,0	10,9	0,0	9,1	5,9	4,6	7,9	15,4	7,4	7,6	7,0	0,0	7,8	7,6	4,3	0,0	0
Està de baixa	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0
Base Treballa	582	233	349	23	219	207	100	29	4	153	189	239	1	270	242	59	11	0
P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?																		
Públic (administració o empresa pública)	16,9	11,3	20,7	16,8	15,3	19,5	18,0	9,9	0,0	12,3	14,5	21,9	0,0	22,2	11,9	14,8	9,6	0
Sector privat	82,0	87,3	78,4	83,2	82,4	79,8	82,0	90,1	100,0	87,7	85,0	76,2	0,0	77,1	86,8	85,2	77,7	0
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	0,6	0,6	0,6	0,0	0,9	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,4	0,4	0,0	12,8	0
No contesta	0,5	0,8	0,3	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,4	100,0	0,3	0,8	0,0	0,0	0
P30.5. I A QUINA BRANCA?																		
Agrari	0,7	1,7	0,0	0,0	0,0	1,2	1,6	0,0	0,0	1,6	0,9	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0
Indústria	14,6	18,1	12,2	12,6	13,2	15,8	17,9	8,3	0,0	16,0	16,6	12,2	0,0	13,9	14,3	19,9	8,6	0
Serveis	76,1	66,8	82,3	77,8	74,0	75,7	76,6	88,9	100,0	72,2	74,4	80,2	0,0	78,3	72,7	77,0	91,4	0
Construcció	7,5	12,2	4,3	4,4	11,5	6,8	3,1	0,0	0,0	8,3	7,6	6,8	0,0	5,3	11,3	3,1	0,0	0
No contesta	1,2	1,2	1,2	5,1	1,3	0,5	0,8	2,8	0,0	2,0	0,5	0,8	100,0	0,9	1,7	0,0	0,0	0

% Verticals 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
Base Total	1200		431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
P31. LLOC DE RESIDÈNCIA																			
Alt Camp	0,2		0,0	0,4	0,0	0,2	0,0	0,5	0,0	1,7	0,4	0,2	0,0	0,0	0,4	0,2	0,0	0,0	0,0
Alt Empordà	1,8		1,3	2,1	0,0	1,9	1,6	2,0	3,9	0,0	1,6	1,9	2,0	0,0	2,2	1,3	3,1	0,0	0,0
Alt Penedès	1,7		2,0	1,5	0,0	1,5	1,9	2,1	2,2	1,6	1,4	1,6	2,4	0,0	2,8	1,0	0,8	0,0	0,0
Alt Urgell	0,2		0,2	0,2	1,4	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,4	0,2	0,0	0,0	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0
Anoia	2,6		1,4	3,3	5,8	2,0	2,2	4,5	0,8	2,3	4,1	1,3	1,5	0,0	2,4	2,8	2,6	0,0	0,0
Bages	2,6		2,0	2,9	2,8	2,9	2,5	1,8	3,4	1,7	2,8	2,9	1,8	0,0	2,3	2,8	2,9	0,0	0,0
Baix Camp	2,4		3,1	2,0	4,2	2,1	1,9	2,4	4,3	1,7	2,2	2,0	3,2	0,0	3,5	1,7	1,9	0,0	0,0
Baix Ebre	0,9		0,3	1,2	0,0	0,9	0,5	1,8	0,0	1,9	1,1	1,0	0,3	0,0	1,7	0,3	1,0	0,0	0,0
Baix Empordà	1,1		1,3	0,9	1,7	0,2	1,0	3,0	0,9	0,0	1,1	1,1	0,9	0,0	0,4	1,7	1,0	0,0	0,0
Baix Llobregat	11,4		10,5	11,9	7,9	14,3	12,7	9,5	4,5	6,9	10,3	13,2	11,3	0,0	5,9	15,8	8,9	18,7	0,0
Baix Penedès	1,7		1,9	1,7	3,0	1,8	1,8	1,7	1,9	0,0	1,9	2,5	0,6	0,0	1,0	2,5	0,0	6,9	0,0
Barcelonès	8,0		7,6	8,2	5,1	9,4	9,2	4,3	8,2	5,9	8,8	9,9	4,3	0,0	3,1	11,4	9,2	6,8	0,0
Barcelona ciutat	22,1		24,1	20,9	26,1	18,9	19,8	19,3	28,8	49,6	16,3	22,9	30,6	38,2	23,6	20,8	23,2	18,8	0,0
Berguedà	0,6		0,2	0,8	1,7	0,3	0,8	0,5	1,3	0,0	0,6	0,6	0,7	0,0	0,9	0,4	0,0	6,9	0,0
Cerdanya	0,2		0,0	0,3	0,0	0,0	0,3	0,0	0,9	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
Conca de Barberà	0,2		0,4	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,7	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	1,6		1,9	1,5	0,0	1,1	2,4	1,5	2,1	1,7	1,9	1,7	1,0	0,0	1,5	1,8	0,9	0,0	0,0
Garrigues	0,1		0,0	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Garrotxa	0,1		0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Gironès	1,9		1,1	2,3	3,6	1,0	1,6	3,3	1,1	4,8	1,9	0,5	3,7	0,0	3,7	0,7	1,1	0,0	0,0
Maresme	5,9		7,0	5,3	7,7	7,9	5,2	3,8	7,9	0,0	6,7	7,1	3,4	0,0	6,4	5,2	8,9	0,0	0,0
Montsià	0,5		0,4	0,5	0,0	0,2	0,3	1,0	1,7	0,0	0,8	0,5	0,0	0,0	1,0	0,2	0,0	0,0	0,0
Noguera	0,6		0,7	0,5	0,0	0,5	1,1	0,5	0,0	0,0	0,4	0,5	1,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Osona	2,3		2,2	2,3	0,0	2,7	2,6	2,6	0,8	1,4	2,5	2,6	1,4	0,0	3,9	0,9	4,0	0,0	0,0
Pallars Jussà	0,2		0,0	0,3	1,9	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,3	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Pla d'Urgell	0,3		0,0	0,4	1,4	0,0	0,0	0,5	1,1	0,0	0,4	0,2	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Pla de l'Estany	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	0,2		0,3	0,1	0,0	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0
Ripollès	0,2		0,2	0,2	0,0	0,2	0,0	0,0	1,7	0,0	0,2	0,5	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Segarra	0,3		0,2	0,4	1,7	0,0	0,3	1,0	0,0	0,0	0,2	0,8	0,0	0,0	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0
Segrià	1,6		1,9	1,5	3,2	0,9	1,6	2,1	0,8	5,3	1,4	2,0	1,6	0,0	3,5	0,3	0,9	6,3	0,0
Selva	2,6		3,1	2,4	0,0	2,7	2,1	4,7	3,3	0,0	3,9	1,2	2,2	0,0	3,1	2,3	3,1	0,0	0,0
Solsonès	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Tarragonès	3,0		2,4	3,3	4,7	3,5	1,4	5,6	1,7	1,6	3,4	2,3	3,3	0,0	2,7	3,5	2,0	0,0	0,0
Urgell	0,5		0,8	0,3	1,5	0,0	0,7	0,5	0,9	0,0	0,9	0,3	0,0	0,0	0,7	0,4	0,0	0,0	0,0
Val d'Aran	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,3	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Vallès Occidental	13,5		15,2	12,5	7,3	16,4	15,1	8,9	12,4	6,9	13,8	12,0	14,9	0,0	11,2	14,8	13,6	28,8	0,0
Vallès Oriental	6,1		5,7	6,3	7,2	5,2	7,5	7,4	2,8	3,7	7,1	5,6	5,1	0,0	5,8	5,7	9,7	7,0	0,0
No contesta	0,7		0,5	0,9	0,0	0,7	0,8	1,3	0,0	0,0	0,0	0,5	1,2	61,8	0,9	0,3	1,3	0,0	100,0

% Verticals 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	
Base Barcelona ciutat	265	104	161	16	75	73	39	31	30	84	86	93	2	109	129	24	3	0
P32. DISTRICTE MUNICIPAL																		
Ciutat Vella	3,2	1,7	4,2	0,0	4,9	3,9	2,6	2,7	0,0	4,4	1,0	4,3	0,0	0,9	5,9	0,0	0,0	0
Eixample	21,5	23,8	20,1	19,4	19,5	19,0	22,6	24,9	29,2	18,0	24,1	22,8	0,0	29,0	19,0	4,2	0,0	0
Sants-Montjuic	8,4	8,5	8,4	16,3	11,3	3,3	2,6	9,7	15,8	7,6	10,5	7,3	0,0	6,7	9,5	7,6	33,4	0
Les Corts	7,0	5,9	7,8	0,0	4,1	5,3	16,2	10,3	6,8	3,4	3,3	12,9	55,5	8,0	4,1	11,5	66,6	0
Sarrià-Sant Gervasi	9,1	4,4	12,1	18,5	4,0	7,4	8,8	11,5	19,0	4,4	11,2	11,5	0,0	13,3	5,0	12,7	0,0	0
Gràcia	6,0	6,4	5,7	0,0	2,7	11,1	5,2	2,6	9,3	4,4	4,3	9,1	0,0	7,8	4,9	4,2	0,0	0
Horta	9,9	13,1	7,8	5,2	12,2	10,2	9,6	12,9	3,4	7,5	11,1	11,2	0,0	7,1	10,7	19,5	0,0	0
Nou Barris	8,5	4,4	11,2	11,9	9,9	12,6	0,0	6,2	6,8	14,2	8,8	2,4	44,5	3,7	12,2	11,4	0,0	0
Sant Andreu	9,1	12,1	7,2	13,1	13,7	6,8	9,9	6,4	3,1	9,1	11,9	6,7	0,0	10,3	8,0	11,0	0,0	0
Sant Martí	15,1	18,6	12,9	15,7	16,4	15,5	19,9	12,8	6,6	25,7	10,1	10,4	0,0	12,4	17,2	17,9	0,0	0
No contesta	2,1	1,1	2,8	0,0	1,4	4,9	2,6	0,0	0,0	1,2	3,7	1,5	0,0	0,9	3,6	0,0	0,0	0
Base Total	1200	431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
REGIÓ DE RESIDÈNCIA																		
Barcelona ciutat	22,1	24,1	20,9	26,1	18,9	19,8	19,3	28,8	49,6	16,3	22,9	30,6	38,2	23,6	20,8	23,2	18,8	0,0
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	48,2	49,9	47,2	35,2	55,7	53,9	37,6	40,0	26,7	50,0	51,0	42,4	0,0	36,8	55,8	51,9	61,3	0,0
Comarques gironines	7,8	7,1	8,2	5,3	6,0	6,3	14,0	10,9	4,8	8,8	5,3	9,5	0,0	10,4	6,0	8,2	0,0	0,0
Camp de Tarragona	7,5	7,8	7,4	12,0	7,5	5,4	10,2	8,6	4,9	8,2	7,0	7,1	0,0	8,0	7,8	3,8	6,9	0,0
Terres de l'Ebre	1,5	1,0	1,8	0,0	1,4	1,2	2,8	1,7	1,9	2,3	1,5	0,3	0,0	2,8	0,8	1,0	0,0	0,0
Àmbit de Ponent	3,4	3,6	3,3	7,9	1,7	3,7	4,5	2,8	5,3	3,3	3,8	2,9	0,0	7,1	1,0	0,9	6,3	0,0
Comarques centrals	8,1	5,8	9,4	10,3	7,8	8,2	9,9	6,2	5,4	10,3	7,5	5,4	0,0	9,6	6,9	9,6	6,9	0,0
Alt Pirineu i Aran	0,6	0,2	0,9	3,3	0,2	0,6	0,5	0,9	1,3	0,8	0,5	0,6	0,0	0,9	0,6	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,7	0,5	0,9	0,0	0,7	0,8	1,3	0,0	0,0	0,0	0,5	1,2	61,8	0,9	0,3	1,3	0,0	100,0

% Verticals 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	Mitjà	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	NC
Base Total	1200		431	770	60	396	371	203	109	60	517	376	303	5	460	620	105	15	1
DIA SETMANA TRUCADA																			
Dilluns	20,1		21,6	19,2	11,6	17,8	20,3	23,2	26,5	19,1	22,4	18,6	17,6	40,7	18,8	20,5	23,2	20,8	0,0
Dimarts	19,9		18,7	20,5	15,6	21,6	18,9	19,8	20,2	18,5	19,4	19,8	21,1	0,0	21,4	18,9	20,9	6,9	0,0
Dimecres	20,0		19,7	20,2	22,2	20,3	20,7	22,9	15,6	9,8	19,9	21,4	18,2	38,1	18,5	21,0	15,7	48,5	100,0
Dijous	18,0		16,8	18,7	18,4	17,0	19,3	18,8	13,1	22,3	16,7	16,6	22,2	0,0	18,0	18,0	20,3	5,5	0,0
Divendres	15,0		15,2	14,9	20,9	18,1	14,0	10,0	13,2	15,6	15,1	16,1	13,4	21,2	15,1	16,2	8,5	12,6	0,0
Dissabte	4,0		4,9	3,5	4,6	1,8	3,7	3,5	8,5	13,4	4,4	3,4	4,1	0,0	4,8	3,2	4,9	5,7	0,0
Diumenge	3,0		3,2	2,9	6,7	3,3	3,1	1,8	2,8	1,3	2,0	4,1	3,5	0,0	3,4	2,2	6,5	0,0	0,0
FRANJA HORÀRIA TRUCADA																			
De 8 a 11 hores	29,0		29,0	29,0	30,3	26,7	26,2	36,9	33,8	24,3	35,1	26,8	21,3	19,4	23,8	33,9	23,7	19,9	0,0
De 11 a 13 hores	24,9		24,8	24,9	20,8	23,8	27,9	20,9	27,7	26,3	28,1	23,7	21,2	0,0	21,9	26,4	28,7	28,6	0,0
De 13 a 16 hores	21,0		18,5	22,4	21,1	20,6	19,1	22,3	24,7	25,2	19,5	19,8	25,1	21,2	23,2	19,0	22,4	32,6	0,0
De 16 a 19 hores	13,9		16,3	12,6	7,5	17,4	14,7	11,9	4,9	15,9	9,1	16,3	19,1	21,2	16,9	12,1	11,3	18,9	0,0
De 19 a 22 hores	8,1		7,9	8,2	8,5	8,9	8,2	7,6	6,5	6,7	7,3	8,2	8,8	38,1	9,8	6,6	10,1	0,0	100,0
De 22 a 1 hores	2,0		2,1	2,0	3,1	2,0	3,4	0,0	0,9	1,5	0,6	2,6	3,9	0,0	2,9	1,4	2,1	0,0	0,0
De 1 a 8 hores	1,0		1,4	0,8	8,7	0,6	0,5	0,5	1,5	0,0	0,2	2,5	0,5	0,0	1,6	0,5	1,8	0,0	0,0
PROVÍNCIA																			
Barcelona	79,0		80,3	78,3	71,5	83,2	82,8	67,5	75,1	81,7	76,4	81,9	79,5	100,0	70,7	83,7	86,1	86,9	100,0
Girona	8,0		7,1	8,5	5,3	6,0	6,6	14,0	11,8	4,8	9,2	5,3	9,5	0,0	10,4	6,3	8,2	0,0	0,0
Lleida	3,9		3,8	4,0	11,2	1,9	4,0	5,5	2,8	6,6	3,9	4,4	3,5	0,0	8,2	1,3	0,9	6,3	0,0
Tarragona	9,1		8,8	9,2	12,0	8,9	6,6	13,0	10,4	6,9	10,6	8,4	7,4	0,0	10,7	8,6	4,8	6,9	0,0
NIVELL D'ESTUDIS																			
Baix	43,1		42,8	43,2	59,0	37,7	37,1	49,0	54,3	59,3	100,0	0,0	0,0	0,0	33,2	51,5	38,2	33,5	0,0
Mitjà	31,3		32,6	30,6	34,2	32,2	33,3	27,9	32,8	19,5	0,0	100,0	0,0	0,0	32,0	30,1	35,4	32,9	0,0
Alt	25,2		24,1	25,8	6,9	29,7	29,1	23,1	12,8	19,5	0,0	0,0	100,0	0,0	34,2	18,2	26,4	33,6	0,0
No contesta	0,4		0,5	0,4	0,0	0,4	0,5	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	100,0	0,6	0,1	0,0	0,0	100,0
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012																			
Gener	9,7		8,7	10,3	13,5	9,4	10,1	8,6	9,6	9,7	11,3	8,4	8,9	0,0	11,2	9,0	8,9	0,0	0,0
Febrer	8,4		9,4	7,9	5,0	8,4	8,7	9,4	7,4	8,4	8,6	7,8	8,7	21,1	8,6	8,3	7,7	6,8	100,0
Març	11,5		11,6	11,5	11,5	11,9	10,8	11,6	12,7	11,5	12,3	9,6	12,8	0,0	12,7	10,7	11,9	9,3	0,0
Abril	8,3		8,1	8,5	6,7	8,6	8,1	8,9	8,3	8,3	8,1	8,3	8,9	0,0	8,3	8,1	10,5	6,7	0,0
Maig	8,5		9,0	8,2	6,7	8,5	8,8	8,0	9,3	8,4	7,3	8,9	9,4	42,4	8,6	8,5	7,8	6,8	0,0
Juny	8,5		8,5	8,5	11,8	8,0	8,5	8,5	8,4	8,5	8,9	8,1	8,4	0,0	9,1	8,4	5,8	13,7	0,0
Juliol	8,6		8,2	8,9	6,9	8,6	9,0	8,7	7,6	10,3	8,0	9,4	8,9	0,0	7,0	9,0	11,9	21,0	0,0
Agost	6,8		6,6	6,9	6,7	6,8	6,6	6,8	8,2	5,4	7,4	6,5	5,9	17,0	6,2	7,6	4,7	5,5	0,0
Setembre	7,9		8,1	7,8	9,4	8,1	7,9	7,9	6,1	7,9	6,4	8,6	9,7	0,0	8,2	7,2	10,9	6,4	0,0
Octubre	7,1		7,3	7,0	5,7	7,1	7,1	7,6	7,1	7,1	6,9	7,3	7,3	0,0	7,2	7,3	5,7	5,7	0,0
Novembre	7,7		7,8	7,7	7,7	8,0	8,0	6,9	7,7	7,7	7,9	8,7	6,1	19,4	6,9	8,6	6,2	12,5	0,0
Desembre	6,8		6,7	6,9	8,2	6,6	6,4	7,3	7,5	6,8	6,8	8,5	4,9	0,0	6,1	7,3	7,9	5,5	0,0
SITUACIÓ LABORAL																			
Treballa per compte propi	10,1		15,1	7,2	2,3	7,9	11,7	13,3	12,5	6,7	8,3	8,9	14,6	0,0	14,4	6,5	12,9	6,9	0,0
Treballa per compte d'altri	38,4		39,0	38,1	35,8	47,4	44,2	35,7	14,0	0,0	21,3	41,4	64,5	19,4	44,4	32,6	43,5	66,1	0,0
Aturat	39,5		36,5	41,2	35,6	39,8	39,4	45,4	51,2	1,4	55,2	38,2	14,7	17,0	25,9	50,2	38,0	27,0	0,0
Jubilat / pensionista	6,4		8,0	5,5	0,0	0,3	1,2	3,4	16,5	77,6	8,4	5,1	4,4	21,2	10,2	4,6	1,9	0,0	0,0
Mestressa de casa	3,8		0,0	5,9	0,0	4,1	2,6	2,3	5,8	14,3	5,2	3,7	1,5	0,0	3,2	4,7	1,9	0,0	0,0
Estudiant	1,4		1,3	1,5	25,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	2,5	0,3	0,0	1,3	1,5	1,7	0,0	0,0
Altres situacions	0,1		0,0	0,2	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,2		0,0	0,4	1,4	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	42,3	0,4	0,0	0,0	0,0	100,0



Dia de la setmana – Franja horària de la trucada

% Verticals 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
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?															
Menys de tres mesos	3,6	2,2	5,1	1,8	2,6	6,4	7,2	2,6	4,5	3,2	4,3	2,6	3,0	0,0	0,0
Entre 3 i 6 mesos	5,7	4,9	6,2	7,4	6,6	3,4	3,8	5,7	7,8	7,7	4,7	2,6	1,0	0,0	8,3
Entre 6 i 12 mesos	9,0	10,0	7,1	7,6	10,4	11,0	3,7	11,9	13,7	7,8	7,5	6,5	5,6	6,8	0,0
Entre 1 i 2 anys	18,2	18,7	21,2	18,8	19,0	13,8	14,2	12,4	23,9	21,5	13,9	11,6	13,1	4,8	19,6
Més de 2 anys	62,8	62,7	60,4	63,6	61,0	64,9	69,3	65,0	49,1	59,5	69,3	75,0	76,3	88,4	72,1
No sap	0,8	1,6	0,0	0,8	0,5	0,5	1,8	2,4	1,0	0,3	0,3	1,7	0,9	0,0	0,0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?															
Familiar o amic	16,4	17,2	16,0	14,9	17,7	16,7	17,1	14,3	13,2	19,8	18,4	14,4	17,2	18,5	0,0
Internet	6,1	6,3	5,5	8,8	3,0	6,8	2,9	10,5	4,7	5,7	6,6	9,7	6,4	3,5	0,0
Per la televisió	27,7	24,1	28,2	29,7	32,4	23,5	27,9	26,8	22,7	29,4	26,2	34,7	28,0	36,8	40,9
Per la ràdio	1,3	2,5	1,2	1,6	0,5	0,6	0,0	3,2	0,8	1,1	1,6	0,5	4,2	3,8	0,0
A la premsa	4,0	4,4	4,6	3,9	3,2	4,6	1,8	3,8	5,1	2,8	5,3	4,0	0,0	3,3	8,3
Revista de la Generalitat	2,3	1,3	1,6	4,0	2,1	1,5	4,1	5,0	1,1	2,5	2,3	2,4	3,3	3,9	16,7
Algun altre servei telefònic	1,5	1,2	0,4	1,3	1,6	1,6	5,7	5,4	1,1	1,1	2,3	0,0	1,0	4,8	22,7
A la feina / estudis	4,6	4,8	3,1	6,0	3,6	7,4	2,9	0,0	4,9	4,7	4,8	4,7	2,2	9,8	0,0
Oficines de Treball	15,2	16,2	17,6	12,3	15,8	15,5	13,4	8,7	28,1	15,4	8,4	5,9	7,8	0,0	0,0
Altres respostes	6,9	8,4	6,9	4,8	6,1	8,1	10,1	5,4	6,4	3,6	10,3	5,1	12,6	8,0	11,4
No sap	13,9	13,7	15,0	12,8	14,1	13,6	14,1	16,9	11,8	13,9	13,8	18,6	17,3	7,6	0,0

% Verticals 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
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?															
Molt satisfet	40,9	38,5	38,1	43,8	40,0	43,3	51,8	33,2	41,2	37,4	42,7	41,6	43,6	53,1	22,7
Bastant satisfet	47,4	46,4	48,0	48,4	49,7	49,5	26,7	47,5	49,0	48,6	46,3	45,2	46,7	38,2	50,9
Regular / normal	8,9	10,3	11,5	6,9	7,5	5,3	16,7	12,7	7,0	11,4	8,3	10,5	5,3	8,6	26,3
Poc satisfet	1,6	3,0	1,6	0,8	1,1	0,6	2,9	2,8	1,5	1,5	1,6	1,3	3,5	0,0	0,0
Gens satisfet	0,8	0,4	0,8	0,0	1,8	0,5	2,0	3,8	0,9	0,3	1,1	1,4	1,0	0,0	0,0
No sap	0,3	0,7	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?															
0	0,3	0,0	0,4	0,0	0,5	0,5	2,0	0,0	0,6	0,0	0,3	0,6	0,0	0,0	0,0
1	0,1	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
2	0,5	0,4	0,4	0,0	1,1	0,0	0,0	3,8	0,0	0,8	0,8	0,8	0,0	0,0	0,0
3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	2,8	0,0	0,0	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0
4	0,4	0,8	0,5	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,3	0,3	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0
5	2,5	5,3	2,1	1,6	0,9	1,9	5,3	2,8	3,3	1,7	2,3	2,8	3,7	0,0	0,0
6	3,2	4,4	1,5	3,1	3,5	3,3	5,9	0,0	3,1	4,0	3,2	3,5	1,9	0,0	0,0
7	10,7	9,0	11,2	12,1	11,2	8,9	14,3	8,8	8,6	12,1	9,3	11,9	9,0	12,9	52,6
8	29,0	32,6	29,2	29,7	28,7	28,8	13,7	23,2	27,8	29,5	30,9	31,2	29,3	12,5	16,8
9	23,2	19,6	24,4	22,7	24,5	26,4	17,8	23,8	22,3	17,9	23,9	25,5	30,9	40,7	30,6
10	29,9	27,3	29,9	30,8	28,7	29,5	40,9	34,7	33,5	33,7	29,0	21,7	24,2	33,9	0,0
No sap	0,2	0,4	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,6	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

% Verticals 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
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
P5.1. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?															
Rapidesa	24,1	20,1	27,2	26,8	28,2	19,2	19,1	19,2	25,8	24,7	23,3	20,8	24,2	19,3	32,3
Amabilitat	9,1	9,2	6,6	7,4	10,6	10,0	15,3	14,0	8,8	9,0	9,1	8,5	10,4	8,9	15,2
Atenció (personal, al client)	23,2	24,4	24,6	22,1	21,9	23,6	24,9	17,0	24,7	25,1	20,0	23,2	23,1	23,8	0,0
Tenir molta i bé la informació	12,6	10,8	12,2	12,3	12,0	16,4	13,3	14,3	11,6	12,2	13,0	15,1	14,1	4,3	16,8
Resoldre, donar solucions	12,6	13,7	12,5	14,6	9,6	11,6	5,7	24,8	10,7	9,7	14,3	17,7	17,0	3,4	19,6
Eficàcia / eficiència	3,9	3,1	4,9	3,0	5,0	4,9	2,1	0,0	4,9	4,5	4,9	2,3	0,0	0,0	0,0
Professionalitat	3,5	6,2	2,2	2,5	2,3	3,5	6,3	2,6	2,6	3,0	5,0	2,4	1,2	14,7	16,1
Llenguatge clar i concís	2,3	2,3	4,1	2,0	1,3	1,5	5,0	0,0	3,0	1,9	1,5	3,5	1,0	5,7	0,0
Interès per resoldre la consulta	0,9	0,9	0,3	1,1	1,1	1,4	0,0	0,0	0,9	0,3	1,0	1,4	1,4	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	1,6	2,3	1,0	2,3	1,6	0,5	2,1	0,0	0,8	2,3	1,1	2,2	1,8	3,4	0,0
Idioma	1,0	0,5	0,0	1,2	1,9	1,6	2,2	0,0	0,3	1,4	2,0	1,2	0,0	0,0	0,0
Altres	0,7	0,8	0,6	0,0	1,1	0,5	2,1	2,8	0,6	1,1	0,0	0,0	2,3	4,2	0,0
No sap	4,4	5,8	3,8	4,7	2,8	5,3	2,0	5,2	5,5	4,6	4,8	1,6	3,4	7,8	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,8	0,0
Base Esmenta un primer aspecte	1146	227	229	229	209	171	47	34	329	285	240	165	94	21	12
P5.2. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?															
Rapidesa	10,3	10,3	10,7	13,5	7,7	12,0	0,0	7,9	8,8	10,7	10,1	12,7	10,6	5,5	19,7
Amabilitat	7,7	7,5	7,3	6,3	10,9	6,2	7,0	8,2	11,2	5,4	6,9	7,8	3,4	4,9	16,0
Atenció (personal, al client)	9,2	7,7	7,4	7,7	11,4	11,3	11,8	15,0	8,3	8,1	10,9	5,6	16,4	11,2	17,8
Tenir molta i bé la informació	10,6	9,1	11,3	8,0	12,5	12,2	9,1	16,5	9,1	11,5	12,6	13,0	4,9	9,5	6,7
Resoldre, donar solucions	8,3	9,4	6,3	10,0	9,2	6,5	6,9	8,0	5,9	8,2	9,2	11,2	12,4	0,0	0,0
Eficàcia / eficiència	3,3	3,8	3,5	2,5	3,6	3,1	4,0	3,0	4,5	3,1	2,2	3,2	3,2	4,0	0,0
Professionalitat	2,1	0,4	3,2	2,6	4,0	0,0	3,9	0,0	2,0	1,4	1,5	4,4	2,1	5,5	0,0
Llenguatge clar i concís	2,8	3,6	3,1	1,5	2,6	3,9	0,0	2,4	2,5	3,8	0,9	3,8	2,3	4,7	8,5
Interès per resoldre la consulta	0,9	1,4	0,9	0,0	0,9	0,6	3,5	0,0	0,9	0,8	1,2	1,1	0,0	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	1,3	0,9	1,7	1,2	0,5	2,6	2,0	0,0	0,9	2,6	0,9	0,5	2,0	0,0	0,0
Idioma	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	0,6	0,0	0,0	0,9	1,1	0,8	0,0	0,0	0,0	8,3
Altres	0,2	0,0	0,0	0,4	0,0	0,6	0,0	2,4	0,3	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cap altre	42,5	45,0	43,8	45,4	35,9	40,5	51,7	36,6	44,9	42,7	42,9	36,8	42,7	54,8	22,9

% Verticals 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
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?															
Rapidesa	34,0	29,8	37,5	39,7	35,6	30,6	19,1	26,7	34,2	34,9	32,9	33,3	34,5	24,1	51,9
Amabilitat	16,4	16,2	13,7	13,4	21,1	15,9	22,2	21,8	19,4	14,2	15,7	16,2	13,7	13,2	31,3
Atenció (personal, al client)	32,0	31,6	31,7	29,4	32,9	34,3	36,5	31,2	32,5	32,8	30,4	28,7	38,9	33,6	17,8
Tenir molta i bé la informació	22,8	19,3	23,1	19,8	24,0	27,9	22,2	29,9	20,2	23,1	25,0	27,9	18,8	12,6	23,6
Resoldre, donar solucions	20,5	22,6	18,6	24,2	18,5	17,8	12,5	32,4	16,3	17,5	23,0	28,7	29,0	3,4	19,6
Eficàcia / eficiència	7,1	6,7	8,2	5,3	8,5	7,8	6,0	2,8	9,2	7,5	7,0	5,5	3,1	3,5	0,0
Professionalitat	5,5	6,6	5,2	5,0	6,1	3,5	10,2	2,6	4,4	4,4	6,5	6,7	3,2	19,5	16,1
Llenguatge clar i concís	5,0	5,7	7,0	3,4	3,8	5,2	5,0	2,3	5,3	5,6	2,3	7,2	3,2	9,8	8,5
Interès per resoldre la consulta	1,7	2,2	1,2	1,1	2,0	2,0	3,4	0,0	1,7	1,1	2,1	2,5	1,4	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	2,8	3,1	2,6	3,5	2,1	2,9	4,1	0,0	1,6	4,8	2,0	2,7	3,7	3,4	0,0
Idioma	1,7	1,3	0,8	2,1	2,7	2,1	2,2	0,0	1,1	2,4	2,8	1,2	0,0	0,0	8,3
Altres	1,0	0,8	0,6	0,4	1,1	1,0	2,1	5,1	0,9	1,8	0,0	0,0	2,3	4,2	0,0
No sap	4,4	5,8	3,8	4,7	2,8	5,3	2,0	5,2	5,5	4,6	4,8	1,6	3,4	7,8	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,8	0,0

% Verticals 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
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
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															
0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,6	0,6	2,0	0,0	0,3	0,5	0,0	0,7	1,0	0,0	0,0
1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,3	0,0	0,0	0,7	0,5	0,0	1,7	0,0	0,5	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,3	0,4	0,0	0,7	0,0	0,8	0,0	0,0	0,7	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
4	1,2	1,5	2,9	0,8	0,0	0,5	0,0	2,8	1,1	1,2	1,2	0,7	2,8	0,0	0,0
5	3,5	5,5	1,5	3,3	2,8	5,3	2,9	0,0	5,4	3,3	2,7	2,3	1,2	0,0	8,5
6	6,3	5,8	6,3	9,7	6,0	5,5	0,0	2,8	5,2	7,1	5,4	7,6	6,6	6,9	19,7
7	13,4	19,1	12,6	11,6	11,2	12,1	10,1	18,5	11,7	14,4	14,0	19,4	7,0	3,9	16,2
8	24,6	19,4	23,4	27,3	30,1	25,5	18,7	21,4	25,3	24,0	21,7	22,4	37,0	16,5	31,7
9	18,7	21,2	21,8	13,3	18,5	20,0	18,2	13,5	15,9	16,7	24,1	19,1	18,4	32,5	8,3
10	30,9	26,5	31,2	32,1	29,8	29,8	46,5	41,0	34,1	31,8	30,1	27,2	24,7	40,2	15,5
No sap	0,2	0,4	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	1,2	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
AMABILITAT															
2	0,1	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2	0,4	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0
4	0,4	0,6	0,8	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0
5	1,2	2,9	0,4	0,3	1,0	0,6	4,1	0,0	1,1	1,5	1,5	1,2	0,0	0,0	0,0
6	3,1	4,2	3,1	2,4	2,8	4,6	0,0	0,0	3,2	4,2	1,7	4,4	0,8	0,0	8,5
7	7,4	6,7	6,8	7,1	9,7	7,8	7,9	2,8	9,1	7,6	5,7	9,0	4,2	4,8	0,0
8	21,4	22,3	21,4	27,1	18,0	20,3	11,5	16,2	20,6	19,9	21,1	21,2	29,7	10,7	41,4
9	22,4	22,2	23,8	18,9	25,2	23,2	17,2	24,2	20,1	21,5	26,9	19,8	25,4	27,7	16,3
10	43,7	40,3	43,2	43,8	42,5	43,6	59,3	56,9	44,9	44,2	42,6	43,1	39,9	56,8	33,9
No sap	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
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

% Verticals 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
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
PROFESSIONALITAT															
0	0,1	0,0	0,4	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,6	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,7	1,6	0,0	1,6	0,5	0,0	0,0	0,0	1,1	0,7	0,7	0,6	0,0	0,0	0,0
5	3,0	4,8	2,2	2,5	2,4	1,3	7,0	6,6	3,7	2,1	2,6	5,0	2,3	0,0	0,0
6	3,5	5,0	5,2	2,4	2,6	2,8	1,7	0,0	3,6	3,4	2,3	4,4	3,6	0,0	16,8
7	10,1	10,4	8,9	12,5	12,4	8,4	4,5	2,9	10,0	11,1	9,9	10,9	9,6	4,3	0,0
8	24,7	23,5	23,3	24,1	22,7	32,7	25,1	16,2	21,0	24,0	27,1	25,1	30,0	31,9	33,0
9	22,6	20,2	22,1	20,5	28,9	22,3	14,5	29,9	24,2	20,5	20,4	24,3	25,9	25,5	16,3
10	34,2	32,0	37,3	35,7	30,1	31,6	42,6	44,4	35,4	36,2	36,0	28,7	27,7	38,3	33,9
No sap	0,9	2,1	0,5	0,8	0,4	0,0	4,5	0,0	0,9	1,7	0,8	0,0	1,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	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
ADEQUACIÓ DE RESPOSTA															
0	0,5	0,0	0,4	0,0	1,1	0,5	2,0	3,8	0,6	0,5	0,3	1,4	0,0	0,0	0,0
1	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,2	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,7	0,4	0,4	0,8	0,0	0,0	5,3	5,6	1,3	0,0	0,0	0,6	3,1	0,0	0,0
4	0,6	0,7	0,4	0,4	1,4	0,0	0,0	2,8	0,8	0,3	0,8	0,0	1,9	0,0	0,0
5	2,8	2,5	2,2	3,3	2,2	4,4	4,5	0,0	3,1	1,8	3,9	4,0	1,4	0,0	0,0
6	5,9	7,0	4,5	7,4	6,0	5,3	1,9	5,7	5,8	7,1	4,6	7,9	2,5	4,3	11,4
7	9,0	9,2	11,0	8,0	9,7	7,9	9,3	2,8	8,5	7,9	9,4	12,2	7,1	8,6	16,8
8	20,8	22,9	19,1	21,7	23,2	21,3	14,4	3,8	18,5	23,0	19,5	20,0	29,2	15,4	13,4
9	23,0	24,7	26,8	18,8	21,1	24,4	14,9	29,5	20,8	20,7	23,2	25,7	30,5	32,8	24,6
10	35,9	31,4	34,8	39,2	34,3	36,2	45,9	45,9	40,1	37,8	37,3	28,2	24,3	38,9	33,9
No sap	0,4	0,4	0,3	0,3	0,5	0,0	1,7	0,0	0,2	0,6	0,7	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

% Verticals 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
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS															
0	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
3	0,2	0,8	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,2	0,0	0,4	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,7	3,5	1,3	1,6	0,4	1,3	1,7	3,2	2,4	1,6	1,8	1,3	0,8	0,0	0,0
6	3,2	3,5	2,3	4,5	2,2	3,7	4,2	0,0	5,2	3,7	0,8	2,1	1,9	8,1	0,0
7	8,0	8,7	7,0	9,9	8,4	6,4	4,2	6,1	8,2	9,1	5,0	10,1	4,3	8,1	34,6
8	24,7	25,8	26,2	24,5	26,7	24,4	12,7	12,7	21,5	23,2	26,2	30,1	31,0	8,3	26,4
9	22,3	23,1	23,8	18,0	22,2	24,2	19,1	30,2	20,3	21,8	22,2	24,7	26,2	28,6	16,3
10	39,4	34,2	37,4	41,3	39,5	40,0	56,1	47,7	41,3	39,8	43,2	31,7	34,8	46,8	22,7
No sap	0,2	0,4	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,3	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
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA															
0	0,6	1,0	0,8	0,0	1,1	0,0	2,0	0,0	0,6	0,5	0,5	1,2	1,0	0,0	0,0
1	0,1	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2	0,4	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,7	0,8	0,9	0,4	0,5	0,6	0,0	2,8	0,9	0,7	0,4	1,3	0,0	0,0	0,0
5	2,7	3,9	1,3	2,9	1,7	2,3	5,3	6,6	4,0	1,8	2,5	3,1	1,9	0,0	0,0
6	4,7	5,7	4,7	4,9	4,9	4,3	3,8	0,0	6,1	4,4	2,3	7,8	2,9	0,0	8,5
7	9,8	10,1	9,5	10,0	7,8	13,5	4,5	8,5	10,1	11,6	9,1	8,9	8,0	3,5	8,3
8	23,9	22,1	23,7	24,2	27,6	26,4	16,9	8,8	18,7	25,3	27,0	25,6	26,3	17,0	42,8
9	22,2	24,5	20,9	20,2	23,9	20,3	21,4	29,9	21,6	18,3	23,7	24,4	27,0	36,9	8,3
10	34,7	30,3	37,8	36,6	32,5	32,6	43,9	43,3	37,6	36,2	33,7	27,8	32,9	42,6	32,1
No sap	0,3	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	0,0	0,3	0,7	0,4	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

% Verticals 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
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
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															
0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
5	1,2	0,7	1,6	1,9	1,9	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	1,3	1,2	2,6	0,0	0,0
6	1,9	0,3	2,5	3,5	2,3	1,1	1,7	0,0	1,7	2,9	1,1	2,6	0,0	0,0	8,5
7	6,3	6,4	6,2	6,1	5,2	8,0	9,2	2,9	6,5	5,0	5,7	10,1	5,2	8,3	0,0
8	18,2	21,6	17,6	17,3	15,8	16,7	24,9	20,5	13,7	18,0	22,4	21,3	19,3	17,4	15,2
9	18,6	18,7	15,2	18,9	22,6	19,6	9,5	20,7	19,5	19,6	20,0	15,6	12,9	17,6	26,2
10	53,5	52,2	57,0	52,3	52,3	54,1	50,7	56,0	57,0	53,6	49,4	49,2	58,9	56,6	50,2
No sap	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,3	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
AMABILITAT															
1	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,1	1,9	1,2	0,8	0,8	0,6	2,0	0,0	1,6	0,9	1,5	0,5	0,0	0,0	0,0
6	0,8	0,0	0,4	1,6	1,0	0,0	4,6	0,0	1,2	0,6	0,0	1,1	1,2	0,0	0,0
7	5,3	5,0	4,0	6,6	4,7	6,1	8,6	2,8	3,2	5,0	6,3	7,5	7,0	4,2	8,5
8	14,0	13,7	15,9	14,4	14,3	13,0	8,4	11,1	13,5	17,8	10,3	17,8	10,1	0,0	16,0
9	17,3	18,8	20,6	17,1	15,8	12,0	18,8	22,3	14,8	15,5	20,0	17,1	22,5	25,3	24,7
10	61,3	59,8	57,9	59,6	63,4	67,9	57,7	63,8	65,6	59,1	61,9	56,0	59,2	70,5	50,7
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
PROFESSIONALITAT															
4	0,1	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	0,6	1,1	0,4	0,0	0,9	0,0	2,0	0,0	0,5	1,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
6	1,3	1,0	2,2	1,5	1,4	0,6	0,0	0,0	2,7	1,0	0,7	0,6	0,0	0,0	0,0
7	3,7	3,7	3,0	4,7	3,6	4,3	3,4	0,0	2,8	4,6	3,3	5,0	3,5	0,0	8,5
8	14,6	14,6	15,1	14,3	14,4	16,6	7,4	14,3	12,9	15,7	15,7	16,4	12,7	4,8	24,5
9	20,1	21,2	18,6	18,9	23,4	19,1	15,1	23,9	19,1	17,9	23,4	19,7	24,6	16,4	16,3
10	59,5	58,4	60,6	60,2	55,8	59,5	69,9	61,8	61,9	59,6	56,1	57,8	59,2	74,6	50,7
No sap	0,2	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	4,2	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

% Verticals 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
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
ADEQUACIÓ DE RESPOSTA															
0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,2	0,0	0,0	0,6	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0
5	0,3	0,8	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,7	0,6	0,0	0,0	0,0
6	0,7	0,0	1,2	0,0	2,3	0,0	1,7	0,0	0,8	1,0	0,3	0,7	0,8	0,0	0,0
7	2,6	1,6	2,5	3,7	2,1	3,2	4,1	0,0	1,3	2,7	3,9	2,1	3,3	4,8	8,5
8	9,8	12,5	10,6	8,9	9,4	9,7	6,8	0,0	11,0	9,7	8,6	9,2	12,6	4,8	0,0
9	17,4	17,5	13,9	20,9	18,1	15,9	16,8	18,6	15,2	15,1	22,3	15,5	20,0	20,3	31,3
10	68,7	67,2	70,6	65,6	67,7	71,2	66,9	81,4	71,0	70,6	63,9	71,9	61,8	70,1	60,2
No sap	0,2	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	0,5	0,0	0,3	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
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS															
0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,0	1,2	1,3	0,0	1,4	0,0	5,9	0,0	0,8	0,6	1,9	1,2	0,0	0,0	0,0
6	1,1	1,6	0,8	2,4	0,0	0,6	0,0	0,0	1,4	0,7	0,0	2,8	1,1	0,0	0,0
7	5,7	5,4	7,6	5,2	5,0	6,6	2,4	2,8	5,6	6,4	5,1	5,3	6,0	3,5	8,5
8	16,6	16,2	15,7	18,4	16,5	15,6	18,4	16,1	14,3	16,1	18,4	21,4	11,0	12,3	40,8
9	17,6	15,8	18,9	18,0	22,4	15,3	9,2	13,6	17,1	16,1	20,3	18,0	21,1	8,9	0,0
10	57,6	58,6	55,5	55,6	54,8	62,0	62,0	67,5	59,9	59,7	53,9	50,7	60,8	75,3	50,7
No sap	0,3	0,8	0,3	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,4	0,6	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
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA															
0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,1	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	0,5	0,7	1,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,5	0,3	0,7	0,7	0,0	0,0	0,0
6	1,4	1,2	1,3	1,2	2,1	1,7	0,0	0,0	2,3	1,9	0,7	0,6	0,0	0,0	0,0
7	3,5	3,0	3,9	4,6	1,7	5,2	3,4	0,0	2,1	3,8	3,7	5,2	4,5	0,0	8,5
8	13,2	13,5	14,6	14,3	10,0	15,7	7,4	8,2	12,0	14,3	11,7	14,7	16,0	4,8	22,9
9	18,8	18,2	16,8	20,9	22,7	14,0	11,5	31,8	15,3	16,1	24,8	20,8	18,1	23,7	26,2
10	62,2	62,6	61,7	59,0	62,5	63,4	74,1	60,0	67,5	62,9	57,1	58,1	61,5	71,5	42,4
No sap	0,3	0,4	0,5	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	1,2	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

% Verticals 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
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
P8.1. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?															
Rapidesa	18,2	17,9	22,9	17,0	17,5	17,5	8,0	19,2	18,0	19,5	16,1	14,7	25,7	16,0	27,4
Amabilitat	19,3	19,5	16,2	19,4	17,6	22,3	24,7	24,7	21,9	18,3	14,1	19,0	26,1	22,7	16,3
Professionalitat	11,9	13,0	14,1	10,5	12,1	10,2	11,0	9,4	12,8	11,0	12,5	10,2	12,1	21,2	0,0
Adequació de la resposta	25,1	24,6	25,2	23,0	25,3	26,7	26,7	28,5	22,4	23,3	28,6	34,1	17,9	18,7	16,8
Llenguatge clar i concís	5,6	4,9	6,1	6,2	5,2	5,7	6,6	4,5	5,9	7,7	3,9	4,6	4,1	5,7	8,3
Interès per resoldre la consulta	17,9	17,1	15,1	20,7	20,9	16,2	21,2	10,9	15,7	18,6	23,6	16,3	12,2	11,8	31,1
Tot és important	1,6	2,0	0,4	2,7	1,0	1,6	1,8	2,6	1,9	1,5	1,3	1,2	1,9	3,9	0,0
Altres respostes	0,1	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	0,3	1,1	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Esmenta un aspecte	1177	233	237	233	214	178	47	35	337	294	249	165	95	23	12
P8.2. I EL SEGON?															
Rapidesa	23,6	17,6	31,2	23,8	22,5	22,5	23,0	22,8	31,1	22,1	14,9	20,0	28,6	29,0	26,4
Amabilitat	23,8	20,3	19,4	22,8	31,1	24,8	28,2	28,0	24,1	21,9	28,7	24,4	14,6	32,1	8,3
Professionalitat	15,0	19,2	16,7	16,2	10,6	13,1	13,0	5,6	14,2	14,2	17,8	12,9	17,1	14,9	6,7
Adequació de la resposta	13,0	16,0	12,9	8,7	16,3	12,2	8,8	12,6	10,1	14,3	13,6	14,6	11,5	16,1	34,1
Llenguatge clar i concís	9,8	12,4	9,2	10,7	6,3	10,6	4,3	13,9	6,5	10,6	12,9	13,5	5,9	4,4	7,8
Interès per resoldre la consulta	13,7	13,0	10,0	17,1	12,3	16,4	14,1	17,1	12,8	16,0	10,8	14,1	21,4	0,0	8,3
Cap altre	1,2	1,5	0,7	0,8	0,9	0,5	8,6	0,0	1,2	0,9	1,4	0,6	0,9	3,5	8,5
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?															
Rapidesa	41,3	34,9	53,9	40,1	39,8	39,6	30,6	41,4	48,2	41,3	30,8	34,4	53,8	43,9	53,8
Amabilitat	42,6	39,1	35,6	41,5	48,3	46,6	52,4	52,0	45,3	39,9	42,4	43,1	40,5	53,6	24,6
Professionalitat	26,6	31,6	30,7	26,1	22,6	23,1	23,7	14,8	26,6	25,0	30,0	23,0	28,8	35,5	6,7
Adequació de la resposta	37,8	40,1	38,0	31,5	41,4	38,7	35,3	40,8	32,2	37,4	42,0	48,5	29,2	34,2	50,9
Llenguatge clar i concís	15,2	16,9	15,3	16,7	11,4	16,1	10,9	18,1	12,2	18,2	16,6	17,9	9,9	9,9	16,1
Interès per resoldre la consulta	31,4	29,6	25,0	37,3	33,2	32,3	35,1	27,6	28,1	34,3	34,2	30,2	33,2	11,8	39,4
Tot és important	1,6	2,0	0,4	2,7	1,0	1,6	1,8	2,6	1,9	1,5	1,3	1,2	1,9	3,9	0,0
Altres respostes	0,1	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	0,3	1,1	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals 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	
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12	
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?																
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	23,1	23,3	22,0	22,8	21,2	24,1	26,3	31,6	19,2	22,1	21,6	22,2	35,0	50,4	49,4	
Sí, però s'equivoca	9,4	9,0	9,5	10,0	8,5	8,7	12,1	10,6	9,3	10,2	10,1	5,6	14,3	0,0	7,8	
No	67,6	67,7	68,5	67,2	70,3	67,1	61,6	57,8	71,5	67,8	68,4	72,2	50,8	49,6	42,9	
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?																
Diàriament o pràcticament diària	0,4	0,0	0,0	0,8	0,0	1,1	2,4	0,0	0,6	0,3	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	
Algunes vegades a la setmana	2,6	1,3	2,6	3,4	2,3	2,6	6,1	2,6	1,0	3,3	2,3	2,3	5,0	9,0	7,8	
Algunes vegades al mes	18,6	18,7	19,3	14,8	19,8	19,2	19,7	25,8	18,8	19,4	15,2	19,3	17,6	36,0	27,4	
Menor freqüència	78,3	79,9	78,1	80,7	77,9	77,1	71,8	71,6	79,3	77,1	81,9	78,3	77,4	55,0	64,8	
No sap	0,1	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...																
Al matí	55,0	57,6	59,3	54,2	55,6	52,4	51,6	26,6	75,6	59,9	51,3	27,1	34,1	17,7	43,1	
A la tarda	17,6	15,7	14,9	21,1	20,1	17,8	13,5	14,2	8,4	11,5	20,8	33,6	30,7	24,1	22,7	
A la nit	3,0	2,0	1,9	2,4	2,9	3,0	5,0	17,7	1,7	1,0	2,2	3,2	7,5	25,9	17,8	
Indiferent	23,5	23,4	22,9	22,3	20,6	26,3	27,5	36,4	13,2	27,2	24,5	34,5	26,7	32,3	16,3	
No sap	1,0	1,3	1,0	0,0	0,9	0,5	2,4	5,1	1,1	0,3	1,2	1,5	1,0	0,0	0,0	
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...																
Només (o gairebé) els dies laborables	78,3	77,2	81,7	79,8	81,6	81,4	61,2	39,4	84,6	77,3	81,8	67,2	76,0	65,4	44,7	
Només els caps de setmana	3,1	2,6	2,0	2,1	0,5	2,2	12,4	26,9	1,9	1,6	1,5	5,5	6,9	11,9	24,6	
Indistintament	18,2	19,8	16,0	18,2	17,4	16,4	19,9	33,7	12,3	20,9	16,4	27,3	17,1	22,7	30,7	
No sap	0,5	0,4	0,3	0,0	0,4	0,0	6,5	0,0	1,1	0,3	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																
Només un vegada	62,8	63,8	63,6	62,1	65,4	61,4	62,0	46,6	70,8	58,7	61,9	55,1	63,2	60,8	54,7	
2 o 3 vegades	26,6	25,3	28,1	25,6	26,0	26,8	22,1	39,7	20,9	31,4	28,5	30,2	20,6	25,4	29,2	
4 o 5 vegades	4,3	4,2	3,7	5,5	2,6	4,4	6,5	7,7	2,8	5,1	2,5	5,7	8,3	4,8	16,1	
Més de 5 vegades	3,4	2,7	1,9	4,1	4,1	4,4	2,1	3,8	1,9	3,4	4,2	4,5	3,3	9,0	0,0	
No sap	2,9	3,4	2,7	2,7	1,9	3,0	7,3	2,2	3,6	1,4	2,9	4,4	3,4	0,0	0,0	
No contesta	0,1	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																
Per motius de feina	8,7	10,4	8,4	9,3	8,5	8,1	5,0	3,2	6,8	9,3	9,8	10,7	3,3	18,3	17,9	
Per motius personals	91,3	89,6	91,6	90,7	91,5	91,9	95,0	96,8	93,2	90,7	90,2	89,3	96,7	81,7	82,1	

% Verticals 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
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?															
Sí	89,5	89,8	90,3	90,2	91,3	88,1	83,3	82,6	91,8	89,5	89,1	86,1	87,7	95,7	80,3
No	6,2	6,6	6,0	3,9	3,3	9,5	13,8	12,2	5,2	5,0	7,3	7,7	7,0	4,3	19,7
A mitges	3,7	2,9	3,2	5,1	4,9	2,4	2,9	5,1	2,5	5,1	3,1	4,7	5,3	0,0	0,0
No sap	0,5	0,8	0,6	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,2	0,4	0,5	1,5	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base No li van solucionar la consulta	120	23	22	22	18	21	8	6	27	30	26	21	12	1	2
P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?															
Em van dir que no tenien la informació	3,7	7,7	7,4	0,0	0,0	0,0	0,0	16,0	6,5	0,0	0,0	8,8	6,8	0,0	0,0
Em van adreçar a un número equivocat	10,6	25,6	14,7	0,0	5,7	8,5	0,0	13,6	9,9	4,6	21,4	10,5	7,1	0,0	0,0
Em van donar una informació errònia	10,3	8,1	13,6	13,8	0,0	14,9	0,0	22,1	10,5	13,9	6,2	11,2	0,0	0,0	57,7
Estic esperant la resposta	14,5	13,4	9,0	23,4	5,9	24,3	12,7	0,0	3,7	25,4	15,5	12,8	16,4	0,0	0,0
Em van adreçar a un altre lloc	21,8	21,6	28,3	22,5	32,0	4,7	17,3	32,4	26,0	33,9	11,3	13,7	16,8	0,0	42,3
Inseguretat de la resposta	6,4	3,6	0,0	9,7	9,9	4,8	25,2	0,0	4,3	0,0	3,5	12,3	16,8	100,0	0,0
No ho sabien	15,9	14,8	8,6	10,8	18,2	20,5	34,6	16,0	13,0	11,8	21,1	14,5	27,7	0,0	0,0
Atenció dolenta	2,0	5,1	0,0	0,0	6,6	0,0	0,0	0,0	8,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Problemes tècnics	1,4	0,0	3,9	0,0	4,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,5	0,0	0,0	0,0	0,0
No va rebre la documentació que li havien dit	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	3,8	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Actitud no correcta per part de l'operador	3,7	0,0	5,3	6,4	0,0	4,7	10,2	0,0	8,0	0,0	3,1	6,7	0,0	0,0	0,0
No es va poder fer el tràmit	4,1	0,0	4,6	4,3	0,0	13,6	0,0	0,0	6,5	0,0	3,6	5,6	8,3	0,0	0,0
Informació incompleta	2,3	0,0	0,0	3,8	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1	3,9	3,9	0,0	0,0	0,0
Altres	2,7	0,0	4,6	5,4	5,8	0,0	0,0	0,0	0,0	7,3	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals 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
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA: VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?															
Sí	14,9	17,5	16,2	14,7	14,1	13,2	9,8	11,2	14,2	17,2	14,7	13,7	15,0	7,6	16,5
No	82,6	78,9	82,2	81,3	85,1	85,3	86,0	86,0	82,9	80,2	83,3	82,9	84,0	92,4	83,5
No sap	2,5	3,6	1,6	4,0	0,9	1,6	4,2	2,8	2,9	2,6	2,1	3,4	1,0	0,0	0,0
VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?															
Sí	33,0	30,0	33,8	29,1	34,2	39,4	30,5	37,8	29,3	33,7	37,2	34,6	31,6	27,6	34,4
No	58,3	61,4	56,9	65,5	56,0	53,3	50,9	49,6	62,1	56,8	56,5	54,2	62,5	56,0	59,0
No sap	8,7	8,7	9,3	5,4	9,8	7,4	18,6	12,6	8,7	9,5	6,3	11,2	5,9	16,4	6,7
EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?															
Sí	96,9	95,8	95,6	98,2	98,1	97,1	98,1	94,0	97,2	95,3	97,3	97,1	100,0	96,1	91,7
No	1,9	2,5	2,5	1,8	1,0	1,1	0,0	6,0	1,5	3,6	1,5	1,2	0,0	0,0	8,3
No sap	1,2	1,7	1,9	0,0	0,9	1,7	1,9	0,0	1,3	1,1	1,1	1,7	0,0	3,9	0,0
EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?															
Sí	98,2	97,4	98,1	98,0	98,6	99,4	97,9	97,2	98,1	99,0	98,7	97,2	97,9	91,9	100,0
No	1,7	2,6	1,9	2,0	1,0	0,6	2,1	2,8	1,9	1,0	1,3	2,8	2,1	4,3	0,0
No sap	0,1	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,9	0,0
VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?															
Sí	97,3	98,4	96,8	96,7	97,3	98,4	94,2	94,0	98,4	96,6	97,0	98,1	96,1	92,4	91,7
No	2,6	1,2	3,2	3,3	2,7	1,0	5,8	6,0	1,2	3,4	3,0	1,9	3,1	7,6	8,3
No sap	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?															
Sí	92,2	93,5	95,7	90,8	89,6	92,2	89,2	90,1	95,3	91,1	91,8	89,5	91,2	95,7	80,3
No	7,4	6,2	4,3	8,7	9,5	7,8	10,8	9,9	4,5	8,2	7,8	10,5	8,8	4,3	19,7
No sap	0,3	0,3	0,0	0,5	0,9	0,0	0,0	0,0	0,2	0,8	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals 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	
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12	
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?																
Sí	96,9	97,4	97,1	96,2	95,6	98,2	94,5	100,0	94,7	98,5	97,3	97,4	97,8	100,0	91,7	
No	1,5	1,0	1,2	1,0	3,1	1,2	3,7	0,0	2,5	1,2	2,0	0,0	0,0	0,0	8,3	
No sap	1,6	1,6	1,6	2,8	1,3	0,6	1,7	0,0	2,8	0,3	0,6	2,6	2,2	0,0	0,0	
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?																
Sí	95,5	95,1	94,9	97,2	95,0	97,1	88,5	96,2	94,3	96,7	96,0	94,0	97,3	100,0	91,7	
No	3,9	3,4	4,0	2,8	4,5	2,9	11,5	3,8	5,2	2,4	3,6	5,5	1,8	0,0	8,3	
No sap	0,6	1,5	1,1	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	0,9	0,4	0,6	0,9	0,0	0,0	
P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETES? N'HA FET ALGUN?																
Ho sap i ha fet algun tràmit	37,6	38,7	46,3	33,9	37,8	36,7	17,9	26,3	48,6	36,0	32,0	30,9	32,4	36,3	8,5	
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	30,6	29,7	25,4	30,6	32,2	37,8	28,5	27,4	22,5	32,5	34,4	34,5	35,5	25,6	51,3	
No sap que es poden fer tràmits	30,5	29,3	27,1	34,8	29,1	23,9	51,6	46,3	26,7	31,1	31,3	33,5	32,1	38,1	40,2	
No sap	1,3	2,4	1,2	0,8	0,9	1,6	2,0	0,0	2,2	0,3	2,3	1,1	0,0	0,0	0,0	
Base Ha fet algun tràmit amb el 012	451	93	110	81	82	66	9	10	169	108	81	52	32	9	1	
P19.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER AMB EL 012?																
Atur (segellar)	65,6	63,3	71,4	63,9	63,5	63,5	88,3	46,6	81,0	67,1	55,4	39,7	58,1	20,6	100,0	
Naixement / acolliment d'un fill o fills	5,7	6,3	5,5	5,8	4,8	4,4	0,0	21,4	2,9	7,2	6,1	7,8	12,0	0,0	0,0	
Ajuda per infant a càrrec	9,1	6,0	11,6	10,1	8,2	10,3	0,0	10,7	4,1	4,1	10,3	29,1	9,9	36,2	0,0	
Ajudes familiars sense especificar	2,4	2,1	0,8	1,2	1,2	7,5	0,0	10,6	1,6	1,1	3,7	3,5	3,7	11,7	0,0	
Impostos	1,7	1,8	0,0	1,1	2,2	4,8	0,0	0,0	1,0	2,8	1,0	3,9	0,0	0,0	0,0	
Multes	5,8	5,3	5,7	5,1	8,5	5,4	0,0	0,0	3,8	4,4	11,4	5,7	5,6	9,2	0,0	
Ajuda al lloguer	0,9	1,0	0,0	1,2	2,7	0,0	0,0	0,0	1,9	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Cèdula d'habitabilitat	0,6	1,1	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Pagament de taxes	0,5	0,0	0,0	1,2	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	
Llicències (pesca,...)	1,5	2,1	1,6	1,2	1,2	0,0	11,7	0,0	0,5	0,9	2,5	3,8	3,2	0,0	0,0	
Demandar targeta sanitària	0,2	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,2	0,0	0,0	
Demandar prestacions	1,1	1,1	0,9	0,0	1,2	1,5	0,0	10,7	0,0	2,8	1,3	1,8	0,0	0,0	0,0	
Inscripcions a cursos (Educació)	1,3	2,2	0,0	1,1	2,4	1,5	0,0	0,0	0,0	0,9	4,8	0,0	0,0	10,7	0,0	
Canvis de padró	0,4	1,1	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	
Demandar targeta de residència	0,2	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Declaració de Renda	0,2	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Domiciliar pagaments	0,2	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Reclamacions de consum	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Altres	2,7	5,5	0,9	4,7	1,3	1,6	0,0	0,0	1,1	5,0	1,2	2,7	4,4	11,7	0,0	
No sap	0,2	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	

% Verticals 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	
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12	
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?																
Cada dia	61,2	57,8	59,3	61,1	63,4	66,7	48,7	72,5	51,5	57,1	64,5	78,5	65,9	77,0	65,3	
Algunes vegades a la setmana	15,0	16,2	16,2	14,7	12,4	14,1	16,7	18,9	14,4	17,7	15,1	11,7	13,2	14,3	26,5	
Algunes vegades al mes	3,1	2,1	3,6	4,3	4,2	1,0	4,2	0,0	4,4	3,5	2,2	2,9	0,0	0,0	8,2	
Menor freqüència	3,4	4,1	3,3	4,3	1,5	3,5	3,9	2,6	3,6	3,6	2,4	1,7	7,1	3,9	0,0	
Mai / quasi mai	17,3	19,6	17,6	15,3	18,5	14,7	26,5	6,0	26,1	18,1	15,8	4,7	13,9	4,8	0,0	
No sap	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	
Base Es connecta cada dia	735	139	141	147	137	120	23	26	179	170	163	131	64	19	8	
P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?																
Menys d'1 hora	13,3	15,3	10,7	13,9	17,6	10,2	7,5	9,1	16,0	14,2	14,3	9,0	11,5	10,5	0,0	
1 a 2 hores	28,9	23,3	30,3	32,3	23,6	34,2	20,7	42,3	28,0	26,3	23,6	32,4	48,3	22,1	11,9	
2 a 3 hores	19,9	21,0	19,2	19,4	25,4	13,9	27,3	11,1	19,6	24,3	15,5	22,2	13,3	23,1	23,4	
3 a 5 hores	16,0	18,0	14,0	16,2	10,3	20,6	20,8	19,2	19,2	13,5	18,1	13,7	9,8	24,0	25,4	
5 a 8 hores	9,1	9,9	10,1	6,7	14,1	6,6	4,0	3,1	5,9	11,4	12,4	7,7	8,7	0,0	12,8	
8 hores	7,5	9,1	8,1	7,2	5,3	9,4	4,3	3,3	7,8	4,6	9,3	9,0	8,4	5,4	0,0	
Més de 8 hores	4,0	2,7	6,2	3,0	2,8	5,1	7,6	3,6	1,8	4,5	5,1	5,0	0,0	14,8	11,9	
No sap	1,4	0,7	1,4	1,4	0,9	0,0	7,8	8,3	1,7	1,3	1,7	0,8	0,0	0,0	14,6	
Temps diari de connexió (en minuts)																
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	
Base Es connecta algunes vegades a la setmana	180	39	39	35	27	25	8	7	50	53	38	20	13	3	3	
P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?																
Menys d'1 hora	7,6	7,7	7,8	8,0	7,5	11,1	0,0	0,0	10,1	11,0	5,3	0,0	6,3	0,0	0,0	
1 hora	21,5	31,4	19,8	13,6	11,5	27,5	25,5	27,7	23,2	27,0	20,6	9,7	16,0	0,0	32,1	
Entre 2 i 3 hores	24,4	25,1	29,5	32,2	28,1	3,9	34,7	0,0	20,3	24,7	28,3	26,9	29,7	0,0	25,1	
Entre 3 i 5 hores	32,7	26,3	30,8	40,6	30,4	36,2	22,5	46,2	36,2	26,3	26,3	59,3	22,5	27,1	42,8	
Més de 5	11,4	6,9	8,5	2,9	18,7	21,2	17,3	26,1	10,2	9,1	14,3	4,2	14,6	72,9	0,0	
No sap	1,6	2,6	0,0	2,7	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	1,9	5,2	0,0	0,0	0,0	0,0	
No contesta	0,8	0,0	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,8	0,0	0,0	
Temps setmanal de connexió (en minuts)																
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	

% Verticals 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
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?															
Sí	80,6	80,7	81,3	80,7	82,6	78,7	66,9	91,2	75,2	79,2	82,5	90,6	82,3	81,1	80,4
No	19,4	19,3	18,7	19,3	17,4	21,3	33,1	8,8	24,8	20,8	17,5	9,4	17,7	18,9	19,6
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?															
Gencat.cat / Gencat	57,2	57,2	56,3	57,2	56,7	60,2	45,7	66,1	45,8	54,0	58,6	81,1	52,4	82,4	91,7
Altres	5,2	4,3	7,8	6,3	4,7	4,5	0,0	0,0	6,6	4,8	5,4	3,2	6,0	0,0	0,0
No sap	37,6	38,5	35,9	36,5	38,6	35,3	54,3	33,9	47,6	41,2	35,9	15,7	41,6	17,6	8,3
Base No esmenta espontàniament Gencat.cat	513	103	104	103	94	72	26	12	188	137	104	32	46	4	1
P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?															
Sí	82,7	79,4	78,1	81,6	90,7	88,3	74,2	83,8	78,0	79,4	90,4	88,2	90,8	78,0	100,0
No	17,3	20,6	21,9	18,4	9,3	11,7	25,8	16,2	22,0	20,6	9,6	11,8	9,2	22,0	0,0
Base Coneix Gencat.cat	1111	220	216	221	207	172	41	34	306	270	242	164	93	23	12
P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?															
Sí	71,3	73,0	72,0	71,4	68,0	72,3	59,1	85,9	65,3	65,4	72,7	85,8	71,5	95,0	86,6
No	28,7	27,0	28,0	28,6	32,0	27,7	40,9	14,1	34,7	34,6	27,3	14,2	28,5	5,0	13,4

% Verticals 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
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	160	155	158	141	124	24	29	200	177	176	140	67	22	11
P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?															
Estudis	13,1	10,3	15,0	13,5	14,1	11,5	7,5	23,6	9,9	15,7	13,6	14,3	9,7	13,2	29,6
Ocupació	21,7	24,2	21,4	22,0	18,8	22,2	22,9	19,7	23,6	21,3	20,7	18,4	23,5	26,7	32,5
Habitatge	2,9	4,0	3,4	2,6	3,0	1,5	3,4	0,0	2,7	4,2	1,6	3,8	1,2	3,7	0,0
Certificats, tràmits	4,7	3,0	1,8	2,7	6,3	11,5	4,1	3,5	2,5	8,0	5,2	3,5	6,0	0,0	0,0
Cursos	5,2	5,5	6,2	5,9	6,6	1,6	0,0	6,7	6,7	7,4	5,1	1,3	4,2	0,0	9,0
Pensions, ajudes, subvencions	17,6	17,8	19,7	15,4	19,8	18,0	7,9	13,5	12,6	15,5	21,8	22,4	18,3	18,8	9,5
Multes	0,5	0,0	0,8	0,5	0,0	1,6	0,0	0,0	0,6	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Agenda cultural	2,0	2,5	2,1	2,6	0,7	2,3	0,0	3,5	2,6	1,1	1,1	2,9	4,8	0,0	0,0
Normativa i legislació	3,0	2,7	1,2	4,4	4,2	3,0	3,9	0,0	3,3	2,4	3,0	3,6	4,2	0,0	0,0
Sanitat	4,5	4,1	3,1	6,3	3,4	4,8	7,3	6,6	5,8	3,3	6,2	4,6	1,8	0,0	0,0
Mapes, plànols municipals	0,2	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,5	0,0	0,0	0,6	0,0	1,4	0,0	0,0
Servei meteorològic	1,1	1,4	1,2	1,2	1,0	0,0	5,7	0,0	1,2	0,8	0,7	0,7	3,0	4,2	0,0
Turisme	0,8	0,0	0,7	0,6	2,9	0,0	0,0	0,0	1,7	0,6	0,0	0,7	1,2	0,0	0,0
Transports	0,1	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Consultes per feina / estudis	2,2	2,1	2,4	1,7	2,0	3,7	0,0	0,0	3,0	2,6	2,2	1,9	0,0	0,0	0,0
Informació sobre la Generalitat	4,1	6,0	3,9	2,5	3,0	2,2	17,9	5,7	6,2	2,0	3,7	3,6	3,9	10,8	0,0
Informació Direcció General Trànsit	0,2	0,0	0,6	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Activitats nens / jovent	1,0	0,7	0,0	0,6	1,6	1,7	0,0	4,7	0,7	0,7	2,0	0,0	1,2	4,6	0,0
Informació	1,5	1,2	2,8	1,9	0,0	2,3	0,0	0,0	3,0	0,6	0,5	1,7	2,8	0,0	0,0
Impostos	1,8	1,8	0,7	1,3	3,6	1,3	5,7	0,0	1,6	2,5	1,6	0,6	2,8	4,7	0,0
Traductor	0,5	1,2	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	2,8	1,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
Per curiositat	0,5	0,0	0,0	1,1	0,7	0,0	5,7	0,0	0,5	0,0	0,0	1,7	0,0	3,6	0,0
Altres	3,4	3,1	4,6	2,8	2,3	5,8	0,0	0,0	1,4	4,3	3,5	5,6	3,5	0,0	0,0
Cap	0,2	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0
No sap	6,8	6,6	8,6	9,2	3,7	4,9	8,1	6,2	6,9	5,1	7,1	7,5	5,0	9,8	19,4
No contesta	0,3	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,6	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P22.4. COM LA VA CONÈIXER?															
Trucant al 012	2,1	2,3	2,0	1,8	1,3	2,4	3,8	4,7	2,0	3,2	2,1	2,4	0,0	0,0	0,0
Familiar o amic	12,8	10,8	17,6	11,7	14,8	8,3	12,5	13,3	17,2	8,8	14,4	10,1	14,2	4,2	13,1
Cercadors d'Internet	12,0	10,1	12,1	14,7	10,3	12,9	11,3	12,1	11,8	9,5	11,4	15,9	14,8	6,2	9,6
Per la televisió	19,1	18,1	20,3	17,9	20,1	19,2	18,9	19,6	16,0	19,2	14,6	22,3	26,8	33,8	29,8
Per la ràdio	1,3	1,9	0,0	1,3	0,7	2,2	4,2	0,0	0,9	0,0	2,4	0,7	4,4	0,0	0,0
Per la premsa	3,0	5,0	2,7	2,3	3,0	2,2	3,5	0,0	4,1	2,3	2,6	2,9	2,8	3,6	0,0
Per la revista de la Generalitat	1,5	0,6	0,8	3,4	1,2	0,7	0,0	6,4	0,9	1,6	1,8	0,0	1,8	4,2	18,8
A la feina / estudis	15,1	14,5	10,6	24,4	9,1	15,8	22,6	10,3	12,6	18,2	16,4	11,7	13,7	25,0	19,2
Oficines de Treball	8,5	13,9	6,5	4,9	6,9	10,3	14,9	4,0	11,8	9,0	6,8	4,8	11,0	3,8	9,5
Altres	7,9	11,5	7,4	4,3	9,4	6,7	0,0	14,5	8,2	8,0	9,3	7,6	5,8	4,7	0,0
No sap	16,8	11,1	20,1	13,3	23,3	19,3	8,3	15,1	14,5	20,1	18,2	21,5	4,7	14,4	0,0

% Verticals 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
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	160	155	158	141	124	24	29	200	177	176	140	67	22	11
P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?															
Menys d'un mes	54,2	52,1	54,9	55,0	52,2	59,1	56,7	44,0	47,3	56,6	59,6	59,0	42,9	58,5	52,3
D'un a dos mesos	24,8	26,3	25,5	17,4	25,0	27,6	29,6	34,4	25,0	28,7	19,7	26,1	20,9	32,1	28,4
Tres o quatre mesos	5,7	7,1	3,9	7,6	4,8	4,6	3,9	8,1	6,8	2,0	5,7	6,6	13,0	0,0	0,0
Més de quatre mesos	14,7	13,9	14,5	18,8	17,4	8,8	9,8	13,5	19,1	12,1	14,4	8,3	23,2	9,4	19,3
No sap	0,7	0,6	1,2	1,2	0,6	0,0	0,0	0,0	1,8	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0
P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?															
Si	33,8	29,6	36,6	35,7	32,6	40,1	19,9	23,1	29,5	37,5	33,7	37,5	26,8	33,1	53,4
No	13,7	13,4	15,7	12,8	17,2	7,9	30,1	3,5	9,5	14,6	13,7	18,8	14,1	17,7	0,0
No l'havia visitat abans	22,8	25,7	24,0	17,2	23,0	24,8	19,0	24,3	30,5	16,8	24,2	17,2	29,1	14,1	9,6
No sap	29,7	31,3	23,7	34,3	27,2	27,2	31,1	49,1	30,5	31,2	28,4	26,6	30,0	35,0	37,0
Base Creu que la pàgina web ha millorat	268	47	57	56	46	50	5	7	59	66	59	53	18	7	6
P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?															
Accessibilitat	8,7	4,4	12,1	11,2	6,8	9,9	0,0	0,0	15,2	5,1	7,2	5,7	9,8	27,3	0,0
Claredat	12,9	18,5	10,4	11,4	13,5	12,9	0,0	13,7	15,6	10,1	12,5	12,8	12,3	0,0	42,5
Més informació, més serveis	35,4	42,5	26,7	32,9	37,6	38,2	40,4	39,4	36,3	47,7	24,2	34,1	34,2	46,1	0,0
Disseny, imatge	6,5	4,1	9,2	8,9	6,6	0,0	0,0	31,9	3,3	4,5	5,6	5,8	16,5	12,6	39,1
Facilitat per buscar/trobar coses (cerador)	19,4	18,3	23,8	15,6	26,3	13,9	40,1	0,0	17,0	13,5	28,0	25,2	5,7	14,0	18,4
Rapidesa	7,7	5,8	9,0	12,0	3,0	9,3	0,0	0,0	8,4	5,5	8,8	5,7	21,5	0,0	0,0
Altres	1,9	0,0	3,5	1,5	0,0	4,3	0,0	0,0	1,7	1,5	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	7,5	6,4	5,3	6,4	6,2	11,5	19,5	15,0	2,3	12,2	8,6	10,7	0,0	0,0	0,0

% Verticals 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
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	160	155	158	141	124	24	29	200	177	176	140	67	22	11
P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?															
Ho sap i ha fet algun tràmit	23,5	20,2	21,2	26,2	22,3	28,6	30,6	18,2	21,0	27,6	25,5	21,0	21,7	15,8	30,2
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	59,0	61,4	60,2	57,9	57,6	54,9	59,3	68,0	56,8	56,1	57,7	64,5	61,9	71,6	50,4
No sap que es poden fer tràmits	15,8	15,5	15,9	13,4	20,1	15,7	10,1	13,7	20,3	15,6	14,7	11,7	15,0	12,5	19,4
No sap	1,7	3,0	2,6	2,4	0,0	0,8	0,0	0,0	1,9	0,7	2,2	2,8	1,4	0,0	0,0
Base Ha fet algun tràmit mitjançant Gencat.cat	186	32	33	41	31	36	7	5	42	49	45	30	14	4	3
P22.6.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER MITJANÇANT GENCAT.CAT?															
Atur (segellar)	11,3	8,8	19,1	6,7	7,0	9,4	32,1	21,7	17,4	6,3	4,2	16,0	28,3	0,0	0,0
Impostos	7,8	6,0	8,8	2,3	15,4	11,0	0,0	0,0	2,2	16,4	6,1	6,3	0,0	29,4	0,0
Cita pel metge	13,1	12,8	17,8	19,2	13,4	6,2	0,0	0,0	17,7	10,9	16,4	2,8	16,5	0,0	31,8
Carnet família nombrosa	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Preinscripció escolar	3,8	5,7	0,0	7,7	3,2	0,0	0,0	18,9	2,4	0,0	4,1	6,8	8,1	0,0	31,7
Ensenyament	8,2	9,0	2,6	2,4	16,3	5,6	29,4	21,7	7,0	8,2	6,3	14,5	0,0	0,0	36,5
Subvencions	16,6	13,8	21,0	6,9	23,1	21,4	12,5	18,7	13,5	18,8	16,7	16,2	21,0	23,3	0,0
Família	1,7	6,8	2,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Empreses	1,2	0,0	0,0	2,4	0,0	3,3	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	3,9	0,0	0,0	0,0
Buscar feina, cursos aturats	5,9	10,3	0,0	11,6	0,0	7,9	0,0	0,0	7,3	4,7	5,2	8,1	0,0	24,2	0,0
Llicències (pesca,...)	6,6	5,8	13,0	7,8	6,2	0,0	13,5	0,0	14,6	4,7	4,1	3,4	7,0	0,0	0,0
Altres temes laborals	4,9	0,0	8,6	15,3	0,0	0,0	0,0	0,0	4,7	2,1	4,2	9,1	5,6	23,0	0,0
Oposicions	4,8	9,5	0,0	2,4	9,7	5,2	0,0	0,0	0,0	8,3	6,7	6,6	0,0	0,0	0,0
Crear associacions	0,5	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Denuncies	1,1	3,1	0,0	0,0	0,0	2,9	0,0	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Temes jurídics	0,5	3,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,4	0,0	0,0	0,0
Estrangeria	2,2	2,5	0,0	0,0	3,0	6,7	0,0	0,0	0,0	2,1	5,2	2,8	0,0	0,0	0,0
Sol·licitud d'empadronament	0,4	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Renovació targeta de transport	0,5	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Reclamacions	1,0	0,0	0,0	2,2	0,0	2,4	0,0	0,0	2,0	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Sol·licitar permís d'obres	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Carnet monoparental	0,5	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Documentació	1,5	0,0	3,1	2,0	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	5,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	4,4	2,9	3,1	4,2	0,0	9,7	0,0	18,9	2,2	1,7	9,9	0,0	13,4	0,0	0,0

% Verticals 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
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	160	155	158	141	124	24	29	200	177	176	140	67	22	11
P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.															
0	0,3	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
2	0,2	0,5	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	1,2	0,0	0,0
3	0,3	0,0	0,0	0,5	0,7	0,0	3,8	0,0	0,0	0,5	0,5	0,7	0,0	0,0	0,0
4	0,8	1,1	1,3	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	1,0	1,9	1,2	0,0	0,0
5	3,5	3,0	3,4	4,7	4,8	0,7	5,7	3,5	3,1	1,7	4,8	4,8	3,3	0,0	9,8
6	8,9	5,9	6,7	11,3	10,2	9,3	15,8	9,9	7,4	9,4	7,5	10,8	13,1	8,2	0,0
7	20,9	23,5	20,2	18,7	22,5	20,1	24,4	14,4	22,9	20,5	19,9	21,2	19,2	20,7	9,6
8	31,5	34,8	30,3	33,5	27,8	33,6	14,8	32,2	32,0	35,0	28,6	30,1	28,6	26,0	60,6
9	13,8	12,1	18,9	9,6	15,7	12,5	11,4	18,0	11,4	14,6	16,6	11,8	14,3	20,6	11,0
10	13,5	13,2	11,9	11,7	10,4	20,3	9,5	22,1	12,9	12,3	13,7	13,0	15,5	24,5	9,0
No sap	6,3	4,7	7,4	7,6	8,0	3,6	14,6	0,0	9,7	5,4	7,3	4,3	3,6	0,0	0,0
Mitjana	7,82	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	1,46	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	742	153	144	146	130	120	21	29	181	167	163	134	64	22	11

% Verticals 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	
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12	
P23. SEXE																
Home	35,9	38,6	33,8	35,3	33,4	36,3	43,6	37,6	35,9	35,8	31,6	42,0	34,9	36,3	48,8	
Dona	64,1	61,4	66,2	64,7	66,6	63,7	56,4	62,4	64,1	64,2	68,4	58,0	65,1	63,7	51,2	
P24. EDAT																
Fins a 25 anys	5,0	2,9	3,9	5,6	5,1	7,0	5,7	11,1	5,2	4,2	5,0	2,7	5,3	7,6	42,9	
De 25 a 34	33,0	29,4	35,9	33,5	31,2	39,7	15,0	36,5	30,4	31,6	32,3	41,2	36,3	32,4	19,1	
De 35 a 44	30,9	31,3	29,4	32,0	33,2	28,8	28,4	31,3	27,9	34,6	28,0	32,6	31,3	52,0	16,3	
De 45 a 54	17,0	19,6	16,9	19,4	17,7	11,3	14,8	10,3	21,6	14,2	18,0	14,5	15,8	0,0	8,3	
De 55 a 64	9,1	12,0	9,2	7,1	6,6	8,0	19,3	8,5	10,6	10,1	10,6	3,2	7,2	4,2	13,4	
65 i més	5,0	4,8	4,7	2,5	6,2	5,2	16,8	2,2	4,2	5,3	6,0	5,7	4,1	3,8	0,0	
P25. ON VA NÉIXER?																
Catalunya	74,4	75,5	72,2	75,9	73,8	73,8	79,7	71,9	68,2	73,1	74,7	82,6	81,5	78,5	100,0	
Resta d'Espanya	14,0	15,8	15,6	13,4	15,2	10,4	10,5	11,4	20,7	15,0	13,4	6,8	6,6	0,0	0,0	
Estranger	11,6	8,7	12,2	10,7	11,1	15,8	9,7	16,7	11,1	11,9	11,9	10,7	11,9	21,5	0,0	
P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?																
Català	38,3	35,8	41,2	35,4	38,3	38,4	46,2	43,6	31,5	33,7	42,2	46,4	46,1	54,9	59,7	
Castellà	51,7	52,9	49,2	54,3	51,5	55,6	41,4	37,5	60,5	54,9	46,6	44,9	42,1	36,1	24,8	
Ambdues per igual	8,7	10,1	9,2	6,8	9,8	4,9	10,6	18,9	7,1	10,0	9,3	7,1	10,8	8,9	15,5	
Altres	1,2	1,3	0,4	3,0	0,4	1,0	1,8	0,0	0,8	1,4	1,9	1,7	0,0	0,0	0,0	
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	
P26.2. A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?																
Català	25,4	23,3	24,3	28,0	26,6	25,8	21,5	24,8	15,4	23,7	29,8	37,0	28,8	51,1	23,6	
Castellà	12,8	14,9	9,1	15,4	12,0	13,0	8,3	16,7	11,5	11,8	11,0	18,6	17,0	8,1	7,8	
Ambdues per igual	11,5	11,2	12,8	10,0	10,9	9,8	15,9	22,1	6,9	12,7	14,8	11,4	12,3	16,2	33,9	
No treballa / no estudia	49,8	50,2	53,8	45,8	50,5	50,2	54,3	36,4	66,2	51,2	44,0	32,1	40,8	24,6	34,7	
Altres	0,3	0,4	0,0	0,4	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,6	0,4	0,8	0,0	0,0	0,0	
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	
P26.3. AMB ELS AMICS?																
Català	30,8	28,8	35,3	32,3	29,8	25,1	33,7	35,9	24,7	25,7	33,7	37,2	42,5	46,8	59,7	
Castellà	44,9	46,9	42,4	46,9	44,3	50,4	24,1	38,8	53,4	44,9	43,0	37,2	38,7	35,3	16,5	
Ambdues per igual	23,8	23,9	22,2	19,3	25,9	24,0	42,1	25,3	21,9	28,6	22,9	25,6	16,6	17,9	23,8	
Altres	0,4	0,4	0,0	1,1	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,8	0,4	0,0	1,2	0,0	0,0	
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	
P27. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DEL SEU PARE?																
Catalunya	38,8	35,5	43,4	37,5	38,9	37,0	46,1	36,4	31,9	34,3	41,5	45,3	51,2	56,6	61,2	
Resta d'Espanya	49,2	55,4	43,9	49,8	51,5	46,7	46,1	41,9	55,8	53,6	45,8	44,1	38,7	18,6	38,8	
Estranger	11,6	8,4	12,7	11,5	9,6	15,7	7,8	21,8	11,7	11,8	12,4	10,0	9,0	24,8	0,0	
No contesta	0,5	0,8	0,0	1,3	0,0	0,6	0,0	0,0	0,6	0,3	0,4	0,6	1,0	0,0	0,0	
P28. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DE LA SEVA MARE?																
Catalunya	38,9	35,9	43,6	36,3	41,0	34,8	51,0	38,6	34,8	35,9	38,9	45,5	46,2	49,5	62,2	
Resta d'Espanya	48,8	53,5	44,7	50,8	48,4	48,4	41,2	44,7	52,7	50,5	48,8	44,1	43,7	29,0	37,8	
Estranger	11,8	9,8	11,3	12,1	10,6	16,2	7,8	16,7	11,9	13,3	11,8	9,8	9,0	21,5	0,0	
No contesta	0,5	0,8	0,4	0,8	0,0	0,6	0,0	0,0	0,6	0,3	0,4	0,6	1,0	0,0	0,0	

% Verticals 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
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?															
Sense estudis	0,3	0,4	0,4	0,4	0,0	0,0	2,1	0,0	0,9	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	3,1	4,1	3,6	3,1	1,7	2,5	4,8	2,9	4,8	3,9	2,7	0,5	1,7	0,0	0,0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	39,6	43,6	38,1	39,3	38,3	40,8	40,5	25,8	46,5	44,7	37,0	27,7	37,3	12,5	8,2
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	31,3	29,0	31,2	33,5	28,9	33,5	26,9	42,2	29,0	29,8	29,5	36,6	31,7	39,6	78,4
Universitari grau mig (primer cicle)	8,2	6,1	9,9	8,1	7,5	8,4	8,0	13,3	8,3	5,1	9,1	12,3	6,0	17,8	0,0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	17,1	16,0	16,9	14,7	23,5	14,1	17,7	15,8	10,3	16,4	21,0	22,2	21,4	30,2	13,4
No contesta	0,4	0,8	0,0	0,8	0,0	0,6	0,0	0,0	0,3	0,0	0,4	0,6	1,9	0,0	0,0
P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?															
Treballa per compte propi	10,1	11,0	9,8	10,8	9,0	7,9	18,9	6,1	8,3	9,5	11,8	11,9	12,2	8,4	0,0
Treballa per compte d'altri	38,4	36,6	35,5	41,7	39,7	39,1	26,8	52,5	24,1	38,3	42,6	55,4	42,8	63,6	48,7
No treballa	51,3	52,4	54,6	47,1	50,9	52,5	54,3	41,4	67,4	52,2	45,2	32,7	43,9	28,0	51,3
No contesta	0,2	0,0	0,0	0,4	0,4	0,6	0,0	0,0	0,2	0,0	0,4	0,0	1,0	0,0	0,0

% Verticals 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
Base Treballa per compte propi	121	26	23	26	19	14	9	2	29	28	30	20	12	2	0
P30.1. VOSTÈ ES...															
Empresari o professional amb assalariats	32,8	30,5	39,9	25,1	43,6	35,6	22,9	0,0	32,2	39,5	27,4	35,6	23,9	50,6	0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	65,7	69,5	55,8	74,9	52,2	64,4	77,1	100,0	64,3	60,5	69,9	64,4	76,1	49,4	0
Membre de cooperativa	0,7	0,0	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,7	0,0	0,0	0,0	0
No contesta	0,8	0,0	4,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0
Base Treballa per compte d'altri	461	88	85	100	86	71	13	19	84	114	107	93	42	16	6
P30.2. VOSTÈ ES...															
Assalariat indefinit	75,1	73,0	72,0	72,0	75,7	82,1	93,7	74,3	68,8	74,0	76,2	77,5	82,3	80,3	64,4
Assalariat eventual o interí	22,7	27,0	25,5	23,6	21,5	16,4	6,3	25,7	29,9	22,7	22,9	20,3	12,4	19,7	35,6
Membre de cooperativa	0,9	0,0	2,5	0,0	1,2	1,4	0,0	0,0	0,0	0,9	0,9	1,1	2,8	0,0	0,0
No contesta	1,3	0,0	0,0	4,4	1,6	0,0	0,0	0,0	1,2	2,4	0,0	1,1	2,4	0,0	0,0
Base No treballa	615	126	130	113	110	95	26	15	234	156	114	55	43	7	6
P30.3. VOSTÈ ES...															
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	11,3	14,5	9,0	3,7	15,6	10,8	30,7	0,0	7,3	10,7	20,2	13,9	7,8	13,6	13,0
Aturat i ha treballat abans	76,8	70,2	83,9	83,3	72,9	79,6	51,8	75,7	84,8	76,4	66,9	75,3	68,9	54,2	54,7
Pensionista (abans no ha treballat)	1,2	1,6	1,5	0,9	0,8	0,0	3,9	5,4	2,1	1,2	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0
Aturat i busca la primera feina	0,3	0,0	0,7	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	2,2	0,0	0,0
Estudiant	2,8	4,1	1,4	2,6	0,9	4,3	0,0	12,2	1,8	1,9	2,6	1,7	7,1	11,9	32,3
Mestressa de casa	7,4	9,7	3,5	8,3	8,9	5,3	13,7	6,7	4,0	9,2	10,3	5,0	14,0	20,3	0,0
Està de baixa	0,2	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0
Base Treballa	582	115	108	126	105	85	22	21	112	143	137	113	54	18	6
P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?															
Públic (administració o empresa pública)	16,9	14,5	14,9	19,5	14,0	16,7	25,3	32,2	12,6	17,2	15,2	17,2	16,9	48,6	35,6
Sector privat	82,0	84,7	82,2	79,4	86,0	83,3	74,7	63,0	85,7	81,8	84,8	81,0	81,2	51,4	64,4
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	0,6	0,0	1,9	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,5	0,8	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	4,8	1,7	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0
P30.5. I A QUINA BRANCA?															
Agrari	0,7	0,0	0,0	1,5	0,0	1,0	0,0	6,5	0,0	0,0	0,0	2,0	3,4	0,0	0,0
Indústria	14,6	16,8	14,4	17,7	12,6	14,1	3,7	8,7	13,9	12,2	15,4	21,9	8,0	4,7	17,5
Serveis	76,1	69,7	75,6	71,6	78,7	83,7	91,9	80,0	76,7	78,9	78,5	64,8	77,8	95,3	82,5
Construcció	7,5	11,9	8,3	8,5	7,5	1,2	4,3	0,0	7,6	8,9	3,9	10,6	8,9	0,0	0,0
No contesta	1,2	1,5	1,7	0,8	1,1	0,0	0,0	4,8	1,7	0,0	2,2	0,7	1,9	0,0	0,0

% Verticals 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
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
P31. LLOC DE RESIDÈNCIA															
Alt Camp	0,2	0,4	0,0	0,0	0,4	0,0	2,1	0,0	0,3	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Empordà	1,8	1,3	2,5	1,2	1,7	2,3	3,7	0,0	1,4	2,8	1,0	2,3	2,4	0,0	0,0
Alt Penedès	1,7	0,8	2,3	0,8	1,4	2,2	5,8	2,8	1,5	1,3	2,1	1,4	3,1	3,4	0,0
Alt Urgell	0,2	0,0	0,4	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,2	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Anoia	2,6	3,8	2,1	2,0	3,1	1,8	2,0	2,6	2,9	1,2	3,0	4,4	2,3	0,0	0,0
Bages	2,6	3,4	3,1	1,9	2,4	2,2	1,8	2,4	3,8	3,0	1,7	1,1	2,8	0,0	0,0
Baix Camp	2,4	3,6	3,8	1,9	1,0	1,6	0,0	3,2	3,9	1,6	2,4	1,1	1,2	0,0	9,6
Baix Ebre	0,9	0,0	0,0	1,1	1,9	2,1	0,0	0,0	1,1	1,0	0,3	0,7	0,8	4,3	0,0
Baix Empordà	1,1	2,1	0,8	1,3	0,4	0,5	2,1	0,0	1,8	0,9	1,2	0,0	1,0	0,0	0,0
Baix Llobregat	11,4	12,7	9,8	12,7	9,6	11,5	13,0	12,8	11,6	10,8	12,1	11,1	10,0	13,4	16,5
Baix Penedès	1,7	0,7	2,0	2,1	1,4	3,0	0,0	2,6	1,4	2,3	2,2	1,6	0,0	3,8	0,0
Barcelonès	8,0	7,6	8,1	9,2	5,3	9,1	14,9	2,8	8,0	8,5	8,3	7,3	6,2	9,0	8,3
Barcelona ciutat	22,1	21,3	20,0	16,5	26,4	26,1	22,4	30,7	20,1	21,6	21,1	24,3	25,8	33,7	22,7
Berguedà	0,6	0,4	0,6	1,7	0,0	0,6	0,0	0,0	1,3	0,3	0,0	0,0	1,0	4,1	0,0
Cerdanya	0,2	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Conca de Barberà	0,2	0,0	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	1,6	2,3	1,2	2,5	2,0	0,0	0,0	2,4	2,4	1,3	2,5	0,0	0,9	0,0	0,0
Garrigues	0,1	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Garrotxa	0,1	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Gironès	1,9	1,9	3,5	1,7	1,3	0,6	4,1	0,0	1,7	1,9	2,4	0,6	4,3	0,0	0,0
Maresme	5,9	5,4	3,6	7,3	5,0	8,4	5,9	9,3	3,8	7,8	7,2	6,7	2,5	3,4	19,1
Montsià	0,5	0,0	0,8	1,3	0,0	0,0	1,8	0,0	0,8	0,3	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0
Noguera	0,6	0,0	0,4	0,4	1,9	0,0	0,0	2,8	0,6	0,0	1,2	0,6	1,1	0,0	0,0
Osona	2,3	0,4	2,9	2,0	3,5	2,9	0,0	5,5	3,6	1,6	1,2	1,7	3,3	4,8	0,0
Pallars Jussà	0,2	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0
Pla d'Urgell	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	0,5	2,4	0,0	0,6	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
Pla de l'Estany	0,1	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	0,2	0,4	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,9	0,0	0,0
Ripollès	0,2	0,4	0,0	0,3	0,4	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Segarra	0,3	0,0	0,4	0,9	0,5	0,0	0,0	0,0	0,6	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	8,5
Segrià	1,6	1,0	1,8	1,5	1,3	3,6	0,0	0,0	1,5	1,3	1,2	1,6	3,3	4,2	6,7
Selva	2,6	2,4	3,6	2,4	4,6	0,5	1,8	0,0	2,8	3,0	1,9	2,6	4,0	0,0	0,0
Solsonès	0,1	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Tarragonès	3,0	3,7	3,7	1,8	4,2	2,7	0,0	0,0	3,1	3,8	2,4	3,1	2,9	0,0	0,0
Urgell	0,5	0,4	0,4	0,6	0,4	0,0	0,0	3,8	0,6	0,3	0,0	0,8	1,4	0,0	0,0
Val d'Aran	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
Vallès Occidental	13,5	13,4	13,6	16,0	10,8	14,8	11,7	8,8	11,0	13,6	14,8	19,0	11,6	4,1	8,5
Vallès Oriental	6,1	8,0	5,4	7,2	7,7	2,2	4,5	2,6	6,8	6,9	5,8	5,0	2,9	11,9	0,0
No contesta	0,7	0,8	1,0	0,4	0,5	0,6	0,0	2,8	0,6	1,2	0,4	0,0	2,1	0,0	0,0

% Verticals 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
Base Barcelona ciutat	265	51	48	40	57	47	11	11	70	64	53	41	25	8	3
P32. DISTRICTE MUNICIPAL															
Ciutat Vella	3,2	1,6	0,0	7,0	5,0	4,3	0,0	0,0	1,2	4,2	7,3	2,5	0,0	0,0	0,0
Eixample	21,5	20,6	35,0	11,9	17,4	17,3	17,0	45,8	12,9	32,4	18,0	21,1	28,1	12,3	29,3
Sants-Montjuic	8,4	5,4	14,3	9,3	4,7	11,6	7,6	0,0	15,1	7,4	5,0	2,0	7,3	20,2	0,0
Les Corts	7,0	5,4	0,0	17,6	6,7	6,7	17,6	0,0	7,1	3,2	12,6	9,6	3,7	0,0	0,0
Sarrià-Sant Gervasi	9,1	6,7	9,1	7,4	5,1	17,7	19,1	0,0	6,8	5,5	13,0	11,9	15,6	0,0	0,0
Gràcia	6,0	5,3	7,4	7,3	10,2	1,7	0,0	0,0	6,0	2,8	7,6	11,6	3,7	0,0	0,0
Horta	9,9	7,6	12,8	9,0	10,1	10,7	0,0	16,7	11,9	7,7	4,3	12,2	19,0	9,9	0,0
Nou Barris	8,5	14,0	4,1	6,6	15,5	1,8	9,4	0,0	16,2	5,2	5,5	7,4	7,2	0,0	0,0
Sant Andreu	9,1	9,7	6,2	5,1	15,3	9,5	0,0	9,1	5,0	8,1	15,8	4,8	8,1	23,9	36,6
Sant Martí	15,1	20,8	8,7	18,7	8,3	14,4	29,2	28,4	17,7	21,5	8,9	14,3	3,3	16,8	34,1
No contesta	2,1	2,7	2,4	0,0	1,8	4,3	0,0	0,0	0,0	1,8	1,9	2,5	4,1	16,8	0,0
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
REGIÓ DE RESIDÈNCIA															
Barcelona ciutat	22,1	21,3	20,0	16,5	26,4	26,1	22,4	30,7	20,1	21,6	21,1	24,3	25,8	33,7	22,7
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	48,2	50,1	44,1	55,6	41,7	48,1	55,9	41,4	45,0	50,3	52,9	50,5	37,2	45,2	52,4
Comarques gironines	7,8	8,7	10,9	7,0	8,3	3,8	11,7	0,0	7,8	8,6	8,1	5,5	11,8	0,0	0,0
Camp de Tarragona	7,5	8,4	9,9	6,2	7,1	7,3	2,1	5,8	8,6	8,7	7,3	5,8	4,1	3,8	9,6
Terres de l'Ebre	1,5	0,4	0,8	2,9	1,9	2,1	1,8	0,0	1,9	1,3	0,3	1,5	3,8	4,3	0,0
Àmbit de Ponent	3,4	1,5	3,9	3,4	4,1	4,0	2,4	6,6	3,9	2,0	2,7	3,5	5,8	4,2	15,2
Comarques centrals	8,1	8,0	9,0	7,7	9,0	7,5	3,7	10,4	11,6	6,1	6,0	7,8	9,4	8,9	0,0
Alt Pirineu i Aran	0,6	0,9	0,4	0,3	1,0	0,5	0,0	2,2	0,5	0,3	1,2	1,1	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,7	0,8	1,0	0,4	0,5	0,6	0,0	2,8	0,6	1,2	0,4	0,0	2,1	0,0	0,0

% Verticals 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
Base Total	1200	241	238	240	216	180	48	36	348	299	252	167	97	24	12
DIA SETMANA TRUCADA															
Dilluns	20,1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	22,0	20,3	22,1	17,8	16,3	5,7	6,7
Dimarts	19,9	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	24,8	17,6	14,6	24,5	19,3	12,7	0,0
Dimecres	20,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,6	21,9	19,2	23,5	27,3	12,3	25,2
Dijous	18,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	19,4	19,3	21,1	12,6	11,8	17,1	8,5
Divendres	15,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	13,3	14,7	16,4	16,6	15,6	20,0	11,4
Dissabte	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	3,1	4,3	4,5	2,5	2,9	17,4	14,9
Diumenge	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	1,8	1,9	2,1	2,5	7,0	14,9	33,4
FRANJA HORÀRIA TRUCADA															
De 8 a 11 hores	29,0	31,7	36,1	22,5	31,2	25,6	22,7	17,5	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 11 a 13 hores	24,9	25,2	22,1	27,3	26,6	24,3	26,6	16,1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 13 a 16 hores	21,0	23,2	15,4	20,2	24,6	22,9	23,6	14,6	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 16 a 19 hores	13,9	12,3	17,2	16,4	9,8	15,3	8,7	11,7	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
De 19 a 22 hores	8,1	6,6	7,9	11,1	5,3	8,4	5,8	18,8	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
De 22 a 1 hores	2,0	0,6	1,3	1,2	1,9	2,7	8,8	10,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
De 1 a 8 hores	1,0	0,3	0,0	1,3	0,5	0,8	3,8	11,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
PROVÍNCIA															
Barcelona	79,0	80,3	73,7	80,2	77,6	82,3	82,0	85,3	77,2	79,1	80,4	82,0	74,6	87,8	75,2
Girona	8,0	9,5	10,9	7,0	8,3	3,8	11,7	0,0	8,1	9,0	8,1	5,5	11,8	0,0	0,0
Lleida	3,9	1,5	4,8	3,7	5,1	4,5	2,4	8,9	4,1	2,0	3,9	5,2	5,8	4,2	15,2
Tarragona	9,1	8,8	10,7	9,1	8,9	9,5	3,9	5,8	10,5	10,0	7,6	7,3	7,9	8,1	9,6
NIVELL D'ESTUDIS															
Baix	43,1	48,1	42,0	42,9	40,0	43,4	47,4	28,7	52,2	48,6	40,0	28,3	39,0	12,5	8,2
Mitjà	31,3	29,0	31,2	33,5	28,9	33,5	26,9	42,2	29,0	29,8	29,5	36,6	31,7	39,6	78,4
Alt	25,2	22,1	26,8	22,9	31,0	22,5	25,7	29,1	18,6	21,5	30,1	34,5	27,4	47,9	13,4
No contesta	0,4	0,8	0,0	0,8	0,0	0,6	0,0	0,0	0,3	0,0	0,4	0,6	1,9	0,0	0,0
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012															
Gener	9,7	10,2	10,3	8,3	10,2	9,7	9,7	9,7	9,7	9,0	10,2	6,3	14,4	19,1	9,6
Febrer	8,4	8,0	8,1	9,7	7,9	9,0	8,4	5,6	8,4	9,1	8,0	11,5	4,2	0,0	8,3
Març	11,5	12,1	11,6	11,5	11,5	10,7	11,5	11,5	11,6	11,6	11,5	11,6	11,4	11,3	11,4
Abril	8,3	8,3	8,4	8,3	8,8	8,9	4,2	8,3	8,1	8,4	8,7	8,4	8,2	8,2	8,2
Maig	8,5	8,0	8,5	8,5	8,0	7,9	12,7	11,2	8,8	8,2	8,0	8,5	8,3	8,3	16,6
Juny	8,5	8,5	8,1	8,9	9,0	8,5	8,5	5,6	8,8	8,9	8,1	9,1	8,4	4,2	0,0
Juliol	8,6	8,6	9,6	7,8	8,2	8,6	8,6	11,5	8,4	8,7	8,6	8,1	8,5	12,8	17,0
Agost	6,8	6,4	7,2	7,4	6,8	6,8	5,1	4,5	7,0	7,1	6,4	6,3	6,7	6,7	6,7
Setembre	7,9	8,7	6,8	7,9	7,9	7,9	7,9	10,5	7,4	7,3	9,0	8,5	5,8	11,6	15,5
Octubre	7,1	6,7	7,5	6,8	7,1	7,1	8,9	7,1	7,4	7,4	6,4	7,2	8,8	3,5	0,0
Novembre	7,7	7,7	7,8	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,5	8,1	8,1	7,2	8,6	7,6	0,0
Desembre	6,8	6,8	6,2	7,2	6,8	7,3	6,8	6,8	7,1	6,3	6,8	7,4	6,8	6,7	6,7
SITUACIÓ LABORAL															
Treballa per compte propi	10,1	11,0	9,8	10,8	9,0	7,9	18,9	6,1	8,3	9,5	11,8	11,9	12,2	8,4	0,0
Treballa per compte d'altri	38,4	36,6	35,5	41,7	39,7	39,1	26,8	52,5	24,1	38,3	42,6	55,4	42,8	63,6	48,7
Aturat	39,5	36,8	46,2	39,2	37,6	41,7	28,1	31,4	57,2	40,3	30,2	24,6	31,2	15,2	28,1
Jubilat / pensionista	6,4	8,4	5,7	2,2	8,3	5,7	18,8	2,2	6,4	6,2	9,1	5,0	3,4	3,8	6,7
Mestressa de casa	3,8	5,1	1,9	3,9	4,5	2,8	7,4	2,8	2,7	4,8	4,6	1,6	6,1	5,7	0,0
Estudiant	1,4	2,2	0,8	1,2	0,5	2,3	0,0	5,0	1,2	1,0	1,2	0,6	3,1	3,3	16,6
Altres situacions	0,1	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,0	0,4	0,4	0,6	0,0	0,0	0,2	0,0	0,4	0,0	1,0	0,0	0,0



Regió de residència

% Verticals 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
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?										
Menys de tres mesos	3,6	3,4	3,9	1,8	4,4	0,0	4,6	3,3	10,7	0,0
Entre 3 i 6 mesos	5,7	3,4	6,7	4,7	6,9	11,8	7,3	5,2	0,0	0,0
Entre 6 i 12 mesos	9,0	6,0	9,2	11,4	14,5	21,1	0,0	10,4	10,7	0,0
Entre 1 i 2 anys	18,2	13,4	19,9	19,9	19,6	0,0	8,4	23,7	26,4	28,0
Més de 2 anys	62,8	73,1	59,9	59,3	54,5	67,1	77,8	55,6	52,3	72,0
No sap	0,8	0,7	0,3	3,0	0,0	0,0	2,0	1,7	0,0	0,0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJA?										
Familiar o amic	16,4	17,4	17,9	13,0	17,1	11,8	7,5	13,6	13,2	0,0
Internet	6,1	8,9	6,0	5,2	3,9	4,4	4,8	4,0	0,0	0,0
Per la televisió	27,7	21,2	26,8	29,7	29,3	37,5	49,8	33,2	38,8	48,1
Per la ràdio	1,3	1,8	1,2	1,0	0,0	0,0	0,0	3,2	0,0	0,0
A la premsa	4,0	5,2	3,0	4,6	5,8	5,4	5,9	3,0	0,0	16,2
Revista de la Generalitat	2,3	1,9	2,9	2,9	0,9	0,0	2,6	0,0	13,5	0,0
Algun altre servei telefònic	1,5	3,7	0,9	0,0	1,1	0,0	2,5	1,2	0,0	0,0
A la feina / estudis	4,6	5,4	5,9	2,2	2,3	0,0	4,6	1,0	0,0	0,0
Oficines de Treball	15,2	7,3	16,3	24,2	18,3	20,1	9,3	20,8	21,3	0,0
Altres respostes	6,9	6,3	7,3	3,8	9,3	0,0	5,7	7,8	13,2	11,8
No sap	13,9	20,7	11,8	13,3	12,0	20,8	7,3	12,2	0,0	23,9

% Verticals 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
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?										
Molt satisfet	40,9	37,5	40,3	40,0	48,8	68,2	22,5	50,6	60,1	10,8
Bastant satisfet	47,4	49,8	48,0	45,4	44,7	26,2	52,1	43,4	26,7	73,0
Regular / normal	8,9	8,7	9,5	11,5	3,4	0,0	17,6	6,1	13,2	16,2
Poc satisfet	1,6	2,3	1,4	2,2	2,2	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0
Gens satisfet	0,8	1,1	0,5	0,0	0,9	5,6	5,7	0,0	0,0	0,0
No sap	0,3	0,5	0,2	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?										
0	0,3	0,4	0,2	0,0	0,9	5,6	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,5	0,5	0,2	2,2	0,0	0,0	3,4	0,0	0,0	0,0
3	0,2	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,4	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	2,5	3,2	2,4	2,3	2,2	0,0	7,7	1,0	0,0	0,0
6	3,2	3,9	3,8	2,9	0,0	0,0	2,5	1,0	13,2	0,0
7	10,7	12,9	10,4	7,1	6,6	10,9	12,0	11,0	0,0	39,8
8	29,0	28,8	29,4	29,4	35,2	10,9	33,6	22,6	26,7	36,3
9	23,2	25,2	22,6	20,7	20,7	25,3	23,5	25,1	36,4	12,1
10	29,9	23,7	30,2	35,3	34,4	47,4	17,2	39,2	23,7	11,8
No sap	0,2	0,0	0,3	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

% Verticals 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
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
P5.1. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?										
Rapidesa	24,1	25,7	21,5	30,9	30,5	19,9	33,5	19,3	26,4	28,3
Amabilitat	9,1	9,0	8,2	13,9	2,0	21,1	10,0	13,6	10,7	11,8
Atenció (personal, al client)	23,2	21,3	23,9	21,2	24,7	22,1	18,0	25,9	34,6	23,7
Tenir molta i bé la informació	12,6	16,2	14,0	10,7	4,3	0,0	5,4	9,8	15,1	10,8
Resoldre, donar solucions	12,6	12,2	13,3	9,8	13,4	17,2	15,6	10,1	13,2	11,8
Eficàcia / eficiència	3,9	3,6	3,6	1,9	9,8	0,0	2,5	5,0	0,0	0,0
Professionalitat	3,5	3,1	3,5	7,3	2,0	6,3	0,0	3,2	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	2,3	2,9	2,0	0,0	3,3	4,4	2,1	4,2	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	0,9	0,7	0,6	1,1	0,0	0,0	0,0	3,9	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	1,6	2,1	1,9	0,0	0,9	0,0	2,1	0,8	0,0	0,0
Idioma	1,0	1,1	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	13,6
Altres	0,7	0,9	0,3	0,0	0,0	4,4	5,9	1,0	0,0	0,0
No sap	4,4	1,2	6,0	3,2	8,0	4,6	4,8	2,1	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Esmenta un primer aspecte	1146	261	542	91	83	18	39	96	8	9
P5.2. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?										
Rapidesa	10,3	8,4	11,7	11,3	10,4	23,8	7,9	7,0	0,0	0,0
Amabilitat	7,7	7,6	6,6	7,0	13,2	10,5	15,6	6,3	0,0	11,8
Atenció (personal, al client)	9,2	11,7	7,7	12,7	6,3	4,8	12,2	10,4	0,0	11,8
Tenir molta i bé la informació	10,6	13,1	9,8	11,5	5,2	23,8	16,6	9,1	0,0	0,0
Resoldre, donar solucions	8,3	8,4	8,6	4,2	11,7	5,9	5,2	5,6	10,5	41,6
Eficàcia / eficiència	3,3	3,0	3,8	3,7	1,0	0,0	0,0	4,7	0,0	12,1
Professionalitat	2,1	3,1	2,0	2,6	1,4	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	2,8	1,5	3,7	1,8	3,5	0,0	0,0	3,2	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	0,9	1,1	0,6	0,9	1,0	0,0	2,6	1,0	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	1,3	1,2	0,9	2,1	2,4	0,0	7,2	0,0	0,0	0,0
Idioma	0,8	0,7	0,9	1,1	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	0,2	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0
Cap altre	42,5	39,5	43,7	40,8	42,7	31,2	32,6	49,7	89,5	22,7

% Verticals 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
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?										
Rapidesa	34,0	34,0	32,4	41,9	40,0	42,6	41,1	26,1	26,4	28,3
Amabilitat	16,4	16,4	14,3	20,7	14,2	31,1	24,8	19,8	10,7	23,7
Atenció (personal, al client)	32,0	32,9	31,2	33,5	30,5	26,7	29,6	36,1	34,6	35,5
Tenir molta i bé la informació	22,8	29,2	23,2	21,9	9,0	22,7	21,2	18,8	15,1	10,8
Resoldre, donar solucions	20,5	20,5	21,3	13,8	24,2	22,8	20,6	15,6	23,7	53,4
Eficàcia / eficiència	7,1	6,5	7,2	5,5	10,7	0,0	2,5	9,6	0,0	12,1
Professionalitat	5,5	6,1	5,4	9,9	3,3	6,3	0,0	5,2	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	5,0	4,3	5,5	1,8	6,5	4,4	2,1	7,3	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	1,7	1,8	1,2	2,0	0,9	0,0	2,5	4,8	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	2,8	3,3	2,7	2,1	3,2	0,0	9,0	0,8	0,0	0,0
Idioma	1,7	1,8	1,9	1,1	2,1	0,0	0,0	1,0	0,0	13,6
Altres	1,0	1,6	0,3	0,0	0,0	4,4	5,9	1,9	0,0	0,0
No sap	4,4	1,2	6,0	3,2	8,0	4,6	4,8	2,1	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals 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
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
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										
0	0,4	1,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0
2	0,3	0,7	0,2	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,3	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	3,4	0,0	0,0	0,0
4	1,2	1,7	1,0	2,1	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	11,8
5	3,5	4,4	3,3	0,9	5,2	0,0	5,4	2,0	13,2	0,0
6	6,3	7,0	6,9	3,6	6,2	5,4	2,1	3,9	13,2	28,0
7	13,4	13,9	14,4	17,5	10,2	14,4	12,8	8,3	0,0	0,0
8	24,6	27,7	22,8	22,7	20,6	17,2	34,0	31,2	13,2	25,4
9	18,7	17,3	19,8	15,1	18,4	18,5	17,1	22,5	15,1	0,0
10	30,9	25,3	31,1	37,0	37,5	44,5	22,9	32,1	45,3	34,8
No sap	0,2	0,4	0,0	1,1	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
AMABILITAT										
2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0
3	0,2	0,4	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,4	0,4	0,2	0,0	1,1	5,6	0,0	1,4	0,0	0,0
5	1,2	2,7	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	3,1	3,7	3,3	4,2	0,0	0,0	10,8	0,0	0,0	0,0
7	7,4	7,6	8,0	6,1	5,9	10,0	4,4	5,1	13,2	27,9
8	21,4	22,5	21,5	23,5	22,3	17,2	25,1	14,3	13,2	25,4
9	22,4	25,3	20,1	24,6	24,3	10,9	26,3	27,1	15,1	0,0
10	43,7	37,5	45,5	40,5	46,4	56,3	30,9	52,1	58,5	46,6
No sap	0,1	0,0	0,0	1,1	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

% Verticals 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
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
PROFESSIONALITAT										
0	0,1	0,0	0,2	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,7	1,5	0,5	1,1	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	3,0	4,5	2,4	2,1	1,1	5,6	12,7	1,4	0,0	0,0
6	3,5	4,2	3,1	2,9	0,9	0,0	11,5	3,3	13,2	0,0
7	10,1	11,4	10,5	11,5	10,1	0,0	7,3	5,8	0,0	23,6
8	24,7	23,6	24,9	23,3	26,2	27,1	27,5	24,9	15,1	29,7
9	22,6	25,7	22,4	16,8	19,5	16,5	21,5	28,1	0,0	11,8
10	34,2	27,2	35,4	40,2	40,3	45,3	17,5	36,6	71,7	34,8
No sap	0,9	1,9	0,6	1,1	0,0	5,5	2,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,1	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
ADEQUACIÓ DE RESPOSTA										
0	0,5	0,9	0,2	0,0	0,9	5,6	3,4	0,0	0,0	0,0
1	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,7	0,8	1,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0
4	0,6	1,4	0,2	0,0	1,1	0,0	2,3	0,0	0,0	11,8
5	2,8	3,6	2,7	2,7	2,2	0,0	7,7	1,0	0,0	0,0
6	5,9	5,8	7,0	5,9	1,9	10,9	2,0	3,9	0,0	16,2
7	9,0	10,6	9,2	10,1	4,0	0,0	19,5	5,3	13,2	0,0
8	20,8	20,5	19,4	19,8	31,1	23,8	26,4	17,3	13,2	37,2
9	23,0	27,0	21,9	20,2	21,4	10,9	16,5	30,8	15,1	0,0
10	35,9	28,6	37,9	39,3	37,5	48,9	19,7	41,7	58,5	34,8
No sap	0,4	0,4	0,3	2,0	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

% Verticals 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
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS										
0	0,2	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2	0,4	0,2	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,2	0,4	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,7	2,1	1,2	4,0	0,0	0,0	7,9	1,2	0,0	0,0
6	3,2	3,7	3,4	3,1	0,9	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0
7	8,0	7,6	9,6	3,6	7,9	0,0	9,6	3,8	13,2	11,8
8	24,7	31,2	22,2	24,3	27,6	21,9	34,7	14,7	13,2	41,6
9	22,3	22,0	22,2	20,3	17,6	18,3	19,8	34,2	15,1	0,0
10	39,4	31,9	41,0	42,5	44,9	59,8	27,9	41,1	58,5	46,6
No sap	0,2	0,0	0,3	1,1	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
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA										
0	0,6	1,2	0,4	1,1	0,0	5,6	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0
4	0,7	0,8	0,4	1,1	2,2	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
5	2,7	3,2	2,5	2,3	1,3	0,0	9,1	1,4	0,0	11,8
6	4,7	5,6	4,9	5,1	0,0	6,3	2,6	6,1	13,2	0,0
7	9,8	11,6	9,4	8,4	6,7	10,0	20,3	5,9	0,0	27,9
8	23,9	24,2	23,0	23,0	33,7	21,8	21,3	19,8	28,3	36,3
9	22,2	25,8	21,3	19,5	18,5	11,8	21,0	28,7	21,3	0,0
10	34,7	26,5	37,8	37,4	37,7	44,5	23,3	37,0	37,2	23,9
No sap	0,3	0,8	0,2	1,1	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

% Verticals 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
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
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										
0	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,2	1,4	1,1	2,5	0,0	4,6	2,3	0,0	0,0	0,0
6	1,9	1,0	2,9	0,0	0,0	0,0	2,6	1,2	0,0	16,2
7	6,3	7,8	6,0	6,7	5,3	0,0	10,8	5,1	0,0	0,0
8	18,2	20,5	17,9	27,6	8,9	11,0	16,1	17,8	13,2	0,0
9	18,6	20,8	15,8	15,0	36,4	22,6	18,4	16,5	10,7	10,8
10	53,5	48,0	56,1	47,1	49,3	61,8	49,9	59,5	76,1	73,0
No sap	0,1	0,0	0,2	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
AMABILITAT										
1	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,1	0,7	1,1	1,1	1,1	4,6	4,8	0,0	0,0	0,0
6	0,8	0,7	0,9	1,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	5,3	7,3	4,1	8,6	1,8	6,3	9,5	4,8	13,2	0,0
8	14,0	14,2	13,4	16,4	19,3	7,5	14,3	10,9	0,0	27,9
9	17,3	21,5	14,2	17,5	24,3	10,9	26,1	17,6	0,0	10,8
10	61,3	54,5	66,3	55,5	52,2	70,8	45,3	66,7	86,8	61,2
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
PROFESSIONALITAT										
4	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0
5	0,6	1,4	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	1,3	1,8	1,2	1,9	0,0	4,6	2,5	0,0	0,0	0,0
7	3,7	3,9	2,7	10,6	3,1	11,7	2,6	3,0	0,0	0,0
8	14,6	16,6	14,0	14,8	13,6	0,0	6,3	18,8	13,2	28,0
9	20,1	24,2	18,1	20,2	27,4	11,0	29,2	15,1	0,0	10,8
10	59,5	51,7	63,4	52,6	55,9	72,8	57,2	63,2	86,8	61,2
No sap	0,2	0,4	0,2	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

% Verticals 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
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
ADEQUACIÓ DE RESPOSTA										
0	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,2	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0
5	0,3	0,0	0,3	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	0,7	1,2	0,3	1,9	0,9	4,6	0,0	0,0	0,0	0,0
7	2,6	4,0	1,9	4,1	0,0	0,0	5,1	2,1	0,0	16,2
8	9,8	12,2	8,4	10,6	6,7	5,4	7,2	16,6	13,2	0,0
9	17,4	20,0	15,2	16,9	21,5	24,6	25,9	14,6	25,6	10,8
10	68,7	61,9	73,7	63,2	69,9	65,4	57,1	66,8	61,2	73,0
No sap	0,2	0,0	0,1	0,9	0,0	0,0	2,5	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
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS										
0	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	4,8	1,0	0,0	0,0
6	1,1	1,2	1,0	2,1	1,1	4,6	0,0	0,0	0,0	0,0
7	5,7	7,1	4,9	7,5	7,3	0,0	2,6	6,7	0,0	0,0
8	16,6	19,5	14,6	18,7	16,4	11,8	17,9	15,8	26,4	39,8
9	17,6	20,0	15,4	17,6	22,5	10,9	33,6	16,7	0,0	10,8
10	57,6	50,1	62,6	54,2	52,7	72,8	41,1	59,8	73,6	49,4
No sap	0,3	0,4	0,4	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
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA										
0	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0
5	0,5	0,8	0,5	0,0	0,0	4,6	0,0	0,0	0,0	0,0
6	1,4	0,8	1,1	3,9	2,2	0,0	0,0	2,2	0,0	0,0
7	3,5	4,6	2,8	3,5	4,4	5,4	8,5	1,8	0,0	0,0
8	13,2	16,1	10,4	11,6	18,8	10,9	10,2	19,3	13,2	16,2
9	18,8	23,1	17,8	17,6	16,6	11,8	21,8	17,2	15,1	10,8
10	62,2	53,6	67,3	61,3	58,0	67,4	57,2	59,4	71,7	73,0
No sap	0,3	0,4	0,0	2,1	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

% Verticals 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
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
P8.1. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?										
Rapidesa	18,2	18,1	16,3	18,8	22,4	20,8	30,1	16,6	13,5	63,7
Amabilitat	19,3	16,5	19,0	20,9	18,4	29,9	23,2	24,1	36,3	0,0
Professionalitat	11,9	12,4	11,7	12,1	11,4	17,6	14,8	10,8	13,2	0,0
Adequació de la resposta	25,1	30,8	24,4	24,1	19,4	11,9	13,1	27,8	13,2	24,4
Llenguatge clar i concís	5,6	4,5	5,7	7,1	8,9	0,0	2,6	7,0	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	17,9	16,3	20,7	11,2	19,5	19,9	16,3	12,6	13,2	11,8
Tot és important	1,6	1,1	1,8	3,9	0,0	0,0	0,0	1,0	10,7	0,0
Altres respostes	0,1	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	0,3	0,3	0,3	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Esmenta un aspecte	1177	261	566	89	90	19	41	97	7	9
P8.2. I EL SEGON?										
Rapidesa	23,6	21,4	24,6	21,7	18,8	10,9	23,1	32,3	46,5	0,0
Amabilitat	23,8	24,0	22,7	22,8	25,0	29,7	22,2	30,5	0,0	25,4
Professionalitat	15,0	14,9	14,2	20,1	19,4	21,0	18,6	6,2	27,0	28,0
Adequació de la resposta	13,0	10,9	14,5	5,8	17,9	15,2	4,1	13,3	11,8	35,7
Llenguatge clar i concís	9,8	12,3	9,4	13,0	6,9	10,2	9,5	6,3	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	13,7	14,9	13,6	15,8	11,2	13,0	17,5	11,4	14,8	0,0
Cap altre	1,2	1,7	0,9	0,9	0,9	0,0	4,8	0,0	0,0	10,8
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?										
Rapidesa	41,3	39,1	40,4	39,5	41,2	31,6	53,2	48,6	55,0	63,7
Amabilitat	42,6	40,2	41,2	42,6	43,4	59,6	45,5	54,4	36,3	25,4
Professionalitat	26,6	27,1	25,6	31,1	30,8	38,6	33,4	16,9	37,3	28,0
Adequació de la resposta	37,8	41,6	38,6	29,6	37,3	27,0	17,2	41,0	23,7	60,2
Llenguatge clar i concís	15,2	16,6	15,0	19,4	15,8	10,2	12,1	13,2	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	31,4	31,0	34,0	26,2	30,7	32,9	33,8	23,9	26,4	11,8
Tot és important	1,6	1,1	1,8	3,9	0,0	0,0	0,0	1,0	10,7	0,0
Altres respostes	0,1	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	0,3	0,3	0,3	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals 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
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?										
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	23,1	16,7	24,7	22,2	15,8	27,0	31,2	31,3	25,6	48,3
Sí, però s'equivoca	9,4	9,3	8,8	9,2	9,9	13,4	7,0	13,3	0,0	11,8
No	67,6	73,9	66,5	68,6	74,3	59,6	61,8	55,4	74,4	39,8
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?										
Diàriament o pràcticament diària	0,4	0,8	0,0	0,0	0,0	4,4	5,2	0,0	0,0	0,0
Algunes vegades a la setmana	2,6	1,8	3,4	1,0	1,5	0,0	4,4	2,0	0,0	0,0
Algunes vegades al mes	18,6	23,7	15,7	23,7	13,6	23,5	13,3	20,6	38,8	25,4
Menor freqüència	78,3	73,4	80,8	75,3	84,9	72,1	77,1	77,4	61,2	74,6
No sap	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...										
Al matí	55,0	50,8	54,7	60,8	62,9	54,3	51,5	60,8	37,1	23,7
A la tarda	17,6	15,2	20,8	12,2	12,9	18,4	9,6	18,9	23,9	0,0
A la nit	3,0	2,8	2,6	1,9	3,5	0,0	5,9	3,9	15,1	11,8
Indiferent	23,5	30,2	21,0	23,9	19,9	27,3	33,1	16,4	13,5	64,5
No sap	1,0	1,1	1,0	1,2	0,9	0,0	0,0	0,0	10,5	0,0
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...										
Només (o gairebé) els dies laborables	78,3	77,5	79,7	78,1	79,2	61,9	62,1	83,3	71,7	58,4
Només els caps de setmana	3,1	3,3	2,7	3,8	2,3	10,9	4,4	1,8	0,0	11,8
Indistintament	18,2	18,5	17,0	18,2	17,5	27,2	33,6	14,9	28,3	29,7
No sap	0,5	0,7	0,5	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?										
Només un vegada	62,8	58,3	64,9	59,7	60,7	62,0	57,8	69,5	61,2	60,2
2 o 3 vegades	26,6	31,7	23,8	32,4	31,8	28,1	23,1	21,0	13,2	28,0
4 o 5 vegades	4,3	4,0	4,4	3,8	2,5	0,0	6,9	6,3	0,0	11,8
Més de 5 vegades	3,4	3,7	4,1	2,0	1,1	4,4	4,4	0,0	15,1	0,0
No sap	2,9	2,3	2,6	2,2	3,9	5,5	7,8	3,3	10,5	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?										
Per motius de feina	8,7	9,9	8,2	12,3	9,3	4,4	11,7	4,0	13,2	0,0
Per motius personals	91,3	90,1	91,8	87,7	90,7	95,6	88,3	96,0	86,8	100,0

% Verticals 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	
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Sí	89,5	88,9	89,4	89,1	94,7	83,7	86,2	92,6	73,6	72,1
No	6,2	6,0	6,0	7,9	4,4	16,3	11,3	2,6	0,0	27,9
A mitges	3,7	4,0	4,0	3,0	0,9	0,0	2,5	4,8	26,4	0,0
No sap	0,5	0,8	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base No li van solucionar la consulta	120	26	58	10	5	3	6	7	2	2
P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Em van dir que no tenien la informació	3,7	10,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Em van adreçar a un número equivocat	10,6	7,0	12,0	18,2	21,3	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0
Em van donar una informació errònia	10,3	3,2	10,8	19,8	17,0	0,0	24,8	14,1	0,0	0,0
Estic esperant la resposta	14,5	20,5	15,4	9,9	0,0	0,0	0,0	14,0	50,0	0,0
Em van adreçar a un altre lloc	21,8	32,8	14,8	0,0	37,3	34,3	32,6	25,3	0,0	100,0
Inseguretat de la resposta	6,4	3,9	7,2	16,2	0,0	0,0	0,0	11,3	0,0	0,0
No ho sabien	15,9	12,7	21,1	8,0	0,0	38,5	24,8	0,0	0,0	0,0
Atenció dolenta	2,0	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Problemes tècnics	1,4	0,0	1,5	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No va rebre la documentació que li havien dit	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	27,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Actitud no correcta per part de l'operador	3,7	3,1	0,0	9,8	0,0	0,0	0,0	35,3	0,0	0,0
No es va poder fer el tràmit	4,1	3,1	5,3	0,0	0,0	0,0	17,9	0,0	0,0	0,0
Informació incompleta	2,3	3,6	3,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	2,7	0,0	1,8	9,8	24,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals 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
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA: VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?										
Sí	14,9	13,6	15,1	17,2	19,3	16,4	11,5	8,3	55,0	23,9
No	82,6	82,4	82,8	81,8	75,9	78,1	88,5	90,7	45,0	76,1
No sap	2,5	3,9	2,1	1,0	4,8	5,5	0,0	1,0	0,0	0,0
VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?										
Sí	33,0	28,3	34,6	33,3	34,2	40,0	45,8	28,3	34,4	35,5
No	58,3	61,5	57,6	57,7	56,5	45,4	43,6	64,0	65,6	64,5
No sap	8,7	10,2	7,9	9,0	9,3	14,6	10,6	7,7	0,0	0,0
EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?										
Sí	96,9	97,3	95,7	100,0	97,8	95,4	100,0	97,8	100,0	100,0
No	1,9	1,2	2,7	0,0	2,2	0,0	0,0	2,2	0,0	0,0
No sap	1,2	1,6	1,7	0,0	0,0	4,6	0,0	0,0	0,0	0,0
EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?										
Sí	98,2	99,2	98,3	96,8	100,0	94,4	97,5	96,5	86,8	100,0
No	1,7	0,8	1,6	3,2	0,0	5,6	2,5	3,5	13,2	0,0
No sap	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?										
Sí	97,3	97,8	97,5	96,0	97,0	94,6	97,1	97,6	86,8	88,2
No	2,6	1,9	2,5	4,0	3,0	5,4	0,0	2,4	13,2	11,8
No sap	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	2,9	0,0	0,0	0,0
LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?										
Sí	92,2	91,9	91,8	92,5	94,4	93,7	88,9	96,4	86,8	74,6
No	7,4	7,7	7,9	7,5	5,6	6,3	11,1	3,6	13,2	11,8
No sap	0,3	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	13,6

% Verticals 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	
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?										
Sí	96,9	97,8	96,8	97,0	95,2	94,4	92,6	98,1	100,0	100,0
No	1,5	1,9	1,4	1,1	2,4	5,6	2,9	0,0	0,0	0,0
No sap	1,6	0,3	1,8	1,9	2,4	0,0	4,5	1,9	0,0	0,0
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?										
Sí	95,5	94,0	96,3	93,8	100,0	94,4	86,7	96,0	100,0	100,0
No	3,9	4,9	3,4	3,4	0,0	5,6	13,3	4,0	0,0	0,0
No sap	0,6	1,0	0,3	2,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETES? N'HA FET ALGUN?										
Ho sap i ha fet algun tràmit	37,6	28,7	42,2	38,9	33,3	64,2	22,6	41,2	13,5	23,9
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	30,6	34,2	27,6	31,2	32,5	13,7	48,8	27,3	49,5	64,2
No sap que es poden fer tràmits	30,5	35,4	29,4	26,9	32,0	22,0	28,7	29,5	37,1	11,8
No sap	1,3	1,8	0,8	3,0	2,1	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0
Base Ha fet algun tràmit amb el 012	451	76	244	37	30	12	9	40	1	2
P19.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER AMB EL 012?										
Atur (segellar)	65,6	57,9	64,2	76,7	70,8	76,1	26,2	82,8	0,0	49,4
Naixement / acolliment d'un fill o fills	5,7	8,2	7,2	0,0	6,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ajuda per infant a càrrec	9,1	5,1	9,1	9,1	12,8	8,7	31,8	7,4	0,0	50,6
Ajudes familiars sense especificar	2,4	3,8	2,0	2,3	0,0	0,0	11,0	2,9	0,0	0,0
Impostos	1,7	5,9	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Multes	5,8	7,9	5,5	5,5	0,0	6,8	9,3	7,3	0,0	0,0
Ajuda al lloguer	0,9	1,2	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0
Cèdula d'habitabilitat	0,6	1,1	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pagament de taxes	0,5	0,0	0,4	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Llicències (pesca,...)	1,5	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	10,3	0,0	0,0	0,0
Demandar targeta sanitària	0,2	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Demandar prestacions	1,1	1,3	1,2	0,0	0,0	8,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Inscripcions a cursos (Educació)	1,3	1,1	1,6	0,0	0,0	0,0	11,3	0,0	0,0	0,0
Canvis de padró	0,4	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Demandar targeta de residència	0,2	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Declaració de Renda	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Domiciliar pagaments	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Reclamacions de consum	0,2	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	2,7	0,0	3,6	2,5	7,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	0,2	0,0	0,0	0,0	2,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals 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
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?										
Cada dia	61,2	66,5	60,1	54,9	68,1	58,1	65,6	51,7	65,5	64,3
Algunes vegades a la setmana	15,0	13,6	16,6	14,0	11,9	16,4	11,9	14,1	10,7	23,9
Algunes vegades al mes	3,1	2,1	3,5	3,3	4,6	0,0	4,6	1,7	0,0	0,0
Menor freqüència	3,4	2,0	3,9	1,0	2,0	4,4	0,0	7,3	10,7	11,8
Mai / quasi mai	17,3	15,8	15,8	26,8	13,4	21,0	17,9	25,2	13,2	0,0
No sap	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Es connecta cada dia	735	176	347	52	61	11	27	51	5	6
P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?										
Menys d'1 hora	13,3	10,9	13,8	15,5	16,5	20,7	7,7	13,6	0,0	18,4
1 a 2 hores	28,9	21,7	32,4	29,9	28,9	36,1	27,4	27,8	36,2	18,4
2 a 3 hores	19,9	22,7	20,7	8,9	21,1	20,2	17,1	16,5	0,0	25,1
3 a 5 hores	16,0	19,8	13,9	17,1	14,1	0,0	26,9	17,4	23,1	0,0
5 a 8 hores	9,1	10,7	8,6	5,6	11,4	7,9	7,1	7,1	20,2	16,9
8 hores	7,5	6,5	6,9	16,4	1,9	15,0	13,8	10,0	0,0	0,0
Més de 8 hores	4,0	5,5	3,4	5,0	4,3	0,0	0,0	5,6	0,0	0,0
No sap	1,4	2,3	0,3	1,6	1,9	0,0	0,0	2,0	20,5	21,1
Temps diari de connexió (en minuts)										
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
Base Es connecta algunes vegades a la setmana	180	36	96	13	11	3	5	14	1	2
P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?										
Menys d'1 hora	7,6	2,8	7,9	14,1	0,0	34,1	21,0	8,5	0,0	0,0
1 hora	21,5	30,1	20,6	7,6	20,9	0,0	0,0	21,3	0,0	100,0
Entre 2 i 3 hores	24,4	25,3	25,4	23,0	35,3	32,9	0,0	13,6	100,0	0,0
Entre 3 i 5 hores	32,7	30,0	34,1	38,8	18,1	0,0	50,3	42,9	0,0	0,0
Més de 5	11,4	11,8	8,9	16,6	25,7	32,9	0,0	13,7	0,0	0,0
No sap	1,6	0,0	3,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	28,7	0,0	0,0	0,0
Temps setmanal de connexió (en minuts)										
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

% Verticals 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	
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?										
Sí	80,6	81,2	82,7	74,3	86,8	74,7	68,0	72,8	65,5	100,0
No	19,4	18,8	17,3	25,7	13,2	25,3	32,0	27,2	34,5	0,0
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?										
Gencat.cat / Gencat	57,2	60,4	58,5	51,0	57,4	37,2	49,9	51,0	52,0	88,2
Altres	5,2	4,8	5,2	1,7	7,2	9,9	6,9	6,0	10,7	0,0
No sap	37,6	34,8	36,3	47,3	35,3	52,9	43,2	43,0	37,3	11,8
Base No esmenta espontàniament Gencat.cat	513	105	240	46	38	12	20	48	4	1
P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?										
Sí	82,7	82,4	80,0	81,5	84,5	93,0	83,5	94,1	77,8	100,0
No	17,3	17,6	20,0	18,5	15,5	7,0	16,5	5,9	22,2	0,0
Base Coneix Gencat.cat	1111	246	530	85	84	18	37	95	7	9
P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?										
Sí	71,3	74,2	74,9	59,1	69,7	46,7	70,3	60,1	58,2	100,0
No	28,7	25,8	25,1	40,9	30,3	53,3	29,7	39,9	41,8	0,0

% Verticals 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
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	183	397	50	59	8	26	57	4	9
P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?										
Estudis	13,1	8,9	12,1	23,9	13,6	24,4	13,5	21,1	25,4	13,6
Ocupació	21,7	16,3	24,9	29,6	17,9	16,7	16,4	19,1	0,0	16,2
Habitatge	2,9	4,1	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	25,4	0,0
Certificats, tràmits	4,7	7,5	3,9	2,1	4,8	14,0	3,5	1,7	0,0	11,8
Cursos	5,2	6,4	5,4	1,8	10,4	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0
Pensions, ajudes, subvencions	17,6	16,2	18,7	7,1	25,6	22,3	21,4	13,6	29,0	12,1
Multes	0,5	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0
Agenda cultural	2,0	4,2	1,9	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Normativa i legislació	3,0	0,9	3,4	0,0	3,4	12,3	0,0	8,2	0,0	11,8
Sanitat	4,5	6,8	4,3	3,6	3,0	0,0	0,0	5,2	0,0	0,0
Mapes, plànols municipals	0,2	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Servei meteorològic	1,1	1,6	0,9	4,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Turisme	0,8	1,0	0,8	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Transports	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Consultes per feina / estudis	2,2	2,1	2,0	2,1	3,8	0,0	3,6	1,6	0,0	0,0
Informació sobre la Generalitat	4,1	5,0	3,6	5,3	1,6	0,0	14,7	3,3	0,0	0,0
Informació Direcció General Trànsit	0,2	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	0,0	0,0
Activitats nens / jovent	1,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	3,9	2,0	0,0	0,0
Informació	1,5	1,5	1,2	2,7	0,0	0,0	0,0	3,8	0,0	10,8
Impostos	1,8	2,3	1,3	4,0	1,7	0,0	3,3	1,4	0,0	0,0
Traductor	0,5	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	20,2	0,0
Per curiositat	0,5	0,4	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	3,4	3,8	2,6	4,6	3,8	0,0	8,1	5,3	0,0	0,0
Cap	0,2	0,5	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	6,8	8,2	5,7	8,2	3,3	10,3	11,7	7,0	0,0	23,6
No contesta	0,3	0,6	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P22.4. COM LA VA CONÈIXER?										
Trucant al 012	2,1	2,2	2,4	0,0	3,1	0,0	5,3	0,0	0,0	0,0
Familiar o amic	12,8	9,4	13,8	9,9	19,5	22,6	3,9	12,6	25,4	23,7
Cercadors d'Internet	12,0	20,3	10,7	1,6	11,1	0,0	15,5	7,6	0,0	0,0
Per la televisió	19,1	15,0	18,2	22,1	18,9	24,6	37,9	25,2	29,0	22,6
Per la ràdio	1,3	1,1	1,3	0,0	3,4	0,0	0,0	1,8	0,0	0,0
Per la premsa	3,0	4,9	2,5	2,7	1,7	0,0	3,9	0,0	0,0	16,2
Per la revista de la Generalitat	1,5	0,5	1,5	5,7	2,0	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0
A la feina / estudis	15,1	15,8	13,6	15,1	18,1	12,3	21,5	16,5	0,0	25,4
Oficines de Treball	8,5	6,7	11,3	5,3	6,4	0,0	0,0	6,5	0,0	0,0
Altres	7,9	8,3	8,9	5,7	9,1	0,0	0,0	3,9	20,2	12,1
No sap	16,8	15,8	15,9	31,8	6,7	40,5	8,1	26,0	25,4	0,0

% Verticals 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
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	183	397	50	59	8	26	57	4	9
P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?										
Menys d'un mes	54,2	56,3	52,8	62,7	53,7	59,0	52,2	49,3	100,0	40,1
D'un a dos mesos	24,8	23,2	25,1	14,7	29,5	24,3	27,8	30,2	0,0	36,3
Tres o quatre mesos	5,7	5,4	5,7	5,9	1,6	0,0	3,1	14,2	0,0	0,0
Més de quatre mesos	14,7	15,1	15,3	16,7	13,4	16,7	16,9	6,3	0,0	23,6
No sap	0,7	0,0	1,2	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?										
Si	33,8	30,3	30,6	44,3	38,0	48,7	44,5	43,6	74,6	37,5
No	13,7	14,4	13,9	17,1	11,9	0,0	10,8	13,5	0,0	11,8
No l'havia visitat abans	22,8	18,4	26,0	13,9	30,2	0,0	17,2	24,5	0,0	11,8
No sap	29,7	37,0	29,5	24,7	19,8	51,3	27,5	18,5	25,4	38,8
Base Creu que la pàgina web ha millorat	268	55	121	22	22	4	12	25	3	3
P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?										
Accessibilitat	8,7	9,3	10,5	0,0	7,8	21,1	0,0	11,8	0,0	0,0
Claredat	12,9	13,9	14,1	4,6	8,5	0,0	25,8	15,8	0,0	0,0
Més informació, més serveis	35,4	30,8	36,8	46,9	41,5	54,1	16,9	29,4	66,0	0,0
Disseny, imatge	6,5	10,4	5,0	6,2	5,2	0,0	17,6	4,1	0,0	0,0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	19,4	13,8	20,7	33,6	8,8	24,8	7,3	19,7	34,0	63,8
Rapidesa	7,7	11,1	5,6	4,2	3,8	0,0	25,2	12,1	0,0	0,0
Altres	1,9	1,8	1,6	4,5	4,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	7,5	9,0	5,8	0,0	19,7	0,0	7,3	7,2	0,0	36,2

% Verticals 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
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	183	397	50	59	8	26	57	4	9
P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?										
Ho sap i ha fet algun tràmit	23,5	21,0	23,8	27,7	19,7	22,1	30,2	25,7	0,0	41,6
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	59,0	60,5	58,7	60,5	60,5	77,9	47,3	57,7	74,6	35,7
No sap que es poden fer tràmits	15,8	16,9	16,2	9,9	16,6	0,0	14,4	14,9	25,4	22,7
No sap	1,7	1,6	1,2	1,9	3,2	0,0	8,1	1,8	0,0	0,0
Base Ha fet algun tràmit mitjançant Gencat.cat	186	38	95	14	12	2	8	15	0	4
P22.6.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER MITJANÇANT GENCAT.CAT?										
Atur (segellar)	11,3	5,2	16,9	6,1	0,0	0,0	0,0	15,3	0	0,0
Impostos	7,8	12,7	7,2	7,3	0,0	0,0	11,7	6,5	0	0,0
Cita pel metge	13,1	22,5	10,3	5,8	15,9	0,0	0,0	22,7	0	0,0
Carnet família nombrosa	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,9	0	0,0
Preinscripció escolar	3,8	0,0	5,3	14,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Ensenyament	8,2	9,9	3,5	5,8	20,2	0,0	23,4	13,5	0	32,7
Subvencions	16,6	13,8	16,2	6,8	36,0	44,4	39,8	0,0	0	38,8
Família	1,7	0,0	2,3	6,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Empreses	1,2	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Buscar feina, cursos aturats	5,9	4,6	4,0	0,0	12,0	55,6	0,0	20,3	0	0,0
Llicències (pesca,...)	6,6	2,2	10,2	13,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Altres temes laborals	4,9	4,7	6,0	6,1	7,1	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Oposicions	4,8	2,7	5,2	14,3	0,0	0,0	13,1	0,0	0	0,0
Crear associacions	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,8	0	0,0
Denuncies	1,1	2,6	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Temes jurídics	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,9	0	0,0
Estrangeria	2,2	2,7	2,3	0,0	0,0	0,0	12,0	0,0	0	0,0
Sol·licitud d'empadronament	0,4	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Renovació targeta de transport	0,5	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Reclamacions	1,0	2,2	0,0	6,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Sol·licitar permís d'obres	0,5	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Carnet monoparental	0,5	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Documentació	1,5	2,7	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Altres	0,5	0,0	0,0	6,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
No sap	4,4	7,3	3,5	0,0	8,8	0,0	0,0	0,0	0	28,5

% Verticals 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
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	183	397	50	59	8	26	57	4	9
P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.										
0	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	3,1	0,0	0,0	0,0
3	0,3	0,5	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,8	0,5	0,4	0,0	3,0	0,0	4,4	1,5	0,0	0,0
5	3,5	3,2	3,9	2,0	3,5	0,0	4,0	3,4	0,0	0,0
6	8,9	11,3	8,7	5,6	6,9	0,0	6,7	10,1	0,0	11,8
7	20,9	25,8	19,9	23,9	23,5	22,6	11,0	11,9	25,4	10,8
8	31,5	31,0	32,4	32,7	24,6	12,5	16,7	36,4	25,4	77,4
9	13,8	10,9	14,2	10,1	16,0	21,9	23,0	17,4	29,0	0,0
10	13,5	11,4	12,8	18,5	17,6	26,3	18,7	13,0	20,2	0,0
No sap	6,3	5,2	6,5	7,1	5,0	16,7	12,4	6,3	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

% Verticals 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
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
P23. SEXE										
Home	35,9	39,3	37,2	32,5	37,2	23,8	38,0	25,7	10,7	22,7
Dona	64,1	60,7	62,8	67,5	62,8	76,2	62,0	74,3	89,3	77,3
P24. EDAT										
Fins a 25 anys	5,0	5,9	3,7	3,4	8,0	0,0	11,7	6,3	25,8	0,0
De 25 a 34	33,0	28,4	38,2	25,5	33,0	29,1	16,4	31,6	10,7	34,5
De 35 a 44	30,9	27,7	34,6	25,0	22,4	23,7	33,9	31,2	26,7	35,7
De 45 a 54	17,0	14,8	13,2	30,4	22,9	30,7	22,7	20,6	13,2	29,7
De 55 a 64	9,1	11,9	7,5	12,6	10,4	10,2	7,4	6,9	13,2	0,0
65 i més	5,0	11,3	2,8	3,1	3,3	6,3	7,8	3,3	10,5	0,0
P25. ON VA NÉIXER?										
Catalunya	74,4	71,2	75,1	71,1	62,1	85,6	86,0	86,1	78,7	76,4
Resta d'Espanya	14,0	12,7	14,7	17,2	23,4	4,4	6,9	7,9	0,0	11,8
Estranger	11,6	16,1	10,2	11,7	14,5	10,0	7,1	6,0	21,3	11,8
P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?										
Català	38,3	41,1	29,2	51,1	40,6	68,2	79,9	45,2	52,0	48,4
Castellà	51,7	48,7	59,8	39,7	53,9	26,4	15,4	43,6	48,0	23,7
Ambdues per igual	8,7	9,2	9,4	9,2	4,4	5,4	2,3	10,2	0,0	16,2
Altres	1,2	1,1	1,6	0,0	1,1	0,0	2,3	1,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,8
P26.2. A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?										
Català	25,4	25,1	19,5	42,5	24,5	43,6	58,6	24,7	54,7	36,3
Castellà	12,8	12,5	16,4	4,3	11,2	7,5	2,5	8,5	10,7	0,0
Ambdues per igual	11,5	14,4	11,5	9,9	10,4	0,0	8,0	9,0	0,0	35,8
No treballa / no estudia	49,8	47,6	52,3	43,3	53,0	49,0	28,4	57,9	34,6	16,2
Altres	0,3	0,3	0,2	0,0	0,9	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,8
P26.3. AMB ELS AMICS?										
Català	30,8	29,7	22,0	55,9	29,2	73,6	72,0	37,5	52,0	22,7
Castellà	44,9	39,9	55,4	28,1	47,9	21,8	13,0	31,2	34,8	11,8
Ambdues per igual	23,8	29,9	22,2	16,1	22,9	4,6	12,7	31,3	13,2	53,7
Altres	0,4	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,8
P27. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DEL SEU PARE?										
Catalunya	38,8	40,4	31,8	48,1	39,6	57,4	68,2	48,4	52,3	41,8
Resta d'Espanya	49,2	41,7	58,0	41,5	47,8	32,7	24,7	44,6	26,4	11,8
Estranger	11,6	17,1	10,2	10,4	12,6	10,0	7,1	6,0	21,3	11,8
No contesta	0,5	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	34,5
P28. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DE LA SEVA MARE?										
Catalunya	38,9	38,6	32,9	45,3	39,7	69,2	64,8	50,1	65,2	37,5
Resta d'Espanya	48,8	44,5	55,8	45,0	46,8	16,3	28,1	44,7	13,5	16,2
Estranger	11,8	16,1	11,3	9,7	12,3	14,6	7,1	5,2	21,3	11,8
No contesta	0,5	0,7	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	34,5

% Verticals 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
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?										
Sense estudis	0,3	0,8	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	3,1	2,7	3,1	7,5	0,0	4,4	7,3	1,1	10,7	0,0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	39,6	28,3	41,3	40,8	47,2	60,2	35,3	53,5	39,9	0,0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	31,3	32,5	33,1	21,1	29,1	29,9	35,6	28,8	25,8	23,9
Universitari grau mig (primer cicle)	8,2	7,2	8,3	14,7	8,6	0,0	7,5	4,6	10,5	11,8
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	17,1	27,8	13,9	16,0	15,1	5,5	14,4	12,1	13,2	29,7
No contesta	0,4	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	34,5
P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?										
Treballa per compte propi	10,1	9,5	10,3	11,0	6,1	21,5	8,8	8,7	26,4	25,4
Treballa per compte d'altri	38,4	40,4	36,3	43,5	40,0	29,5	60,3	32,1	39,0	34,8
No treballa	51,3	50,0	53,2	45,4	53,9	49,0	30,9	59,3	34,6	16,2
No contesta	0,2	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	23,6

% Verticals 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
Base Treballa per compte propi	121	25	59	10	6	4	4	8	2	2
P30.1. VOSTÈ ES...										
Empresari o professional amb assalariats	32,8	26,1	35,7	27,4	52,0	29,1	28,5	33,8	50,0	0,0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	65,7	73,9	62,9	72,6	48,0	70,9	71,5	66,2	50,0	53,4
Membre de cooperativa	0,7	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	46,6
Base Treballa per compte d'altri	461	107	210	41	36	5	24	31	3	3
P30.2. VOSTÈ ES...										
Assalariat indefinit	75,1	73,9	76,6	81,6	72,7	37,9	88,3	58,8	66,1	100,0
Assalariat eventual o interí	22,7	23,9	21,6	18,4	20,2	43,6	11,7	41,2	33,9	0,0
Membre de cooperativa	0,9	0,0	1,4	0,0	3,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1,3	2,2	0,5	0,0	3,8	18,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Base No treballa	615	132	308	43	49	9	13	58	3	1
P30.3. VOSTÈ ES...										
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	11,3	20,5	9,1	11,8	12,8	0,0	6,8	3,9	0,0	0,0
Aturat i ha treballat abans	76,8	56,8	83,5	74,4	83,4	91,1	57,3	86,2	30,8	100,0
Pensionista (abans no ha treballat)	1,2	3,6	0,0	4,6	0,0	0,0	0,0	0,0	30,4	0,0
Aturat i busca la primera feina	0,3	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudiant	2,8	4,9	1,7	4,8	1,7	0,0	8,1	2,4	0,0	0,0
Mestressa de casa	7,4	12,7	5,7	4,4	2,1	8,9	27,9	5,2	38,8	0,0
Està de baixa	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0
Base Treballa	582	132	269	51	42	9	28	40	5	5
P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?										
Públic (administració o empresa pública)	16,9	20,4	14,5	19,9	17,0	32,2	20,6	16,3	0,0	0,0
Sector privat	82,0	79,6	85,0	78,0	80,5	67,8	79,4	83,7	100,0	42,7
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	0,6	0,0	0,5	2,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	57,3
P30.5. I A QUINA BRANCA?										
Agrari	0,7	0,0	0,3	0,0	0,0	10,8	4,9	2,0	0,0	0,0
Indústria	14,6	12,3	17,4	9,9	8,6	0,0	21,7	15,2	0,0	20,1
Serveis	76,1	81,5	72,3	81,2	87,1	89,2	63,4	75,2	100,0	22,6
Construcció	7,5	5,6	9,6	7,4	4,2	0,0	10,0	4,7	0,0	0,0
No contesta	1,2	0,6	0,4	1,6	0,0	0,0	0,0	2,9	0,0	57,3

% Verticals 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
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
P31. LLOC DE RESIDÈNCIA										
Alt Camp	0,2	0,0	0,0	0,0	3,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Empordà	1,8	0,0	0,0	23,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Penedès	1,7	0,0	3,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Urgell	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	34,5	0,0
Anoia	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	31,6	0,0	0,0
Bages	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	31,7	0,0	0,0
Baix Camp	2,4	0,0	0,0	0,0	31,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Ebre	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	56,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Empordà	1,1	0,0	0,0	13,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Llobregat	11,4	0,0	23,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Penedès	1,7	0,0	0,0	0,0	23,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Barcelonès	8,0	0,0	16,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Barcelona ciutat	22,1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Berguedà	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,6	0,0	0,0
Cerdanya	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	26,7	0,0
Conca de Barberà	0,2	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	1,6	0,0	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garrigues	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0
Garrotxa	0,1	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gironès	1,9	0,0	0,0	24,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Maresme	5,9	0,0	12,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Montsià	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	31,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Noguera	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	17,3	0,0	0,0	0,0
Osona	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	28,1	0,0	0,0
Pallars Jussà	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	28,3	0,0
Pla d'Urgell	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,5	0,0	0,0	0,0
Pla de l'Estany	0,1	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	12,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Ripollès	0,2	0,0	0,0	2,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Segarra	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,1	0,0	0,0	0,0
Segrià	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	48,7	0,0	0,0	0,0
Selva	2,6	0,0	0,0	33,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Solsonès	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
Tarragonès	3,0	0,0	0,0	0,0	39,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Urgell	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,1	0,0	0,0	0,0
Val d'Aran	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,5	0,0
Vallès Occidental	13,5	0,0	27,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vallès Oriental	6,1	0,0	12,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

% Verticals 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
Base Barcelona ciutat	265	265	0	0	0	0	0	0	0	0
P32. DISTRICTE MUNICIPAL										
Ciutat Vella	3,2	3,2	0	0	0	0	0	0	0	0
Eixample	21,5	21,5	0	0	0	0	0	0	0	0
Sants-Montjuic	8,4	8,4	0	0	0	0	0	0	0	0
Les Corts	7,0	7,0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	9,1	9,1	0	0	0	0	0	0	0	0
Gràcia	6,0	6,0	0	0	0	0	0	0	0	0
Horta	9,9	9,9	0	0	0	0	0	0	0	0
Nou Barris	8,5	8,5	0	0	0	0	0	0	0	0
Sant Andreu	9,1	9,1	0	0	0	0	0	0	0	0
Sant Martí	15,1	15,1	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	2,1	2,1	0	0	0	0	0	0	0	0
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
Barcelona ciutat	22,1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	48,2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Comarques gironines	7,8	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Camp de Tarragona	7,5	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Terres de l'Ebre	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Àmbit de Ponent	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Comarques centrals	8,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Alt Pirineu i Aran	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
No contesta	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

% Verticals 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
Base Total	1200	265	578	94	90	19	41	98	8	9
DIA SETMANA TRUCADA										
Dilluns	20,1	19,4	20,9	22,2	22,4	4,6	8,7	19,7	26,7	23,0
Dimarts	19,9	18,0	18,2	27,6	26,1	10,2	23,0	22,0	13,2	28,0
Dimecres	20,0	15,0	23,1	17,8	16,4	38,0	19,9	18,8	10,7	11,8
Dijous	18,0	21,5	15,6	19,2	16,9	22,1	21,7	19,9	28,3	13,6
Divendres	15,0	17,8	15,0	7,3	14,7	20,5	17,9	13,8	10,7	11,8
Dissabte	4,0	4,1	4,6	6,0	1,1	4,6	2,9	1,8	0,0	0,0
Diumenge	3,0	4,2	2,6	0,0	2,3	0,0	5,9	3,9	10,5	11,8
FRANJA HORÀRIA TRUCADA										
De 8 a 11 hores	29,0	26,5	27,0	29,0	33,3	35,5	33,1	41,1	24,1	22,7
De 11 a 13 hores	24,9	24,3	26,0	27,4	28,8	20,8	14,6	18,6	13,2	41,8
De 13 a 16 hores	21,0	20,2	23,1	21,7	20,5	4,4	16,9	15,4	39,0	11,8
De 16 a 19 hores	13,9	15,4	14,6	9,7	10,7	13,7	14,4	13,3	23,7	0,0
De 19 a 22 hores	8,1	9,5	6,3	12,2	4,4	20,0	13,9	9,4	0,0	23,6
De 22 a 1 hores	2,0	3,1	1,9	0,0	1,0	5,6	2,5	2,2	0,0	0,0
De 1 a 8 hores	1,0	1,0	1,1	0,0	1,3	0,0	4,6	0,0	0,0	0,0
PROVÍNCIA										
Barcelona	79,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	99,0	0,0	100,0
Girona	8,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	26,7	0,0
Lleida	3,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	1,0	73,3	0,0
Tarragona	9,1	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NIVELL D'ESTUDIS										
Baix	43,1	31,8	44,7	48,2	47,2	64,6	42,6	54,5	50,5	0,0
Mitjà	31,3	32,5	33,1	21,1	29,1	29,9	35,6	28,8	25,8	23,9
Alt	25,2	35,0	22,2	30,7	23,7	5,5	21,8	16,7	23,7	41,6
No contesta	0,4	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	34,5
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012										
Gener	9,7	4,4	11,9	9,9	10,3	6,3	8,6	10,7	15,1	13,6
Febrer	8,4	8,0	9,3	8,6	10,1	0,0	7,5	5,2	0,0	11,8
Març	11,5	10,5	12,0	11,8	12,3	7,5	13,6	11,3	0,0	16,2
Abril	8,3	7,2	8,5	8,5	6,7	16,2	9,9	11,3	0,0	0,0
Maig	8,5	10,0	7,0	10,8	9,0	5,5	10,0	8,3	0,0	35,5
Juny	8,5	7,7	8,8	6,5	6,8	16,5	7,5	9,4	39,6	0,0
Juliol	8,6	11,8	7,4	6,6	6,9	16,8	10,2	8,5	13,5	12,1
Agost	6,8	8,3	6,2	7,8	7,2	8,7	4,0	5,8	10,5	0,0
Setembre	7,9	7,2	9,2	6,0	8,4	0,0	9,3	5,8	0,0	0,0
Octubre	7,1	7,4	6,4	8,2	6,6	13,8	8,4	9,6	0,0	0,0
Novembre	7,7	9,8	6,9	9,9	9,3	0,0	6,9	5,7	0,0	10,8
Desembre	6,8	7,8	6,5	5,3	6,4	8,9	4,0	8,4	21,3	0,0
SITUACIÓ LABORAL										
Treballa per compte propi	10,1	9,5	10,3	11,0	6,1	21,5	8,8	8,7	26,4	25,4
Treballa per compte d'altri	38,4	40,4	36,3	43,5	40,0	29,5	60,3	32,1	39,0	34,8
Aturat	39,5	29,2	44,4	33,8	45,0	44,6	17,7	51,1	10,7	16,2
Jubilat / pensionista	6,4	12,1	4,9	7,5	6,9	0,0	2,1	2,3	10,5	0,0
Mestressa de casa	3,8	6,3	3,0	2,0	1,1	4,4	8,6	3,1	13,5	0,0
Estudiant	1,4	2,4	0,9	2,2	0,9	0,0	2,5	1,4	0,0	0,0
Altres situacions	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	23,6



Mes de trucada al 012

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?													
Menys de tres mesos	3,6	0,0	1,0	6,0	2,0	2,0	5,0	7,0	5,0	5,0	2,0	5,0	3,0
Entre 3 i 6 mesos	5,7	7,0	7,0	6,0	5,0	4,0	9,0	8,0	5,0	5,0	3,0	4,0	4,0
Entre 6 i 12 mesos	9,0	7,0	8,0	16,0	10,0	8,0	7,0	11,0	8,0	3,0	14,0	6,0	7,0
Entre 1 i 2 anys	18,2	17,0	24,0	22,0	15,0	17,0	18,0	19,0	16,0	12,0	14,0	21,0	21,0
Més de 2 anys	62,8	69,0	59,0	50,0	68,0	67,0	61,0	55,0	65,0	72,0	64,0	64,0	65,0
No sap	0,8	0,0	1,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	1,0	3,0	3,0	0,0	0,0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?													
Familiar o amic	16,4	16,0	9,0	15,0	14,0	16,0	15,0	21,0	17,0	24,0	19,0	20,0	12,0
Internet	6,1	2,0	9,0	1,0	2,0	5,0	6,0	9,0	7,0	4,0	14,0	9,0	10,0
Per la televisió	27,7	40,0	24,0	30,0	29,0	27,0	26,0	30,0	26,0	30,0	20,0	18,0	27,0
Per la ràdio	1,3	3,0	2,0	0,0	3,0	0,0	2,0	0,0	2,0	2,0	0,0	2,0	0,0
A la premsa	4,0	5,0	5,0	6,0	6,0	4,0	2,0	1,0	5,0	4,0	3,0	5,0	1,0
Revista de la Generalitat	2,3	2,0	1,0	1,0	4,0	2,0	2,0	4,0	4,0	4,0	1,0	1,0	2,0
Algun altre servei telefònic	1,5	2,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	0,0	1,0	4,0	1,0	2,0	1,0
A la feina / estudis	4,6	6,0	3,0	7,0	3,0	3,0	7,0	3,0	3,0	6,0	7,0	5,0	1,0
Oficines de Treball	15,2	10,0	16,0	11,0	12,0	17,0	18,0	18,0	12,0	10,0	15,0	20,0	27,0
Altres respostes	6,9	5,0	7,0	13,0	10,0	4,0	8,0	8,0	7,0	1,0	5,0	6,0	6,0
No sap	13,9	9,0	23,0	15,0	16,0	20,0	12,0	6,0	16,0	11,0	15,0	12,0	13,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?													
Molt satisfet	40,9	36,0	45,0	36,0	36,0	42,0	37,0	51,0	47,0	32,0	46,0	49,0	37,0
Bastant satisfet	47,4	53,0	42,0	52,0	52,0	45,0	50,0	44,0	44,0	46,0	45,0	39,0	54,0
Regular / normal	8,9	10,0	10,0	7,0	7,0	13,0	11,0	4,0	7,0	17,0	7,0	7,0	7,0
Poc satisfet	1,6	1,0	2,0	2,0	4,0	0,0	2,0	0,0	1,0	1,0	1,0	3,0	2,0
Gens satisfet	0,8	0,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	1,0	1,0	3,0	0,0	2,0	0,0
No sap	0,3	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?													
0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	2,0	0,0	0,0	0,0
1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
2	0,5	0,0	0,0	2,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
3	0,2	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,4	2,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	2,5	1,0	2,0	2,0	4,0	4,0	2,0	1,0	2,0	4,0	1,0	4,0	4,0
6	3,2	5,0	7,0	3,0	0,0	4,0	2,0	1,0	3,0	2,0	4,0	4,0	3,0
7	10,7	13,0	12,0	7,0	12,0	10,0	15,0	6,0	10,0	11,0	11,0	11,0	11,0
8	29,0	34,0	39,0	35,0	30,0	26,0	25,0	18,0	36,0	33,0	28,0	22,0	19,0
9	23,2	19,0	21,0	19,0	20,0	27,0	19,0	41,0	22,0	25,0	19,0	22,0	25,0
10	29,9	26,0	18,0	32,0	30,0	29,0	35,0	32,0	26,0	21,0	37,0	36,0	38,0
No sap	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	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

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
P5.1. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?													
Rapidesa	24,1	19,0	23,0	29,0	29,0	25,0	21,0	26,0	24,0	23,0	24,0	20,0	25,0
Amabilitat	9,1	14,0	9,0	12,0	5,0	9,0	10,0	10,0	5,0	2,0	6,0	12,0	12,0
Atenció (personal, al client)	23,2	18,0	22,0	24,0	20,0	21,0	26,0	25,0	28,0	18,0	34,0	21,0	24,0
Tenir molta i bé la informació	12,6	15,0	12,0	8,0	14,0	12,0	15,0	17,0	15,0	11,0	9,0	16,0	8,0
Resoldre, donar solucions	12,6	11,0	13,0	9,0	15,0	17,0	15,0	8,0	16,0	13,0	8,0	13,0	16,0
Eficàcia / eficiència	3,9	5,0	6,0	4,0	5,0	2,0	0,0	3,0	4,0	6,0	4,0	4,0	4,0
Professionalitat	3,5	8,0	2,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	7,0	2,0	2,0	3,0
Llenguatge clar i concís	2,3	1,0	3,0	3,0	3,0	2,0	1,0	3,0	1,0	2,0	6,0	1,0	2,0
Interès per resoldre la consulta	0,9	3,0	1,0	3,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	1,6	2,0	3,0	0,0	3,0	1,0	0,0	0,0	2,0	1,0	4,0	2,0	2,0
Idioma	1,0	2,0	2,0	0,0	0,0	2,0	1,0	1,0	0,0	2,0	1,0	1,0	0,0
Altres	0,7	0,0	1,0	2,0	1,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
No sap	4,4	1,0	3,0	4,0	2,0	3,0	7,0	4,0	1,0	15,0	2,0	8,0	3,0
No contesta	0,1	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Esmenta un primer aspecte	1146	114	98	133	98	98	95	100	80	80	84	86	80
P5.2. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?													
Rapidesa	10,3	12,2	11,3	8,3	13,3	6,2	9,7	8,3	9,1	9,4	14,3	14,1	8,2
Amabilitat	7,7	4,1	11,3	11,5	11,2	10,3	4,3	5,2	5,1	2,4	7,1	5,4	12,4
Atenció (personal, al client)	9,2	7,1	13,4	13,5	10,2	11,3	6,5	7,3	11,1	2,4	9,2	9,8	6,2
Tenir molta i bé la informació	10,6	7,1	11,3	18,8	12,2	12,4	8,6	11,5	9,1	5,9	5,1	8,7	12,4
Resoldre, donar solucions	8,3	8,2	6,2	11,5	7,1	8,2	6,5	9,4	11,1	3,5	8,2	10,9	7,2
Eficàcia / eficiència	3,3	6,1	0,0	6,3	1,0	5,2	3,2	3,1	2,0	3,5	4,1	1,1	2,1
Professionalitat	2,1	4,1	3,1	1,0	2,0	2,1	2,2	1,0	4,0	0,0	0,0	1,1	5,2
Llenguatge clar i concís	2,8	4,1	2,1	0,0	3,1	2,1	2,2	5,2	3,0	0,0	6,1	1,1	5,2
Interès per resoldre la consulta	0,9	0,0	0,0	1,0	2,0	0,0	0,0	2,1	1,0	2,4	1,0	0,0	1,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	1,3	2,0	2,1	1,0	1,0	1,0	2,2	0,0	1,0	1,2	2,0	1,1	1,0
Idioma	0,8	1,0	1,0	0,0	1,0	1,0	0,0	1,0	0,0	2,4	2,0	0,0	0,0
Altres	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	1,0
Cap altre	42,5	43,9	38,1	27,1	35,7	40,2	53,8	45,8	43,4	65,9	40,8	46,7	38,1

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?													
Rapidesa	34,0	31,0	34,0	37,0	42,0	31,0	30,0	34,0	33,0	31,0	38,0	33,0	33,0
Amabilitat	16,4	18,0	20,0	23,0	16,0	19,0	14,0	15,0	10,0	4,0	13,0	17,0	24,0
Atenció (personal, al client)	32,0	25,0	35,0	37,0	30,0	32,0	32,0	32,0	39,0	20,0	43,0	30,0	30,0
Tenir molta i bé la informació	22,8	22,0	23,0	26,0	26,0	24,0	23,0	28,0	24,0	16,0	14,0	24,0	20,0
Resoldre, donar solucions	20,5	19,0	19,0	20,0	22,0	25,0	21,0	17,0	27,0	16,0	16,0	23,0	23,0
Eficàcia / eficiència	7,1	11,0	6,0	10,0	6,0	7,0	3,0	6,0	6,0	9,0	8,0	5,0	6,0
Professionalitat	5,5	12,0	5,0	3,0	5,0	5,0	5,0	4,0	7,0	7,0	2,0	3,0	8,0
Llenguatge clar i concís	5,0	5,0	5,0	3,0	6,0	4,0	3,0	8,0	4,0	2,0	12,0	2,0	7,0
Interès per resoldre la consulta	1,7	3,0	1,0	4,0	2,0	0,0	1,0	2,0	2,0	2,0	1,0	0,0	1,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	2,8	4,0	5,0	1,0	4,0	2,0	2,0	0,0	3,0	2,0	6,0	3,0	3,0
Idioma	1,7	3,0	3,0	0,0	1,0	3,0	1,0	2,0	0,0	4,0	3,0	1,0	0,0
Altres	1,0	0,0	1,0	2,0	1,0	3,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	2,0
No sap	4,4	1,0	3,0	4,0	2,0	3,0	7,0	4,0	1,0	15,0	2,0	8,0	3,0
No contesta	0,1	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
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													
0	0,4	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0
1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
2	0,3	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	1,0	0,0
3	0,3	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0
4	1,2	1,0	1,0	0,0	3,0	1,0	0,0	2,0	1,0	0,0	2,0	3,0	1,0
5	3,5	5,0	7,0	2,0	1,0	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	2,0	3,0	6,0
6	6,3	9,0	8,0	6,0	10,0	8,0	5,0	3,0	3,0	4,0	10,0	7,0	2,0
7	13,4	17,0	15,0	10,0	15,0	8,0	16,0	12,0	13,0	16,0	9,0	16,0	15,0
8	24,6	24,0	31,0	22,0	30,0	24,0	29,0	19,0	28,0	24,0	21,0	18,0	27,0
9	18,7	16,0	13,0	25,0	14,0	21,0	19,0	27,0	19,0	20,0	16,0	20,0	11,0
10	30,9	26,0	24,0	33,0	26,0	34,0	28,0	34,0	29,0	30,0	40,0	31,0	38,0
No sap	0,2	1,0	1,0	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
AMABILITAT													
2	0,1	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
4	0,4	0,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
5	1,2	1,0	2,0	1,0	0,0	3,0	0,0	1,0	0,0	3,0	0,0	0,0	3,0
6	3,1	5,0	5,0	2,0	4,0	1,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0	7,0	1,0
7	7,4	8,0	9,0	7,0	7,0	6,0	7,0	4,0	8,0	8,0	8,0	9,0	9,0
8	21,4	27,0	23,0	20,0	25,0	14,0	24,0	16,0	24,0	20,0	25,0	19,0	20,0
9	22,4	20,0	26,0	19,0	19,0	24,0	21,0	26,0	24,0	28,0	23,0	23,0	17,0
10	43,7	38,0	32,0	50,0	44,0	52,0	44,0	49,0	41,0	38,0	43,0	42,0	50,0
No sap	0,1	0,0	1,0	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

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
PROFESSIONALITAT													
0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,7	0,0	3,0	0,0	1,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	1,0	1,0
5	3,0	3,0	5,0	6,0	5,0	2,0	0,0	1,0	3,0	4,0	0,0	2,0	4,0
6	3,5	6,0	3,0	3,0	4,0	3,0	6,0	2,0	3,0	2,0	2,0	3,0	4,0
7	10,1	15,0	17,0	6,0	7,0	11,0	6,0	10,0	9,0	8,0	10,0	13,0	10,0
8	24,7	31,0	26,0	20,0	28,0	19,0	28,0	16,0	26,0	29,0	28,0	21,0	26,0
9	22,6	14,0	24,0	23,0	23,0	26,0	19,0	33,0	24,0	24,0	24,0	22,0	15,0
10	34,2	29,0	21,0	42,0	32,0	36,0	37,0	36,0	33,0	31,0	35,0	38,0	39,0
No sap	0,9	2,0	1,0	0,0	0,0	2,0	3,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
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
ADEQUACIÓ DE RESPOSTA													
0	0,5	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	2,0	0,0	0,0	0,0
1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
2	0,2	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,7	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
4	0,6	0,0	2,0	0,0	1,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	1,0
5	2,8	5,0	4,0	3,0	4,0	2,0	0,0	1,0	7,0	2,0	1,0	3,0	2,0
6	5,9	10,0	6,0	4,0	8,0	3,0	4,0	6,0	4,0	6,0	5,0	8,0	7,0
7	9,0	10,0	10,0	6,0	8,0	8,0	8,0	5,0	7,0	12,0	10,0	11,0	16,0
8	20,8	22,0	21,0	21,0	20,0	22,0	32,0	15,0	22,0	18,0	21,0	20,0	14,0
9	23,0	22,0	24,0	24,0	24,0	25,0	19,0	31,0	24,0	21,0	17,0	26,0	17,0
10	35,9	30,0	30,0	39,0	33,0	37,0	36,0	40,0	34,0	37,0	45,0	31,0	40,0
No sap	0,4	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0
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

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS													
0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0
3	0,2	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0
4	0,2	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,7	3,0	2,0	3,0	0,0	3,0	0,0	1,0	0,0	2,0	1,0	1,0	4,0
6	3,2	5,0	3,0	1,0	4,0	3,0	3,0	0,0	5,0	1,0	7,0	3,0	5,0
7	8,0	8,0	13,0	3,0	7,0	4,0	12,0	10,0	11,0	10,0	5,0	10,0	4,0
8	24,7	30,0	27,0	24,0	26,0	20,0	23,0	19,0	26,0	27,0	24,0	25,0	25,0
9	22,3	19,0	19,0	29,0	26,0	23,0	20,0	24,0	22,0	25,0	22,0	20,0	15,0
10	39,4	35,0	34,0	40,0	35,0	47,0	42,0	46,0	36,0	32,0	40,0	40,0	46,0
No sap	0,2	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0
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
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA													
0	0,6	0,0	0,0	2,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0
1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,7	1,0	2,0	0,0	2,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
5	2,7	6,0	3,0	4,0	1,0	3,0	2,0	1,0	2,0	1,0	0,0	4,0	4,0
6	4,7	5,0	9,0	2,0	6,0	3,0	8,0	3,0	7,0	2,0	5,0	5,0	3,0
7	9,8	13,0	12,0	11,0	13,0	6,0	9,0	6,0	8,0	8,0	10,0	11,0	9,0
8	23,9	24,0	25,0	19,0	21,0	22,0	31,0	20,0	24,0	31,0	22,0	22,0	28,0
9	22,2	21,0	21,0	27,0	20,0	23,0	20,0	29,0	26,0	23,0	21,0	16,0	17,0
10	34,7	30,0	26,0	35,0	35,0	41,0	29,0	38,0	33,0	31,0	42,0	40,0	39,0
No sap	0,3	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	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

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
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													
0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,2	1,0	1,0	2,0	0,0	1,0	1,0	1,0	0,0	3,0	1,0	1,0	2,0
6	1,9	2,0	3,0	2,0	2,0	1,0	0,0	1,0	1,0	1,0	0,0	6,0	4,0
7	6,3	6,0	4,0	6,0	10,0	7,0	6,0	9,0	5,0	7,0	6,0	6,0	3,0
8	18,2	10,0	23,0	16,0	27,0	18,0	20,0	17,0	24,0	19,0	13,0	18,0	16,0
9	18,6	19,0	20,0	17,0	15,0	15,0	19,0	16,0	22,0	18,0	15,0	26,0	23,0
10	53,5	62,0	49,0	57,0	45,0	58,0	54,0	56,0	48,0	50,0	65,0	43,0	52,0
No sap	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	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
AMABILITAT													
1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
4	0,1	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,1	0,0	2,0	0,0	1,0	1,0	0,0	1,0	1,0	3,0	1,0	1,0	3,0
6	0,8	2,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	2,0	1,0
7	5,3	6,0	6,0	3,0	5,0	3,0	5,0	6,0	8,0	6,0	6,0	6,0	5,0
8	14,0	11,0	23,0	13,0	14,0	15,0	10,0	8,0	16,0	21,0	12,0	15,0	11,0
9	17,3	17,0	17,0	20,0	15,0	15,0	17,0	19,0	11,0	20,0	16,0	16,0	24,0
10	61,3	64,0	52,0	63,0	63,0	66,0	68,0	66,0	62,0	49,0	65,0	59,0	56,0
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
PROFESSIONALITAT													
4	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
5	0,6	0,0	1,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	1,0
6	1,3	0,0	2,0	2,0	2,0	1,0	0,0	3,0	1,0	0,0	1,0	3,0	0,0
7	3,7	4,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	2,0	2,0	6,0	3,0	3,0	7,0
8	14,6	14,0	21,0	10,0	21,0	15,0	12,0	11,0	17,0	14,0	9,0	20,0	13,0
9	20,1	22,0	16,0	20,0	12,0	18,0	24,0	20,0	21,0	28,0	20,0	22,0	19,0
10	59,5	60,0	56,0	65,0	61,0	59,0	61,0	64,0	59,0	48,0	67,0	51,0	60,0
No sap	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	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

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
ADEQUACIÓ DE RESPOSTA													
0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
4	0,2	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
5	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	1,0	1,0
6	0,7	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	1,0	1,0	2,0	2,0
7	2,6	4,0	0,0	2,0	1,0	2,0	1,0	3,0	3,0	2,0	5,0	5,0	4,0
8	9,8	12,0	13,0	8,0	14,0	10,0	7,0	7,0	5,0	14,0	4,0	12,0	11,0
9	17,4	20,0	17,0	15,0	13,0	17,0	17,0	17,0	15,0	21,0	19,0	20,0	18,0
10	68,7	63,0	70,0	74,0	72,0	71,0	73,0	72,0	77,0	58,0	71,0	59,0	62,0
No sap	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0
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
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS													
0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
4	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
5	1,0	0,0	2,0	0,0	0,0	4,0	1,0	0,0	0,0	2,0	0,0	1,0	2,0
6	1,1	1,0	1,0	0,0	2,0	2,0	1,0	1,0	1,0	0,0	1,0	2,0	1,0
7	5,7	7,0	5,0	5,0	6,0	2,0	4,0	5,0	5,0	13,0	6,0	4,0	7,0
8	16,6	15,0	25,0	21,0	14,0	16,0	12,0	14,0	14,0	19,0	14,0	14,0	19,0
9	17,6	16,0	9,0	19,0	13,0	22,0	19,0	14,0	21,0	17,0	19,0	27,0	17,0
10	57,6	61,0	58,0	55,0	65,0	54,0	63,0	65,0	59,0	46,0	60,0	52,0	52,0
No sap	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	2,0
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
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA													
0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
3	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
5	0,5	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
6	1,4	1,0	3,0	0,0	1,0	0,0	2,0	1,0	2,0	1,0	0,0	6,0	0,0
7	3,5	4,0	1,0	6,0	4,0	2,0	2,0	2,0	7,0	4,0	2,0	2,0	6,0
8	13,2	7,0	16,0	10,0	13,0	17,0	16,0	10,0	10,0	19,0	10,0	19,0	13,0
9	18,8	22,0	17,0	19,0	16,0	14,0	20,0	24,0	22,0	23,0	15,0	11,0	22,0
10	62,2	64,0	63,0	65,0	66,0	67,0	60,0	62,0	58,0	50,0	72,0	60,0	57,0
No sap	0,3	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
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

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
P8.1. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?													
Rapidesa	18,2	20,0	14,0	17,0	15,0	23,0	20,0	19,0	19,0	17,0	18,0	17,0	20,0
Amabilitat	19,3	20,0	20,0	19,0	16,0	24,0	20,0	21,0	18,0	17,0	20,0	21,0	14,0
Professionalitat	11,9	13,0	5,0	14,0	13,0	14,0	18,0	9,0	12,0	10,0	13,0	9,0	12,0
Adequació de la resposta	25,1	31,0	31,0	30,0	27,0	20,0	16,0	28,0	24,0	17,0	25,0	24,0	24,0
Llenguatge clar i concís	5,6	3,0	4,0	5,0	5,0	7,0	8,0	6,0	3,0	4,0	6,0	12,0	5,0
Interès per resoldre la consulta	17,9	13,0	23,0	13,0	20,0	12,0	17,0	16,0	24,0	28,0	17,0	17,0	20,0
Tot és important	1,6	0,0	3,0	2,0	4,0	0,0	1,0	1,0	0,0	4,0	1,0	0,0	3,0
Altres respostes	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
No sap	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	1,0
Base Esmenta un aspecte	1177	117	98	136	96	102	101	103	81	88	85	93	79
P8.2. I EL SEGON?													
Rapidesa	23,6	23,0	18,6	24,5	18,8	31,0	30,3	26,3	17,0	30,1	17,2	25,0	17,7
Amabilitat	23,8	27,0	24,7	24,5	26,0	21,0	19,2	20,2	15,0	18,3	31,3	29,0	29,2
Professionalitat	15,0	13,0	21,6	11,2	11,5	16,0	17,2	11,1	21,0	17,2	15,2	12,0	15,6
Adequació de la resposta	13,0	19,0	12,4	15,3	14,6	9,0	11,1	13,1	20,0	8,6	10,1	13,0	7,3
Llenguatge clar i concís	9,8	7,0	7,2	9,2	11,5	8,0	10,1	16,2	14,0	10,8	15,2	2,0	7,3
Interès per resoldre la consulta	13,7	11,0	15,5	14,3	17,7	15,0	11,1	11,1	12,0	15,1	11,1	15,0	16,7
Cap altre	1,2	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	2,0	1,0	0,0	0,0	4,0	6,2
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?													
Rapidesa	41,3	43,0	32,0	41,0	33,0	54,0	50,0	45,0	36,0	45,0	35,0	42,0	37,0
Amabilitat	42,6	47,0	44,0	43,0	41,0	45,0	39,0	41,0	33,0	34,0	51,0	50,0	42,0
Professionalitat	26,6	26,0	26,0	25,0	24,0	30,0	35,0	20,0	33,0	26,0	28,0	21,0	27,0
Adequació de la resposta	37,8	50,0	43,0	45,0	41,0	29,0	27,0	41,0	44,0	25,0	35,0	37,0	31,0
Llenguatge clar i concís	15,2	10,0	11,0	14,0	16,0	15,0	18,0	22,0	17,0	14,0	21,0	14,0	12,0
Interès per resoldre la consulta	31,4	24,0	38,0	27,0	37,0	27,0	28,0	27,0	36,0	42,0	28,0	32,0	36,0
Tot és important	1,6	0,0	3,0	2,0	4,0	0,0	1,0	1,0	0,0	4,0	1,0	0,0	3,0
Altres respostes	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
No sap	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	1,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?													
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	23,1	23,0	20,0	22,0	24,0	16,0	25,0	29,0	24,0	20,0	16,0	33,0	25,0
Sí, però s'equivoca	9,4	11,0	13,0	8,0	6,0	10,0	6,0	7,0	10,0	12,0	9,0	4,0	18,0
No	67,6	66,0	67,0	70,0	70,0	74,0	69,0	64,0	66,0	68,0	75,0	63,0	57,0
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?													
Diàriament o pràcticament diària	0,4	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0
Algunes vegades a la setmana	2,6	2,0	2,0	4,0	2,0	0,0	2,0	6,0	2,0	5,0	2,0	1,0	2,0
Algunes vegades al mes	18,6	19,0	25,0	15,0	16,0	18,0	15,0	13,0	12,0	33,0	23,0	15,0	21,0
Menor freqüència	78,3	78,0	73,0	81,0	82,0	82,0	81,0	81,0	85,0	61,0	75,0	83,0	77,0
No sap	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...													
Al matí	55,0	51,0	50,0	56,0	54,0	51,0	54,0	67,0	51,0	50,0	62,0	56,0	58,0
A la tarda	17,6	18,0	16,0	17,0	23,0	21,0	21,0	15,0	17,0	17,0	14,0	16,0	15,0
A la nit	3,0	5,0	3,0	3,0	5,0	4,0	1,0	2,0	6,0	4,0	2,0	0,0	0,0
Indiferent	23,5	24,0	30,0	24,0	18,0	23,0	24,0	16,0	24,0	25,0	21,0	28,0	26,0
No sap	1,0	2,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	2,0	4,0	1,0	0,0	1,0
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...													
Només (o gairebé) els dies laborables	78,3	78,0	79,0	79,0	85,0	78,0	77,0	80,0	77,0	68,0	77,0	83,0	77,0
Només els caps de setmana	3,1	1,0	4,0	1,0	2,0	4,0	1,0	6,0	2,0	5,0	4,0	5,0	3,0
Indistintament	18,2	20,0	17,0	20,0	13,0	17,0	22,0	14,0	21,0	25,0	19,0	11,0	19,0
No sap	0,5	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	1,0	1,0
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?													
Només un vegada	62,8	49,0	55,0	58,0	63,0	67,0	71,0	63,0	63,0	69,0	57,0	71,0	73,0
2 o 3 vegades	26,6	27,0	33,0	28,0	25,0	23,0	22,0	32,0	29,0	22,0	32,0	23,0	22,0
4 o 5 vegades	4,3	6,0	2,0	7,0	5,0	3,0	6,0	2,0	2,0	5,0	4,0	4,0	4,0
Més de 5 vegades	3,4	4,0	7,0	5,0	4,0	3,0	1,0	3,0	2,0	3,0	4,0	2,0	1,0
No sap	2,9	13,0	3,0	2,0	3,0	4,0	0,0	0,0	4,0	1,0	3,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?													
Per motius de feina	8,7	8,0	9,0	10,0	6,0	13,0	10,0	8,0	9,0	7,0	9,0	8,0	6,0
Per motius personals	91,3	92,0	91,0	90,0	94,0	87,0	90,0	92,0	91,0	93,0	91,0	92,0	94,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Si	89,5	81,0	90,0	88,0	87,0	90,0	88,0	97,0	85,0	92,0	92,0	95,0	91,0
No	6,2	10,0	4,0	10,0	7,0	7,0	6,0	2,0	6,0	7,0	4,0	4,0	5,0
A mitges	3,7	6,0	6,0	1,0	6,0	3,0	6,0	1,0	8,0	1,0	4,0	1,0	3,0
No sap	0,5	3,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base No li van solucionar la consulta	120	19	10	15	13	10	12	3	11	8	7	5	7
P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Em van dir que no tenien la informació	3,7	0,0	0,0	0,0	7,7	0,0	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0	20,0	12,5
Em van adreçar a un número equivocat	10,6	12,5	10,0	18,2	0,0	10,0	25,0	0,0	7,1	0,0	25,0	0,0	0,0
Em van donar una informació errònia	10,3	6,3	10,0	18,2	7,7	0,0	16,7	0,0	14,3	25,0	12,5	0,0	0,0
Estic esperant la resposta	14,5	0,0	20,0	18,2	15,4	20,0	33,3	33,3	14,3	12,5	0,0	0,0	12,5
Em van adreçar a un altre lloc	21,8	6,3	40,0	18,2	38,5	50,0	0,0	33,3	21,4	25,0	12,5	20,0	12,5
Inseguretat de la resposta	6,4	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3	14,3	0,0	12,5	40,0	0,0
No ho sabien	15,9	31,3	10,0	18,2	7,7	20,0	16,7	0,0	0,0	12,5	12,5	0,0	37,5
Atenció dolenta	2,0	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Problemes tècnics	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0
No va rebre la documentació que li havien dit	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,5
Actitud no correcta per part de l'operador	3,7	6,3	0,0	9,1	7,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,5
No es va poder fer el tràmit	4,1	6,3	0,0	0,0	7,7	0,0	0,0	0,0	7,1	12,5	0,0	20,0	0,0
Informació incompleta	2,3	0,0	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1	12,5	0,0	0,0	0,0
Altres	2,7	6,3	0,0	0,0	7,7	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA: VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?													
Sí	14,9	14,0	16,0	16,0	18,0	7,0	16,0	12,0	16,0	28,0	10,0	18,0	7,0
No	82,6	85,0	83,0	82,0	76,0	88,0	80,0	87,0	81,0	71,0	88,0	79,0	92,0
No sap	2,5	1,0	1,0	2,0	6,0	5,0	4,0	1,0	3,0	1,0	2,0	3,0	1,0
VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?													
Sí	33,0	20,0	38,0	33,0	27,0	36,0	47,0	36,0	28,0	41,0	30,0	30,0	30,0
No	58,3	67,0	50,0	52,0	63,0	60,0	47,0	59,0	66,0	43,0	65,0	66,0	67,0
No sap	8,7	13,0	12,0	15,0	10,0	4,0	6,0	5,0	6,0	16,0	5,0	4,0	3,0
EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?													
Sí	96,9	95,0	97,0	98,0	98,0	96,0	96,0	97,0	97,0	94,0	97,0	99,0	99,0
No	1,9	4,0	3,0	1,0	1,0	4,0	3,0	1,0	1,0	3,0	1,0	0,0	0,0
No sap	1,2	1,0	0,0	1,0	1,0	0,0	1,0	2,0	2,0	3,0	2,0	1,0	1,0
EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?													
Sí	98,2	92,0	97,0	99,0	97,0	100,0	99,0	98,0	100,0	99,0	99,0	100,0	100,0
No	1,7	8,0	3,0	1,0	3,0	0,0	1,0	2,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
No sap	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?													
Sí	97,3	94,0	99,0	100,0	98,0	95,0	95,0	98,0	99,0	96,0	99,0	97,0	97,0
No	2,6	5,0	1,0	0,0	2,0	5,0	5,0	2,0	1,0	4,0	1,0	3,0	2,0
No sap	0,2	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?													
Sí	92,2	83,0	95,0	88,0	93,0	91,0	93,0	98,0	93,0	92,0	98,0	92,0	95,0
No	7,4	15,0	5,0	12,0	7,0	9,0	7,0	2,0	6,0	8,0	2,0	8,0	4,0
No sap	0,3	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?													
Sí	96,9	95,0	98,0	97,0	96,0	99,0	96,0	99,0	92,0	96,0	98,0	99,0	97,0
No	1,5	2,0	1,0	3,0	2,0	1,0	1,0	1,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0
No sap	1,6	3,0	1,0	0,0	2,0	0,0	3,0	0,0	5,0	3,0	1,0	0,0	2,0
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?													
Sí	95,5	96,0	96,0	95,0	93,0	92,0	95,0	99,0	96,0	96,0	98,0	95,0	96,0
No	3,9	4,0	4,0	5,0	7,0	6,0	5,0	1,0	2,0	3,0	0,0	4,0	4,0
No sap	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	2,0	1,0	2,0	1,0	0,0
P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETES? N'HA FET ALGUN?													
Ho sap i ha fet algun tràmit	37,6	44,0	41,0	35,0	42,0	26,0	31,0	40,0	34,0	31,0	53,0	31,0	45,0
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	30,6	31,0	28,0	42,0	30,0	30,0	30,0	27,0	38,0	30,0	24,0	31,0	20,0
No sap que es poden fer tràmits	30,5	25,0	31,0	23,0	28,0	44,0	39,0	33,0	28,0	22,0	23,0	38,0	35,0
No sap	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	17,0	0,0	0,0	0,0
Base Ha fet algun tràmit amb el 012	451	51	41	48	42	26	32	42	28	29	45	29	37
P19.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER AMB EL 012?													
Atur (segellar)	65,6	70,5	51,2	68,6	71,4	76,9	61,3	55,0	73,5	48,4	75,5	58,1	73,3
Naixement / acolliment d'un fill o fills	5,7	6,8	7,3	2,9	2,4	3,8	3,2	7,5	5,9	6,5	3,8	12,9	6,7
Ajuda per infant a càrrec	9,1	13,6	14,6	2,9	7,1	3,8	16,1	10,0	0,0	12,9	1,9	16,1	11,1
Ajudes familiars sense especificar	2,4	4,5	7,3	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	6,5	3,8	0,0	2,2
Impostos	1,7	2,3	2,4	0,0	0,0	3,8	3,2	0,0	5,9	0,0	1,9	0,0	2,2
Multes	5,8	4,5	0,0	14,3	4,8	7,7	3,2	7,5	11,8	3,2	5,7	3,2	2,2
Ajuda al lloguer	0,9	2,3	2,4	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	3,2	0,0	0,0	0,0
Cèdula d'habitabilitat	0,6	0,0	4,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2
Pagament de taxes	0,5	0,0	2,4	2,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Llicències (pesca,...)	1,5	0,0	2,4	0,0	0,0	3,8	3,2	2,5	0,0	3,2	1,9	3,2	0,0
Demandar targeta sanitària	0,2	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Demandar prestacions	1,1	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	3,2	2,5	0,0	6,5	0,0	0,0	0,0
Inscripcions a cursos (Educació)	1,3	0,0	0,0	0,0	4,8	0,0	3,2	2,5	0,0	3,2	1,9	0,0	0,0
Canvis de padró	0,4	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	3,2	0,0	0,0	0,0
Demandar targeta de residència	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Declaració de Renda	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Domiciliar pagaments	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,2	0,0	0,0	0,0
Reclamacions de consum	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0
Altres	2,7	0,0	4,9	8,6	0,0	0,0	0,0	7,5	0,0	0,0	1,9	6,5	0,0
No sap	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,9	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?													
Cada dia	61,2	64,0	64,0	60,0	61,0	67,0	60,0	55,0	65,0	61,0	55,0	65,0	57,0
Algunes vegades a la setmana	15,0	8,0	20,0	14,0	21,0	8,0	16,0	17,0	15,0	16,0	21,0	13,0	13,0
Algunes vegades al mes	3,1	3,0	0,0	4,0	2,0	1,0	3,0	6,0	5,0	3,0	6,0	2,0	2,0
Menor freqüència	3,4	1,0	5,0	3,0	2,0	3,0	6,0	3,0	2,0	5,0	3,0	2,0	6,0
Mai / quasi mai	17,3	24,0	11,0	19,0	14,0	21,0	15,0	19,0	12,0	15,0	15,0	18,0	22,0
No sap	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Es connecta cada dia	735	75	65	83	61	68	61	57	53	58	47	60	47
P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?													
Menys d'1 hora	13,3	14,1	15,6	21,7	21,3	9,0	15,0	10,9	13,8	6,6	16,4	7,7	1,8
1 a 2 hores	28,9	26,6	23,4	30,0	37,7	34,3	33,3	18,2	29,2	37,7	21,8	29,2	21,1
2 a 3 hores	19,9	20,3	18,8	13,3	18,0	17,9	13,3	18,2	20,0	23,0	16,4	30,8	33,3
3 a 5 hores	16,0	18,8	15,6	20,0	13,1	16,4	15,0	27,3	12,3	6,6	5,5	16,9	21,1
5 a 8 hores	9,1	6,3	9,4	8,3	3,3	9,0	11,7	12,7	9,2	6,6	21,8	6,2	8,8
8 hores	7,5	4,7	14,1	3,3	6,6	10,4	3,3	5,5	9,2	11,5	12,7	4,6	7,0
Més de 8 hores	4,0	6,3	1,6	3,3	0,0	1,5	6,7	3,6	6,2	4,9	5,5	4,6	5,3
No sap	1,4	3,1	1,6	0,0	0,0	1,5	1,7	3,6	0,0	3,3	0,0	0,0	1,8
Temps diari de connexió (en minuts)													
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
Base Es connecta algunes vegades a la setmana	180	9	20	19	21	8	16	18	12	15	18	12	11
P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?													
Menys d'1 hora	7,6	12,5	15,0	0,0	9,5	12,5	6,2	11,8	20,0	6,3	0,0	0,0	0,0
1 hora	21,5	25,0	5,0	21,4	14,3	25,0	37,5	35,3	6,7	12,5	38,1	15,4	23,1
Entre 2 i 3 hores	24,4	12,5	30,0	14,3	23,8	0,0	31,2	17,6	40,0	12,5	28,6	38,5	38,5
Entre 3 i 5 hores	32,7	25,0	45,0	35,7	33,3	25,0	25,0	35,3	26,7	37,5	23,8	38,5	30,8
Més de 5	11,4	25,0	5,0	21,4	14,3	25,0	0,0	0,0	6,7	25,0	9,5	7,7	7,7
No sap	1,6	0,0	0,0	0,0	4,8	12,5	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,8	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Temps setmanal de connexió (en minuts)													
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

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?													
Sí	80,6	77,0	81,0	80,0	84,0	83,0	82,0	78,0	79,0	84,0	83,0	85,0	71,0
No	19,4	23,0	19,0	20,0	16,0	17,0	18,0	22,0	21,0	16,0	17,0	15,0	29,0
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?													
Gencat.cat / Gencat	57,2	58,0	65,0	56,0	64,0	59,0	52,0	49,0	60,0	64,0	54,0	56,0	49,0
Altres	5,2	5,0	4,0	3,0	2,0	7,0	11,0	7,0	7,0	1,0	6,0	6,0	4,0
No sap	37,6	37,0	31,0	41,0	34,0	34,0	37,0	44,0	33,0	35,0	40,0	38,0	47,0
Base No esmenta espontàniament Gencat.cat	513	49	35	61	36	42	49	53	32	34	39	41	42
P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?													
Sí	82,7	95,2	80,0	88,6	83,3	70,7	83,3	82,4	87,5	52,8	91,3	84,1	84,3
No	17,3	4,8	20,0	11,4	16,7	29,3	16,7	17,6	12,5	47,2	8,7	15,9	15,7
Base Coneix Gencat.cat	1111	114	94	132	94	89	94	94	77	79	82	86	76
P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?													
Sí	71,3	71,4	75,3	69,5	72,3	77,3	72,8	63,7	74,7	83,1	65,6	69,9	60,9
No	28,7	28,6	24,7	30,5	27,7	22,7	27,2	36,3	25,3	16,9	34,4	30,1	39,1

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	82	71	91	68	69	68	60	58	65	54	60	46
P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?													
Estudis	13,1	17,1	10,0	12,1	17,6	13,2	20,9	8,6	11,3	8,7	19,0	9,2	7,1
Ocupació	21,7	20,0	21,4	24,2	30,9	20,6	29,9	24,1	21,1	17,4	14,3	10,8	23,2
Habitatge	2,9	5,7	2,9	3,0	0,0	4,4	1,5	5,2	2,8	1,4	0,0	1,5	5,4
Certificats, tràmits	4,7	4,3	7,1	3,0	1,5	4,4	10,4	3,4	1,4	7,2	6,3	3,1	3,6
Cursos	5,2	5,7	7,1	4,5	1,5	8,8	1,5	0,0	8,5	2,9	9,5	7,7	5,4
Pensions, ajudes, subvencions	17,6	15,7	17,1	15,2	27,9	16,2	11,9	25,9	19,7	14,5	19,0	16,9	12,5
Multes	0,5	1,4	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8
Agenda cultural	2,0	2,9	2,9	1,5	2,9	1,5	1,5	3,4	2,8	1,4	1,6	1,5	0,0
Normativa i legislació	3,0	4,3	1,4	4,5	0,0	2,9	1,5	1,7	7,0	2,9	3,2	1,5	5,4
Sanitat	4,5	2,9	10,0	0,0	4,4	2,9	3,0	6,9	2,8	8,7	3,2	7,7	3,6
Mapes, plànols municipals	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0
Servei meteorològic	1,1	1,4	1,4	3,0	1,5	0,0	0,0	1,7	0,0	1,4	0,0	1,5	0,0
Turisme	0,8	2,9	1,4	0,0	0,0	1,5	0,0	1,7	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Transports	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0
Consultes per feina / estudis	2,2	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	5,2	0,0	7,2	1,6	6,2	7,1
Informació sobre la Generalitat	4,1	1,4	5,7	3,0	5,9	5,9	0,0	0,0	2,8	5,8	9,5	4,6	7,1
Informació Direcció General Trànsit	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0
Activitats nens / jovent	1,0	2,9	1,4	3,0	0,0	0,0	1,5	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Informació	1,5	1,4	2,9	1,5	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	4,3	1,6	3,1	1,8
Impostos	1,8	0,0	0,0	3,0	0,0	2,9	1,5	3,4	2,8	2,9	3,2	1,5	0,0
Traductor	0,5	1,4	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	1,8
Per curiositat	0,5	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	1,4	0,0	1,5	0,0
Altres	3,4	2,9	2,9	6,1	1,5	0,0	1,5	3,4	4,2	4,3	4,8	3,1	7,1
Cap	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1	0,0
No sap	6,8	4,3	2,9	9,1	2,9	13,2	10,4	3,4	7,0	5,8	3,2	10,8	7,1
No contesta	0,3	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0
P22.4. COM LA VA CONÈIXER?													
Trucant al 012	2,1	0,0	2,9	1,5	2,9	1,5	3,0	3,4	1,4	1,4	3,2	3,1	1,8
Familiar o amic	12,8	12,9	2,9	10,6	16,2	11,8	14,9	13,8	16,9	20,3	11,1	13,8	8,9
Cercadors d'Internet	12,0	5,7	11,4	13,6	5,9	14,7	9,0	6,9	19,7	5,8	22,2	15,4	19,6
Per la televisió	19,1	24,3	14,3	21,2	25,0	16,2	17,9	25,9	14,1	24,6	7,9	16,9	16,1
Per la ràdio	1,3	2,9	1,4	0,0	0,0	4,4	1,5	0,0	2,8	0,0	0,0	1,5	0,0
Per la premsa	3,0	1,4	4,3	7,6	1,5	2,9	1,5	0,0	4,2	0,0	7,9	3,1	0,0
Per la revista de la Generalitat	1,5	1,4	0,0	1,5	1,5	1,5	0,0	3,4	2,8	4,3	0,0	0,0	1,8
A la feina / estudis	15,1	17,1	14,3	13,6	14,7	17,6	14,9	10,3	11,3	20,3	19,0	15,4	10,7
Oficines de Treball	8,5	12,9	8,6	3,0	11,8	8,8	7,5	10,3	5,6	7,2	6,3	7,7	14,3
Altres	7,9	7,1	12,9	7,6	4,4	4,4	6,0	13,8	7,0	1,4	9,5	9,2	14,3
No sap	16,8	14,3	27,1	19,7	16,2	16,2	23,9	12,1	14,1	14,5	12,7	13,8	12,5

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	82	71	91	68	69	68	60	58	65	54	60	46
P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?													
Menys d'un mes	54,2	50,0	58,6	48,5	60,3	51,5	56,7	65,5	42,3	56,5	50,8	50,8	62,5
D'un a dos mesos	24,8	32,9	27,1	27,3	19,1	32,4	22,4	17,2	22,5	23,2	22,2	27,7	16,1
Tres o quatre mesos	5,7	4,3	5,7	7,6	5,9	2,9	4,5	3,4	11,3	5,8	9,5	1,5	7,1
Més de quatre mesos	14,7	12,9	7,1	16,7	14,7	13,2	14,9	13,8	22,5	11,6	15,9	20,0	14,3
No sap	0,7	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	1,4	2,9	1,6	0,0	0,0
P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?													
Si	33,8	27,1	41,4	33,3	35,3	29,4	28,4	41,4	29,6	40,6	31,7	35,4	33,9
No	13,7	21,4	20,0	6,1	8,8	13,2	14,9	8,6	11,3	15,9	11,1	21,5	10,7
No l'havia visitat abans	22,8	30,0	15,7	19,7	25,0	22,1	20,9	24,1	26,8	26,1	23,8	15,4	25,0
No sap	29,7	21,4	22,9	40,9	30,9	35,3	35,8	25,9	32,4	17,4	33,3	27,7	30,4
Base Creu que la pàgina web ha millorat	268	22	29	30	24	20	19	25	17	27	17	21	16
P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?													
Accessibilitat	8,7	26,3	3,4	9,1	4,2	5,0	5,3	0,0	14,3	17,9	10,0	8,7	0,0
Claredat	12,9	5,3	3,4	9,1	12,5	15,0	26,3	29,2	0,0	7,1	15,0	13,0	26,3
Més informació, més serveis	35,4	31,6	51,7	40,9	37,5	20,0	31,6	16,7	52,4	42,9	35,0	30,4	26,3
Disseny, imatge	6,5	5,3	17,2	4,5	4,2	10,0	0,0	8,3	0,0	3,6	0,0	17,4	0,0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	19,4	0,0	13,8	18,2	25,0	45,0	26,3	29,2	19,0	17,9	5,0	13,0	21,1
Rapidesa	7,7	15,8	3,4	4,5	8,3	0,0	5,3	8,3	4,8	7,1	10,0	13,0	15,8
Altres	1,9	5,3	0,0	0,0	8,3	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,3
No sap	7,5	10,5	6,9	13,6	0,0	0,0	5,3	8,3	9,5	3,6	25,0	4,3	5,3

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	82	71	91	68	69	68	60	58	65	54	60	46
P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?													
Ho sap i ha fet algun tràmit	23,5	20,0	21,4	24,2	23,5	13,2	22,4	31,0	21,1	23,2	27,0	32,3	26,8
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	59,0	64,3	62,9	60,6	66,2	60,3	50,7	55,2	62,0	49,3	66,7	56,9	48,2
No sap que es poden fer tràmits	15,8	14,3	15,7	15,2	10,3	26,5	23,9	13,8	16,9	11,6	6,3	10,8	25,0
No sap	1,7	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	15,9	0,0	0,0	0,0
Base Ha fet algun tràmit mitjançant Gencat.cat	186	16	15	22	16	9	15	19	12	15	15	20	12
P22.6.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER MITJANÇANT GENCAT.CAT?													
Atur (segellar)	11,3	21,4	6,7	12,5	0,0	22,2	6,7	11,1	20,0	12,5	17,6	4,8	6,7
Impostos	7,8	14,3	0,0	0,0	0,0	11,1	6,7	11,1	0,0	12,5	5,9	19,0	13,3
Cita pel metge	13,1	7,1	20,0	18,8	12,5	33,3	13,3	5,6	13,3	18,8	5,9	4,8	13,3
Carnet família nombrosa	0,6	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Preinscripció escolar	3,8	7,1	20,0	0,0	0,0	11,1	6,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,7
Ensenyament	8,2	21,4	0,0	6,3	12,5	0,0	0,0	16,7	13,3	6,3	11,8	4,8	0,0
Subvencions	16,6	7,1	0,0	18,8	37,5	0,0	6,7	11,1	20,0	25,0	11,8	19,0	40,0
Família	1,7	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,6	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0
Empreses	1,2	7,1	6,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Buscar feina, cursos aturats	5,9	0,0	6,7	18,8	6,2	0,0	6,7	5,6	0,0	0,0	5,9	9,5	0,0
Llicències (pesca,...)	6,6	0,0	20,0	12,5	6,2	0,0	6,7	5,6	6,7	0,0	11,8	4,8	0,0
Altres temes laborals	4,9	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	13,3	6,3	11,8	0,0	6,7
Oposicions	4,8	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0	20,0	11,1	0,0	0,0	0,0	9,5	0,0
Crear associacions	0,5	0,0	0,0	0,0	6,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Denuncies	1,1	0,0	0,0	0,0	6,2	0,0	0,0	5,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Temes jurídics	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estrangeria	2,2	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0	6,7	0,0	6,7	6,3	0,0	0,0	0,0
Sol·licitud d'empadronament	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Renovació targeta de transport	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0
Reclamacions	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,9	4,8	0,0
Sol·licitar permís d'obres	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,9	0,0	0,0
Carnet monoparental	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,9	0,0	0,0
Documentació	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,6	0,0	0,0	0,0	4,8	6,7
Altres	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,8	0,0
No sap	4,4	0,0	0,0	6,3	0,0	11,1	13,3	5,6	0,0	0,0	0,0	9,5	6,7

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	82	71	91	68	69	68	60	58	65	54	60	46
P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.													
0	0,3	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8
2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8
3	0,3	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	1,8
4	0,8	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	1,4	1,6	3,1	1,8
5	3,5	7,1	2,9	3,0	2,9	5,9	1,5	1,7	1,4	1,4	4,8	4,6	3,6
6	8,9	7,1	12,9	6,1	5,9	17,6	9,0	5,2	11,3	11,6	4,8	6,2	8,9
7	20,9	25,7	20,0	22,7	20,6	10,3	20,9	12,1	22,5	18,8	23,8	33,8	17,9
8	31,5	25,7	32,9	30,3	35,3	29,4	35,8	50,0	31,0	33,3	25,4	26,2	21,4
9	13,8	15,7	15,7	18,2	11,8	10,3	14,9	13,8	15,5	13,0	7,9	9,2	17,9
10	13,5	10,0	12,9	9,1	17,6	20,6	10,4	13,8	9,9	13,0	25,4	12,3	8,9
No sap	6,3	5,7	2,9	10,6	4,4	5,9	6,0	3,4	7,0	7,2	6,3	3,1	14,3
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

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
P23. SEXE													
Home	35,9	32,0	40,0	36,0	35,0	38,0	36,0	34,0	35,0	37,0	37,0	36,0	35,0
Dona	64,1	68,0	60,0	64,0	65,0	62,0	64,0	66,0	65,0	63,0	63,0	64,0	65,0
P24. EDAT													
Fins a 25 anys	5,0	7,0	3,0	5,0	4,0	4,0	7,0	4,0	5,0	6,0	4,0	5,0	6,0
De 25 a 34	33,0	32,0	33,0	34,0	34,0	33,0	31,0	33,0	33,0	34,0	33,0	34,0	32,0
De 35 a 44	30,9	32,0	32,0	29,0	30,0	32,0	31,0	32,0	30,0	31,0	31,0	32,0	29,0
De 45 a 54	17,0	15,0	19,0	17,0	18,0	16,0	17,0	17,0	17,0	17,0	18,0	15,0	18,0
De 55 a 64	9,1	9,0	8,0	10,0	9,0	10,0	9,0	8,0	11,0	7,0	9,0	9,0	10,0
65 i més	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	6,0	4,0	5,0	5,0	5,0	5,0
P25. ON VA NÉIXER?													
Catalunya	74,4	81,0	70,0	79,0	72,0	72,0	74,0	68,0	78,0	75,0	75,0	73,0	74,0
Resta d'Espanya	14,0	12,0	19,0	13,0	16,0	15,0	12,0	14,0	15,0	14,0	12,0	11,0	16,0
Estranger	11,6	7,0	11,0	8,0	12,0	13,0	14,0	18,0	7,0	11,0	13,0	16,0	10,0
P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?													
Català	38,3	44,0	39,0	42,0	38,0	39,0	41,0	31,0	35,0	40,0	39,0	34,0	34,0
Castellà	51,7	48,0	51,0	48,0	50,0	52,0	51,0	54,0	58,0	47,0	53,0	57,0	55,0
Ambdues per igual	8,7	8,0	8,0	9,0	11,0	8,0	6,0	12,0	6,0	12,0	7,0	7,0	10,0
Altres	1,2	0,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	3,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0
No contesta	0,1	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P26.2. A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?													
Català	25,4	32,0	29,0	23,0	24,0	22,0	29,0	26,0	25,0	31,0	21,0	26,0	14,0
Castellà	12,8	13,0	10,0	14,0	11,0	23,0	12,0	12,0	7,0	11,0	13,0	13,0	13,0
Ambdues per igual	11,5	8,0	12,0	9,0	12,0	15,0	16,0	10,0	10,0	14,0	10,0	9,0	15,0
No treballa / no estudia	49,8	47,0	48,0	53,0	52,0	40,0	43,0	52,0	58,0	44,0	54,0	52,0	58,0
Altres	0,3	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P26.3. AMB ELS AMICS?													
Català	30,8	33,0	28,0	33,0	34,0	29,0	36,0	27,0	28,0	30,0	37,0	27,0	26,0
Castellà	44,9	41,0	48,0	44,0	42,0	43,0	40,0	47,0	53,0	38,0	48,0	55,0	43,0
Ambdues per igual	23,8	25,0	23,0	22,0	24,0	28,0	24,0	25,0	19,0	32,0	15,0	17,0	31,0
Altres	0,4	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P27. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DEL SEU PARE?													
Catalunya	38,8	36,0	41,0	42,0	40,0	37,0	37,0	41,0	39,0	39,0	38,0	42,0	31,0
Resta d'Espanya	49,2	55,0	47,0	51,0	50,0	48,0	46,0	42,0	54,0	49,0	50,0	42,0	57,0
Estranger	11,6	9,0	10,0	7,0	10,0	13,0	17,0	17,0	7,0	11,0	12,0	15,0	12,0
No contesta	0,5	0,0	2,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0
P28. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DE LA SEVA MARE?													
Catalunya	38,9	39,0	44,0	43,0	33,0	33,0	48,0	40,0	37,0	41,0	36,0	34,0	36,0
Resta d'Espanya	48,8	53,0	43,0	47,0	53,0	53,0	37,0	44,0	54,0	50,0	52,0	49,0	53,0
Estranger	11,8	8,0	11,0	10,0	14,0	12,0	15,0	16,0	9,0	8,0	12,0	16,0	11,0
No contesta	0,5	0,0	2,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?													
Sense estudis	0,3	0,0	0,0	0,0	2,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	3,1	2,0	3,0	2,0	1,0	2,0	5,0	2,0	5,0	4,0	3,0	5,0	5,0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	39,6	48,0	41,0	44,0	39,0	34,0	40,0	38,0	42,0	30,0	39,0	39,0	38,0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	31,3	27,0	29,0	26,0	31,0	33,0	30,0	34,0	30,0	34,0	32,0	35,0	39,0
Universitari grau mig (primer cicle)	8,2	6,0	10,0	11,0	11,0	12,0	6,0	6,0	11,0	5,0	9,0	4,0	6,0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	17,1	17,0	16,0	17,0	16,0	16,0	19,0	20,0	11,0	26,0	17,0	16,0	12,0
No contesta	0,4	0,0	1,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0
P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?													
Treballa per compte propi	10,1	14,0	12,0	7,0	12,0	9,0	14,0	11,0	7,0	9,0	14,0	5,0	6,0
Treballa per compte d'altri	38,4	39,0	37,0	38,0	34,0	48,0	41,0	37,0	33,0	44,0	31,0	43,0	34,0
No treballa	51,3	47,0	50,0	55,0	54,0	42,0	45,0	52,0	60,0	47,0	54,0	52,0	60,0
No contesta	0,2	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Treballa per compte propi	121	16	12	10	12	9	14	11	6	9	12	5	5
P30.1. VOSTÈ ES...													
Empresari o professional amb assalariats	32,8	14,3	50,0	57,1	0,0	33,3	35,7	63,6	57,1	11,1	35,7	20,0	16,7
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	65,7	85,7	50,0	42,9	100,0	55,6	64,3	36,4	28,6	88,9	64,3	80,0	83,3
Membre de cooperativa	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Treballa per compte d'altri	461	45	37	53	34	49	42	38	27	42	26	40	28
P30.2. VOSTÈ ES...													
Assalariat indefinit	75,1	69,2	75,7	84,2	79,4	66,7	61,0	78,4	78,8	79,5	83,9	69,8	82,4
Assalariat eventual o interí	22,7	28,2	18,9	10,5	20,6	29,2	36,6	21,6	21,2	20,5	16,1	27,9	17,6
Membre de cooperativa	0,9	2,6	2,7	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0
No contesta	1,3	0,0	2,7	5,3	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base No treballa	615	55	51	76	54	43	46	54	49	44	46	48	49
P30.3. VOSTÈ ES...													
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	11,3	14,9	14,0	10,9	9,3	16,7	13,3	7,7	10,0	12,8	13,0	9,6	5,0
Aturat i ha treballat abans	76,8	80,9	78,0	70,9	70,4	69,0	77,8	80,8	78,3	68,1	81,5	76,9	90,0
Pensionista (abans no ha treballat)	1,2	0,0	0,0	0,0	1,9	4,8	2,2	0,0	1,7	2,1	1,9	1,9	0,0
Aturat i busca la primera feina	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0
Estudiant	2,8	0,0	4,0	3,6	3,7	4,8	4,4	0,0	3,3	6,4	0,0	0,0	3,3
Mestressa de casa	7,4	4,3	4,0	12,7	14,8	4,8	0,0	11,5	6,7	8,5	3,7	11,5	1,7
Està de baixa	0,2	0,0	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Treballa	582	62	50	62	46	58	56	50	32	50	38	45	33
P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?													
Públic (administració o empresa pública)	16,9	15,1	4,1	13,3	21,7	19,3	16,4	22,9	15,0	17,0	20,0	25,0	15,0
Sector privat	82,0	84,9	95,9	84,4	78,3	77,2	83,6	72,9	85,0	83,0	80,0	72,9	85,0
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	0,6	0,0	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	3,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0
P30.5. I A QUINA BRANCA?													
Agrari	0,7	0,0	0,0	2,2	0,0	0,0	1,8	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Indústria	14,6	17,0	22,4	15,6	8,7	17,5	12,7	16,7	5,0	13,2	13,3	16,7	10,0
Serveis	76,1	77,4	65,3	75,6	89,1	71,9	76,4	75,0	72,5	73,6	82,2	77,1	80,0
Construcció	7,5	3,8	12,2	6,7	2,2	7,0	7,3	8,3	15,0	13,2	4,4	4,2	7,5
No contesta	1,2	1,9	0,0	0,0	0,0	3,5	1,8	0,0	2,5	0,0	0,0	2,1	2,5

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
P31. LLOC DE RESIDÈNCIA													
Alt Camp	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0
Alt Empordà	1,8	0,0	1,0	2,0	2,0	5,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0
Alt Penedès	1,7	2,0	0,0	3,0	1,0	1,0	1,0	3,0	1,0	2,0	4,0	0,0	2,0
Alt Urgell	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0
Anoia	2,6	3,0	0,0	5,0	2,0	2,0	1,0	3,0	2,0	2,0	4,0	4,0	2,0
Bages	2,6	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	4,0	3,0	4,0	2,0	5,0	0,0	3,0
Baix Camp	2,4	4,0	3,0	4,0	1,0	4,0	0,0	3,0	1,0	3,0	1,0	2,0	1,0
Baix Ebre	0,9	1,0	0,0	0,0	3,0	0,0	1,0	2,0	2,0	0,0	0,0	0,0	2,0
Baix Empordà	1,1	0,0	2,0	1,0	2,0	0,0	1,0	2,0	2,0	0,0	0,0	3,0	0,0
Baix Llobregat	11,4	11,0	12,0	10,0	11,0	10,0	6,0	9,0	17,0	17,0	8,0	14,0	14,0
Baix Penedès	1,7	0,0	3,0	1,0	2,0	2,0	3,0	0,0	5,0	0,0	0,0	3,0	3,0
Barcelonès	8,0	8,0	11,0	12,0	8,0	5,0	7,0	6,0	8,0	3,0	12,0	10,0	4,0
Barcelona ciutat	22,1	10,0	21,0	20,0	19,0	26,0	20,0	30,0	27,0	20,0	23,0	28,0	25,0
Berguedà	0,6	0,0	2,0	1,0	2,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cerdanya	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Conca de Barberà	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	1,6	2,0	2,0	1,0	2,0	2,0	4,0	1,0	0,0	2,0	1,0	1,0	1,0
Garrigues	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
Garrotxa	0,1	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gironès	1,9	3,0	2,0	1,0	1,0	3,0	3,0	0,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Maresme	5,9	9,0	7,0	5,0	3,0	7,0	10,0	6,0	3,0	6,0	1,0	6,0	7,0
Montsià	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	2,0	1,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0
Noguera	0,6	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	3,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0
Osona	2,3	3,0	1,0	1,0	4,0	2,0	3,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	5,0
Pallars Jussà	0,2	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pla d'Urgell	0,3	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
Pla de l'Estany	0,1	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	0,2	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
Ripollès	0,2	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0
Segarra	0,3	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Segrià	1,6	2,0	2,0	2,0	3,0	0,0	1,0	0,0	2,0	1,0	3,0	2,0	2,0
Selva	2,6	4,0	3,0	4,0	1,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	5,0	4,0	1,0
Solsonès	0,1	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Tarragonès	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	1,0	2,0	3,0	1,0	4,0	6,0	3,0	3,0
Urgell	0,5	0,0	0,0	2,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
Val d'Aran	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vallès Occidental	13,5	16,0	17,0	13,0	17,0	10,0	15,0	12,0	10,0	17,0	10,0	10,0	13,0
Vallès Oriental	6,1	11,0	4,0	6,0	7,0	5,0	7,0	4,0	5,0	9,0	7,0	2,0	5,0
No contesta	0,7	1,0	1,0	1,0	0,0	3,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Barcelona ciutat	265	12	21	28	19	26	20	31	22	19	20	26	21
P32. DISTRICTE MUNICIPAL													
Ciutat Vella	3,2	0,0	0,0	0,0	5,3	0,0	0,0	10,0	0,0	0,0	4,3	7,1	8,0
Eixample	21,5	50,0	14,3	35,0	21,1	15,4	35,0	16,7	25,9	15,0	8,7	14,3	20,0
Sants-Montjuic	8,4	0,0	0,0	5,0	10,5	7,7	5,0	6,7	11,1	5,0	13,0	14,3	20,0
Les Corts	7,0	20,0	9,5	0,0	5,3	11,5	0,0	13,3	3,7	5,0	8,7	3,6	8,0
Sarrià-Sant Gervasi	9,1	0,0	4,8	5,0	10,5	7,7	10,0	13,3	0,0	15,0	30,4	3,6	8,0
Gràcia	6,0	0,0	9,5	0,0	5,3	7,7	0,0	6,7	11,1	5,0	13,0	7,1	4,0
Horta	9,9	10,0	9,5	15,0	0,0	7,7	15,0	13,3	7,4	5,0	8,7	14,3	8,0
Nou Barris	8,5	0,0	19,0	10,0	21,1	3,8	0,0	3,3	14,8	10,0	8,7	10,7	0,0
Sant Andreu	9,1	0,0	19,0	10,0	15,8	23,1	10,0	3,3	3,7	0,0	4,3	7,1	8,0
Sant Martí	15,1	10,0	14,3	15,0	5,3	7,7	25,0	10,0	22,2	40,0	0,0	17,9	16,0
No contesta	2,1	10,0	0,0	5,0	0,0	7,7	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
REGIÓ DE RESIDÈNCIA													
Barcelona ciutat	22,1	10,0	21,0	20,0	19,0	26,0	20,0	30,0	27,0	20,0	23,0	28,0	25,0
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	48,2	59,0	53,0	50,0	49,0	40,0	50,0	41,0	44,0	56,0	43,0	43,0	46,0
Comarques gironines	7,8	8,0	8,0	8,0	8,0	10,0	6,0	6,0	9,0	6,0	9,0	10,0	6,0
Camp de Tarragona	7,5	8,0	9,0	8,0	6,0	8,0	6,0	6,0	8,0	8,0	7,0	9,0	7,0
Terres de l'Ebre	1,5	1,0	0,0	1,0	3,0	1,0	3,0	3,0	2,0	0,0	3,0	0,0	2,0
Àmbit de Ponent	3,4	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	2,0	4,0	4,0	3,0	2,0
Comarques centrals	8,1	9,0	5,0	8,0	11,0	8,0	9,0	8,0	7,0	6,0	11,0	6,0	10,0
Alt Pirineu i Aran	0,6	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	2,0
No contesta	0,7	1,0	1,0	1,0	0,0	3,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	117	101	138	100	102	102	104	81	95	85	93	82
DIA SETMANA TRUCADA													
Dilluns	20,1	21,0	19,0	21,0	20,0	19,0	20,0	20,0	19,0	22,0	19,0	20,0	20,0
Dimarts	19,9	21,0	19,0	20,0	20,0	20,0	19,0	22,0	21,0	17,0	21,0	20,0	18,0
Dimecres	20,0	17,0	23,0	20,0	20,0	20,0	21,0	18,0	22,0	20,0	19,0	20,0	21,0
Dijous	18,0	19,0	17,0	18,0	19,0	17,0	19,0	17,0	18,0	18,0	18,0	18,0	18,0
Divendres	15,0	15,0	16,0	14,0	16,0	14,0	15,0	15,0	15,0	15,0	15,0	15,0	16,0
Dissabte	4,0	4,0	4,0	4,0	2,0	6,0	4,0	4,0	3,0	4,0	5,0	4,0	4,0
Diumenge	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	4,0	2,0	4,0	2,0	4,0	3,0	3,0	3,0
FRANJA HORÀRIA TRUCADA													
De 8 a 11 hores	29,0	29,0	29,0	29,0	28,0	30,0	30,0	28,0	30,0	27,0	30,0	28,0	30,0
De 11 a 13 hores	24,9	23,0	27,0	25,0	25,0	24,0	26,0	25,0	26,0	23,0	26,0	26,0	23,0
De 13 a 16 hores	21,0	22,0	20,0	21,0	22,0	20,0	20,0	21,0	20,0	24,0	19,0	22,0	21,0
De 16 a 19 hores	13,9	9,0	19,0	14,0	14,0	14,0	15,0	13,0	13,0	15,0	14,0	13,0	15,0
De 19 a 22 hores	8,1	12,0	4,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	6,0	10,0	9,0	8,0
De 22 a 1 hores	2,0	4,0	0,0	2,0	2,0	2,0	1,0	3,0	2,0	3,0	1,0	2,0	2,0
De 1 a 8 hores	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	2,0	0,0	2,0	1,0	2,0	0,0	0,0	1,0
PROVÍNCIA													
Barcelona	79,0	79,0	79,0	79,0	79,0	77,0	79,0	80,0	78,0	82,0	77,0	78,0	81,0
Girona	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	10,0	7,0	7,0	9,0	6,0	9,0	10,0	6,0
Lleida	3,9	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	5,0	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0
Tarragona	9,1	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	10,0	8,0	10,0	9,0	9,0
NIVELL D'ESTUDIS													
Baix	43,1	50,0	44,0	46,0	42,0	37,0	45,0	40,0	47,0	35,0	42,0	44,0	43,0
Mitjà	31,3	27,0	29,0	26,0	31,0	33,0	30,0	34,0	30,0	34,0	32,0	35,0	39,0
Alt	25,2	23,0	26,0	28,0	27,0	28,0	25,0	26,0	22,0	31,0	26,0	20,0	18,0
No contesta	0,4	0,0	1,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012													
Gener	9,7	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	8,4	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	11,5	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	8,3	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	8,5	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	8,5	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	8,6	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	6,8	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	7,9	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	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Novembre	7,7	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	6,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
SITUACIÓ LABORAL													
Treballa per compte propi	10,1	14,0	12,0	7,0	12,0	9,0	14,0	11,0	7,0	9,0	14,0	5,0	6,0
Treballa per compte d'altri	38,4	39,0	37,0	38,0	34,0	48,0	41,0	37,0	33,0	44,0	31,0	43,0	34,0
Aturat	39,5	38,0	39,0	39,0	38,0	29,0	36,0	42,0	47,0	33,0	44,0	40,0	54,0
Jubilat / pensionista	6,4	7,0	7,0	6,0	6,0	9,0	7,0	4,0	7,0	7,0	8,0	6,0	3,0
Mestressa de casa	3,8	2,0	2,0	7,0	8,0	2,0	0,0	6,0	4,0	4,0	2,0	6,0	1,0
Estudiant	1,4	0,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	0,0	2,0	3,0	0,0	0,0	2,0
Altres situacions	0,1	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,2	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0



Situació laboral

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?									
Menys de tres mesos	3,6	0,9	4,9	3,2	5,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Entre 3 i 6 mesos	5,7	2,8	3,1	9,7	2,3	1,8	12,0	0,0	0,0
Entre 6 i 12 mesos	9,0	3,1	6,3	14,1	4,0	5,2	16,3	0,0	0,0
Entre 1 i 2 anys	18,2	13,5	12,6	24,8	16,9	16,1	27,5	0,0	29,7
Més de 2 anys	62,8	79,0	72,2	47,8	67,9	76,8	44,2	100,0	70,3
No sap	0,8	0,8	0,8	0,4	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJA?									
Familiar o amic	16,4	15,1	17,1	15,3	17,8	19,6	28,9	0,0	0,0
Internet	6,1	7,4	7,4	5,6	0,0	4,0	10,8	0,0	0,0
Per la televisió	27,7	32,6	33,9	20,0	26,1	30,4	23,8	100,0	64,9
Per la ràdio	1,3	2,4	1,1	0,8	4,0	2,2	0,0	0,0	0,0
A la premsa	4,0	4,4	5,3	2,2	10,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Revista de la Generalitat	2,3	2,3	1,6	2,6	2,3	4,6	5,6	0,0	0,0
Algun altre servei telefònic	1,5	1,5	1,5	0,7	6,0	0,0	6,0	0,0	0,0
A la feina / estudis	4,6	7,2	7,1	2,1	1,3	4,0	6,0	0,0	0,0
Oficines de Treball	15,2	0,0	3,6	34,0	2,4	6,4	0,0	0,0	0,0
Altres respostes	6,9	6,8	5,4	7,0	10,9	16,2	0,0	0,0	35,1
No sap	13,9	20,2	16,0	9,7	18,5	12,7	18,9	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?									
Molt satisfet	40,9	33,1	37,9	44,7	49,4	46,0	28,3	0,0	0,0
Bastant satisfet	47,4	51,1	49,9	45,2	38,1	46,1	48,2	100,0	100,0
Regular / normal	8,9	9,7	9,3	8,1	11,4	4,9	17,6	0,0	0,0
Poc satisfet	1,6	3,3	1,6	1,2	0,0	3,0	5,9	0,0	0,0
Gens satisfet	0,8	2,8	1,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	0,3	0,0	0,0	0,5	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?									
0	0,3	0,8	0,4	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,1	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,5	2,8	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2	0,8	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,4	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	5,9	0,0	0,0
5	2,5	4,8	2,4	1,8	2,5	6,1	0,0	0,0	0,0
6	3,2	4,6	3,5	2,9	1,3	1,8	4,8	0,0	0,0
7	10,7	8,9	14,1	8,0	8,2	6,4	10,8	0,0	100,0
8	29,0	35,4	31,8	25,0	30,8	21,2	35,0	100,0	0,0
9	23,2	21,3	23,8	24,2	20,0	15,7	29,7	0,0	0,0
10	29,9	20,5	22,5	37,3	37,1	48,9	13,7	0,0	0,0
No sap	0,2	0,0	0,0	0,4	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

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
P5.1. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?									
Rapidesa	24,1	24,9	25,1	24,8	20,0	14,3	22,3	0,0	0,0
Amabilitat	9,1	8,0	7,4	9,2	18,0	14,1	6,0	0,0	0,0
Atenció (personal, al client)	23,2	20,4	17,2	29,2	19,2	28,2	42,7	0,0	35,3
Tenir molta i bé la informació	12,6	9,6	13,6	11,4	17,1	16,0	11,6	0,0	29,7
Resoldre, donar solucions	12,6	12,6	19,0	7,5	11,0	8,1	0,0	0,0	35,1
Eficàcia / eficiència	3,9	2,6	3,6	4,8	2,5	3,0	6,0	0,0	0,0
Professionalitat	3,5	9,3	3,4	2,3	1,5	5,1	0,0	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	2,3	1,5	2,4	2,0	3,1	6,0	0,0	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	0,9	1,0	0,8	0,9	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	1,6	4,1	1,6	1,0	1,1	0,0	5,9	0,0	0,0
Idioma	1,0	1,9	1,0	0,4	3,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	0,7	1,7	0,8	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	4,4	2,4	3,6	5,8	2,6	5,1	5,6	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Esmenta un primer aspecte	1146	118	443	446	75	43	16	1	3
P5.2. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?									
Rapidesa	10,3	8,7	10,2	11,3	10,1	6,6	12,6	0,0	0,0
Amabilitat	7,7	7,3	7,5	7,9	8,7	2,2	12,6	100,0	0,0
Atenció (personal, al client)	9,2	11,5	8,9	8,7	9,3	8,5	12,7	0,0	35,1
Tenir molta i bé la informació	10,6	16,6	10,7	8,4	13,1	15,5	5,1	0,0	0,0
Resoldre, donar solucions	8,3	9,8	10,3	6,8	4,9	2,3	8,6	0,0	35,3
Eficàcia / eficiència	3,3	3,6	3,1	4,1	2,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Professionalitat	2,1	2,3	2,6	2,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	2,8	1,7	2,4	3,6	2,4	2,4	0,0	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	0,9	0,0	1,8	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	1,3	1,8	1,5	1,2	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Idioma	0,8	0,9	0,6	0,5	2,6	0,0	0,0	0,0	29,7
Altres	0,2	0,0	0,4	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cap altre	42,5	36,0	39,9	44,9	43,6	62,5	48,4	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?									
Rapidesa	34,0	33,3	34,9	35,5	29,8	20,6	34,2	0,0	0,0
Amabilitat	16,4	15,1	14,7	16,6	26,5	16,2	17,9	100,0	0,0
Atenció (personal, al client)	32,0	31,6	25,8	37,4	28,2	36,3	54,7	0,0	70,3
Tenir molta i bé la informació	22,8	25,8	23,8	19,3	29,9	30,7	16,3	0,0	29,7
Resoldre, donar solucions	20,5	22,1	29,0	13,9	15,8	10,3	8,2	0,0	70,3
Eficàcia / eficiència	7,1	6,1	6,6	8,6	5,2	3,0	6,0	0,0	0,0
Professionalitat	5,5	11,5	6,0	4,2	2,8	5,1	0,0	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	5,0	3,2	4,8	5,4	5,5	8,3	0,0	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	1,7	1,0	2,5	1,4	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	2,8	5,9	3,1	2,1	2,2	0,0	5,9	0,0	0,0
Idioma	1,7	2,8	1,6	0,9	6,4	0,0	0,0	0,0	29,7
Altres	1,0	1,7	1,2	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	4,4	2,4	3,6	5,8	2,6	5,1	5,6	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	NC
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
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									
0	0,4	0,8	0,6	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,3	0,8	0,4	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,3	0,7	0,2	0,0	1,3	3,0	0,0	0,0	0,0
4	1,2	2,3	1,1	1,0	1,3	0,0	5,9	0,0	0,0
5	3,5	6,1	2,8	2,8	2,6	10,7	6,0	0,0	0,0
6	6,3	7,0	6,3	6,2	7,7	0,0	12,0	0,0	35,3
7	13,4	20,6	15,3	11,3	6,2	9,7	12,9	0,0	29,7
8	24,6	23,9	29,1	20,6	21,7	23,3	31,5	100,0	35,1
9	18,7	11,6	19,5	20,4	19,3	14,1	16,4	0,0	0,0
10	30,9	25,2	24,4	37,3	40,0	39,1	15,2	0,0	0,0
No sap	0,2	1,0	0,2	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
AMABILITAT									
2	0,1	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2	0,0	0,3	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,4	0,8	0,4	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,2	2,5	0,9	1,0	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0
6	3,1	5,1	2,7	3,5	0,0	3,0	5,9	0,0	0,0
7	7,4	5,5	7,8	7,1	5,9	9,9	10,8	0,0	64,8
8	21,4	24,6	25,0	18,3	17,0	9,4	28,7	100,0	35,3
9	22,4	18,8	24,6	20,6	23,9	29,9	17,1	0,0	0,0
10	43,7	42,7	38,0	48,8	49,4	47,8	37,5	0,0	0,0
No sap	0,1	0,0	0,2	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

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
PROFESSIONALITAT									
0	0,1	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,7	0,8	1,0	0,4	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0
5	3,0	6,0	2,2	2,4	3,6	8,1	5,9	0,0	0,0
6	3,5	2,8	4,6	2,2	3,1	3,0	15,6	0,0	0,0
7	10,1	14,3	12,4	8,0	6,5	0,0	6,0	0,0	100,0
8	24,7	30,7	27,9	21,1	20,2	18,8	26,0	100,0	0,0
9	22,6	17,3	23,7	23,0	26,0	19,3	17,1	0,0	0,0
10	34,2	27,2	27,0	42,1	33,8	48,5	29,4	0,0	0,0
No sap	0,9	0,0	0,9	0,4	5,5	2,2	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,2	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
ADEQUACIÓ DE RESPOSTA									
0	0,5	1,9	0,7	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,1	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,7	0,0	1,3	0,0	1,5	3,0	0,0	0,0	0,0
4	0,6	0,8	0,8	0,4	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0
5	2,8	4,2	3,7	1,7	1,1	4,8	4,8	0,0	0,0
6	5,9	10,9	6,0	4,6	7,1	2,1	11,9	0,0	0,0
7	9,0	12,8	9,8	8,3	3,8	5,1	16,8	0,0	29,7
8	20,8	21,6	23,1	18,6	21,5	14,4	11,5	100,0	70,3
9	23,0	12,6	24,9	24,9	17,2	22,0	27,1	0,0	0,0
10	35,9	35,2	28,8	40,9	45,3	48,5	27,9	0,0	0,0
No sap	0,4	0,0	0,4	0,6	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

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS									
0	0,2	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2	0,8	0,0	0,2	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,2	0,8	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,7	1,5	1,2	2,1	2,5	3,0	0,0	0,0	0,0
6	3,2	3,2	2,5	4,2	2,8	0,0	6,0	0,0	0,0
7	8,0	9,5	10,8	6,0	3,6	0,0	4,8	0,0	64,8
8	24,7	31,6	25,9	20,5	32,1	15,7	40,2	100,0	35,3
9	22,3	15,6	25,7	20,8	18,7	25,6	29,3	0,0	0,0
10	39,4	35,4	33,6	45,6	39,0	55,6	19,7	0,0	0,0
No sap	0,2	0,0	0,2	0,4	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
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA									
0	0,6	0,8	1,0	0,2	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,2	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	5,9	0,0	0,0
4	0,7	1,7	0,9	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	2,7	6,5	2,3	2,2	0,0	6,1	4,8	0,0	0,0
6	4,7	3,5	5,8	4,4	1,3	5,1	12,0	0,0	0,0
7	9,8	11,0	10,6	8,9	9,5	1,8	16,7	0,0	64,8
8	23,9	30,5	27,0	20,7	18,9	17,8	11,5	100,0	35,3
9	22,2	14,6	23,8	21,7	21,7	32,0	29,3	0,0	0,0
10	34,7	30,7	28,3	41,1	44,1	37,2	19,7	0,0	0,0
No sap	0,3	0,0	0,2	0,2	2,7	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

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
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									
0	0,1	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,2	0,8	1,2	1,2	1,3	2,3	0,0	0,0	0,0
6	1,9	2,0	2,6	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	6,3	7,2	6,6	5,5	5,6	11,2	0,0	0,0	29,7
8	18,2	23,0	21,3	14,0	22,0	15,7	15,6	0,0	0,0
9	18,6	14,6	19,8	18,4	13,5	17,0	40,9	100,0	0,0
10	53,5	50,8	48,5	58,9	57,7	53,8	43,4	0,0	70,3
No sap	0,1	0,0	0,0	0,2	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
AMABILITAT									
1	0,1	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,9	0,0	0,0
5	1,1	1,6	1,2	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	0,8	1,6	0,4	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	5,3	9,2	5,8	3,9	2,3	8,1	6,0	0,0	29,7
8	14,0	12,5	17,4	11,7	13,4	7,8	10,7	0,0	35,1
9	17,3	20,7	19,0	14,5	17,9	16,6	22,4	100,0	0,0
10	61,3	54,4	56,0	67,6	65,1	67,5	55,0	0,0	35,3
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
PROFESSIONALITAT									
4	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	0,6	1,6	0,4	0,4	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0
6	1,3	0,0	1,1	1,9	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0
7	3,7	7,7	3,3	2,8	2,5	4,3	16,3	0,0	0,0
8	14,6	13,8	14,8	15,0	13,5	7,3	16,7	100,0	35,3
9	20,1	21,1	24,0	16,4	21,7	15,3	17,5	0,0	29,7
10	59,5	55,1	55,9	63,5	59,2	73,1	49,4	0,0	35,1
No sap	0,2	0,8	0,2	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

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
ADEQUACIÓ DE RESPOSTA									
0	0,1	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	0,3	0,8	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	0,7	0,0	0,4	1,0	0,0	2,1	4,8	0,0	0,0
7	2,6	6,9	1,6	2,7	1,2	2,0	4,8	0,0	0,0
8	9,8	10,8	10,0	9,7	8,7	7,5	6,0	100,0	0,0
9	17,4	13,0	20,5	15,4	17,1	15,4	23,5	0,0	29,7
10	68,7	67,9	66,6	70,4	71,7	72,9	60,9	0,0	70,3
No sap	0,2	0,0	0,2	0,4	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
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS									
0	0,1	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,1	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,0	2,3	0,4	1,2	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0
6	1,1	0,7	1,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	5,7	6,7	7,1	4,4	3,8	4,4	10,7	0,0	0,0
8	16,6	19,6	19,1	13,8	16,4	10,9	10,8	0,0	70,3
9	17,6	14,9	19,7	16,8	13,1	17,2	17,5	100,0	29,7
10	57,6	55,1	52,4	62,0	62,8	67,5	61,0	0,0	0,0
No sap	0,3	0,0	0,2	0,4	1,3	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
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA									
0	0,1	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	0,5	0,8	0,4	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	1,4	0,8	1,3	1,6	1,1	0,0	5,9	0,0	0,0
7	3,5	5,0	2,7	3,1	2,5	9,1	15,6	0,0	0,0
8	13,2	15,5	15,3	11,5	9,8	11,4	11,6	0,0	0,0
9	18,8	16,1	21,2	15,8	20,7	24,0	34,2	0,0	29,7
10	62,2	61,0	58,5	67,5	63,5	55,5	32,6	100,0	70,3
No sap	0,3	0,0	0,4	0,0	1,3	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

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
P8.1. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?									
Rapidesa	18,2	14,6	18,7	19,7	14,9	9,1	28,6	0,0	35,1
Amabilitat	19,3	19,4	17,1	19,8	24,3	23,9	32,7	0,0	0,0
Professionalitat	11,9	12,0	10,8	12,3	16,6	12,6	10,7	0,0	0,0
Adequació de la resposta	25,1	29,2	29,0	21,3	21,1	23,7	16,4	0,0	29,7
Llenguatge clar i concís	5,6	5,6	5,5	5,4	6,0	7,3	11,6	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	17,9	17,7	17,7	18,6	14,5	23,4	0,0	100,0	35,3
Tot és important	1,6	1,5	1,0	2,4	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres respostes	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	0,3	0,0	0,0	0,6	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Esmenta un aspecte	1177	119	457	460	75	45	17	1	3
P8.2. I EL SEGON?									
Rapidesa	23,6	24,1	22,5	25,6	21,5	13,7	32,4	0,0	0,0
Amabilitat	23,8	17,7	21,4	25,9	28,6	27,9	39,8	100,0	0,0
Professionalitat	15,0	16,0	16,5	13,5	16,6	14,1	0,0	0,0	29,7
Adequació de la resposta	13,0	13,6	12,0	12,8	15,8	13,7	16,3	0,0	70,3
Llenguatge clar i concís	9,8	9,5	10,7	9,1	6,1	18,2	0,0	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	13,7	16,0	15,8	12,5	9,1	9,5	11,5	0,0	0,0
Cap altre	1,2	3,0	1,0	0,5	2,4	3,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?									
Rapidesa	41,3	38,4	41,0	44,5	35,9	22,7	61,0	0,0	35,1
Amabilitat	42,6	36,9	38,3	44,8	52,2	51,8	72,5	100,0	0,0
Professionalitat	26,6	27,8	27,1	25,5	32,8	26,7	10,7	0,0	29,7
Adequació de la resposta	37,8	42,6	40,9	33,8	36,4	37,4	32,7	0,0	100,0
Llenguatge clar i concís	15,2	14,9	16,1	14,2	11,9	25,5	11,6	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	31,4	33,5	33,3	30,7	23,3	32,9	11,5	100,0	35,3
Tot és important	1,6	1,5	1,0	2,4	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres respostes	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	0,3	0,0	0,0	0,6	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?									
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	23,1	20,1	24,9	22,9	24,7	11,5	16,4	0,0	64,8
Sí, però s'equivoca	9,4	7,5	6,9	12,4	4,1	19,1	6,0	0,0	0,0
No	67,6	72,4	68,2	64,7	71,2	69,4	77,6	100,0	35,3
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?									
Diàriament o pràcticament diària	0,4	0,0	0,6	0,0	0,0	4,3	0,0	0,0	0,0
Algunes vegades a la setmana	2,6	6,1	3,1	1,1	3,6	2,1	0,0	0,0	0,0
Algunes vegades al mes	18,6	24,0	17,7	18,0	15,0	21,8	27,1	0,0	29,7
Menor freqüència	78,3	69,9	78,5	80,6	81,4	71,7	72,9	100,0	70,3
No sap	0,1	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...									
Al matí	55,0	52,1	41,8	69,5	49,2	60,6	46,1	0,0	35,3
A la tarda	17,6	17,2	27,3	10,7	4,5	11,5	21,9	100,0	0,0
A la nit	3,0	3,4	4,2	2,2	0,0	0,0	10,7	0,0	0,0
Indiferent	23,5	25,8	25,9	17,3	41,5	27,9	21,2	0,0	64,8
No sap	1,0	1,5	0,9	0,4	4,8	0,0	0,0	0,0	0,0
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...									
Només (o gairebé) els dies laborables	78,3	76,2	73,6	84,2	71,6	86,2	69,5	0,0	70,3
Només els caps de setmana	3,1	4,1	5,4	1,2	0,0	0,0	6,0	0,0	0,0
Indistintament	18,2	19,7	20,7	14,0	25,6	13,8	24,6	100,0	29,7
No sap	0,5	0,0	0,2	0,6	2,8	0,0	0,0	0,0	0,0
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?									
Només un vegada	62,8	47,7	61,0	69,9	62,9	45,7	66,2	100,0	35,1
2 o 3 vegades	26,6	35,2	25,8	25,2	21,2	30,1	33,8	0,0	64,9
4 o 5 vegades	4,3	8,1	5,4	2,0	6,6	5,1	0,0	0,0	0,0
Més de 5 vegades	3,4	4,6	4,9	1,3	1,1	11,3	0,0	0,0	0,0
No sap	2,9	4,4	2,6	1,6	8,2	7,8	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?									
Per motius de feina	8,7	29,4	14,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Per motius personals	91,3	70,6	85,1	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?									
Sí	89,5	83,5	88,0	93,6	86,3	90,0	83,3	0,0	64,9
No	6,2	12,1	7,0	3,5	7,0	5,1	4,8	100,0	35,1
A mitges	3,7	3,4	4,7	2,5	3,7	4,8	11,9	0,0	0,0
No sap	0,5	1,0	0,3	0,2	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base No li van solucionar la consulta	120	19	54	29	8	5	3	1	1
P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?									
Em van dir que no tenien la informació	3,7	9,3	1,9	5,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Em van adreçar a un número equivocat	10,6	11,6	12,2	3,0	27,1	0,0	28,7	0,0	0,0
Em van donar una informació errònia	10,3	19,0	12,2	7,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estic esperant la resposta	14,5	10,8	5,3	32,8	24,4	0,0	36,0	0,0	0,0
Em van adreçar a un altre lloc	21,8	0,0	27,7	21,2	9,8	48,5	35,4	0,0	100,0
Inseguretat de la resposta	6,4	0,0	10,5	3,0	14,1	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sabien	15,9	22,9	15,2	10,4	24,6	30,6	0,0	0,0	0,0
Atenció dolenta	2,0	12,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Problemes tècnics	1,4	0,0	1,6	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No va rebre la documentació que li havien dit	0,7	0,0	0,0	2,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Actitud no correcta per part de l'operador	3,7	4,4	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
No es va poder fer el tràmit	4,1	0,0	7,5	2,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Informació incompleta	2,3	4,3	0,0	3,5	0,0	20,9	0,0	0,0	0,0
Altres	2,7	5,3	1,9	4,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA: VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?									
Sí	14,9	13,8	16,0	13,2	14,7	22,4	25,7	0,0	0,0
No	82,6	84,5	81,2	84,7	82,9	73,1	68,4	100,0	100,0
No sap	2,5	1,7	2,8	2,1	2,4	4,4	5,9	0,0	0,0
VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?									
Sí	33,0	45,2	32,2	30,0	34,8	30,1	45,7	0,0	70,3
No	58,3	46,5	59,2	61,7	52,5	59,9	54,3	100,0	0,0
No sap	8,7	8,3	8,6	8,2	12,7	10,0	0,0	0,0	29,7
EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?									
Sí	96,9	96,5	97,2	96,3	98,9	100,0	88,5	100,0	100,0
No	1,9	0,9	1,8	2,5	1,1	0,0	6,0	0,0	0,0
No sap	1,2	2,7	1,0	1,2	0,0	0,0	5,6	0,0	0,0
EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?									
Sí	98,2	95,5	97,9	98,9	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0
No	1,7	4,5	1,9	1,1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
No sap	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?									
Sí	97,3	95,8	96,5	98,2	97,2	100,0	94,4	100,0	100,0
No	2,6	3,3	3,5	1,7	2,8	0,0	5,6	0,0	0,0
No sap	0,2	1,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?									
Sí	92,2	85,9	91,0	96,4	89,3	88,8	89,3	0,0	64,9
No	7,4	13,1	8,8	3,4	9,6	11,2	10,7	100,0	35,1
No sap	0,3	1,0	0,3	0,2	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	NC
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?									
Sí	96,9	95,1	96,6	97,3	98,9	94,8	100,0	100,0	100,0
No	1,5	3,5	1,6	1,0	1,1	3,0	0,0	0,0	0,0
No sap	1,6	1,4	1,8	1,7	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?									
Sí	95,5	91,6	95,2	97,4	96,4	91,7	85,9	100,0	100,0
No	3,9	8,4	4,4	1,8	1,3	8,3	14,1	0,0	0,0
No sap	0,6	0,0	0,4	0,7	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0
P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETES? N'HA FET ALGUN?									
Ho sap i ha fet algun tràmit	37,6	25,8	25,5	59,7	10,8	18,7	11,9	0,0	0,0
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	30,6	42,8	39,7	16,3	42,2	31,1	27,2	100,0	70,3
No sap que es poden fer tràmits	30,5	30,6	33,4	22,6	45,7	48,1	60,9	0,0	29,7
No sap	1,3	0,8	1,4	1,4	1,2	2,1	0,0	0,0	0,0
Base Ha fet algun tràmit amb el 012	451	31	118	283	8	9	2	0	0
P19.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER AMB EL 012?									
Atur (segellar)	65,6	24,8	18,6	91,3	68,2	21,8	0,0	0	0
Naixement / acolliment d'un fill o fills	5,7	3,0	16,0	1,4	0,0	21,4	0,0	0	0
Ajuda per infant a càrrec	9,1	15,8	24,4	2,0	10,2	10,9	0,0	0	0
Ajudes familiars sense especificar	2,4	0,0	6,6	0,4	10,2	0,0	50,2	0	0
Impostos	1,7	0,0	5,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0	0
Multes	5,8	22,2	12,4	1,3	0,0	10,9	0,0	0	0
Ajuda al lloguer	0,9	0,0	1,0	0,7	11,3	0,0	0,0	0	0
Cèdula d'habitabilitat	0,6	3,2	0,9	0,3	0,0	0,0	0,0	0	0
Pagament de taxes	0,5	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0
Llicències (pesca,...)	1,5	6,0	3,3	0,4	0,0	0,0	0,0	0	0
Demandar targeta sanitària	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	11,8	0,0	0	0
Demandar prestacions	1,1	3,2	2,5	0,4	0,0	0,0	0,0	0	0
Inscripcions a cursos (Educació)	1,3	0,0	3,3	0,4	0,0	0,0	49,8	0	0
Canvis de padró	0,4	3,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0	0
Demandar targeta de residència	0,2	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0	0
Declaració de Renda	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	12,2	0,0	0	0
Domiciliar pagaments	0,2	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0
Reclamacions de consum	0,2	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0
Altres	2,7	15,4	3,7	0,7	0,0	10,9	0,0	0	0
No sap	0,2	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?									
Cada dia	61,2	77,1	75,2	48,1	32,7	53,0	88,5	100,0	29,7
Algunes vegades a la setmana	15,0	7,7	15,2	18,8	8,7	6,7	6,0	0,0	35,3
Algunes vegades al mes	3,1	1,6	2,1	3,9	4,0	5,2	5,6	0,0	0,0
Menor freqüència	3,4	2,3	1,7	5,6	1,3	3,0	0,0	0,0	35,1
Mai / quasi mai	17,3	10,6	5,8	23,6	53,4	32,0	0,0	0,0	0,0
No sap	0,1	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Es connecta cada dia	735	93	347	228	25	24	15	1	1
P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?									
Menys d'1 hora	13,3	15,9	14,5	11,9	16,1	3,9	0,0	0,0	0,0
1 a 2 hores	28,9	16,3	26,6	34,7	44,7	35,5	22,8	100,0	100,0
2 a 3 hores	19,9	14,3	18,1	22,2	20,0	34,8	36,8	0,0	0,0
3 a 5 hores	16,0	16,7	14,4	20,0	4,0	5,7	28,1	0,0	0,0
5 a 8 hores	9,1	9,5	11,5	5,5	8,1	8,1	12,2	0,0	0,0
8 hores	7,5	14,7	9,8	2,5	3,4	3,4	0,0	0,0	0,0
Més de 8 hores	4,0	9,2	4,1	2,5	3,7	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	1,4	3,4	0,9	0,8	0,0	8,5	0,0	0,0	0,0
Temps diari de connexió (en minuts)									
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
Base Es connecta algunes vegades a la setmana	180	9	70	89	7	3	1	0	1
P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?									
Menys d'1 hora	7,6	0,0	5,5	9,9	0,0	0,0	100,0	0	0,0
1 hora	21,5	0,0	20,7	25,0	0,0	33,1	0,0	0	100,0
Entre 2 i 3 hores	24,4	21,3	25,7	22,5	27,3	66,9	0,0	0	0,0
Entre 3 i 5 hores	32,7	67,9	34,4	28,6	44,4	0,0	0,0	0	0,0
Més de 5	11,4	10,8	8,9	12,9	28,3	0,0	0,0	0	0,0
No sap	1,6	0,0	2,8	1,1	0,0	0,0	0,0	0	0,0
No contesta	0,8	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Temps setmanal de connexió (en minuts)									
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

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	NC
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?									
Sí	80,6	82,8	87,4	76,2	63,4	76,6	88,5	100,0	100,0
No	19,4	17,2	12,6	23,8	36,6	23,4	11,5	0,0	0,0
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?									
Gencat.cat / Gencat	57,2	68,1	75,2	44,3	20,3	30,3	81,0	100,0	100,0
Altres	5,2	2,4	3,7	7,5	4,8	6,0	0,0	0,0	0,0
No sap	37,6	29,5	21,1	48,1	74,9	63,7	19,0	0,0	0,0
Base No esmenta espontàniament Gencat.cat	513	39	115	264	61	32	3	0	0
P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?									
Sí	82,7	87,0	91,4	81,1	70,5	81,8	100,0	0	0
No	17,3	13,0	8,6	18,9	29,5	18,2	0,0	0	0
Base Coneix Gencat.cat	1111	116	451	424	59	40	17	1	3
P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?									
Sí	71,3	75,1	84,4	62,9	36,1	46,9	89,6	0,0	100,0
No	28,7	24,9	15,6	37,1	63,9	53,1	10,4	100,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	87	381	267	21	19	15	0	3
P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?									
Estudis	13,1	7,9	14,6	10,5	4,7	10,1	63,5	0	29,7
Ocupació	21,7	11,5	14,3	39,7	4,8	5,4	0,0	0	0,0
Habitatge	2,9	4,8	3,6	1,8	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Certificats, tràmits	4,7	8,4	6,9	0,8	0,0	6,3	0,0	0	0,0
Cursos	5,2	7,8	2,4	9,0	4,8	0,0	0,0	0	0,0
Pensions, ajudes, subvencions	17,6	10,5	21,1	14,0	22,8	32,5	12,9	0	0,0
Multes	0,5	0,9	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Agenda cultural	2,0	3,7	1,7	2,1	0,0	5,4	0,0	0	0,0
Normativa i legislació	3,0	4,9	3,5	0,7	12,6	0,0	5,3	0	35,3
Sanitat	4,5	5,7	5,3	3,3	4,7	5,4	0,0	0	0,0
Mapes, plànols municipals	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	5,0	0,0	0	0,0
Servei meteorològic	1,1	1,2	0,7	1,3	4,4	5,4	0,0	0	0,0
Turisme	0,8	1,3	0,7	0,8	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Transports	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Consultes per feina / estudis	2,2	2,0	2,7	1,3	6,5	0,0	0,0	0	0,0
Informació sobre la Generalitat	4,1	11,8	3,8	2,0	6,5	5,4	0,0	0	0,0
Informació Direcció General Trànsit	0,2	0,0	0,3	0,0	4,4	0,0	0,0	0	0,0
Activitats nens / jovent	1,0	0,0	1,6	0,7	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Informació	1,5	2,1	2,1	0,7	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Impostos	1,8	5,6	2,1	0,0	0,0	7,4	0,0	0	0,0
Traductor	0,5	0,0	0,2	0,8	3,8	0,0	0,0	0	0,0
Per curiositat	0,5	0,0	0,6	0,3	0,0	0,0	6,2	0	0,0
Altres	3,4	3,3	4,4	2,0	5,5	4,4	0,0	0	0,0
Cap	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
No sap	6,8	6,5	5,3	8,0	10,2	7,4	12,0	0	35,1
No contesta	0,3	0,0	0,3	0,0	4,4	0,0	0,0	0	0,0
P22.4. COM LA VA CONÈIXER?									
Trucant al 012	2,1	5,0	2,0	1,4	4,8	0,0	0,0	0	0,0
Familiar o amic	12,8	9,5	11,4	16,7	16,0	10,1	0,0	0	0,0
Cercadors d'Internet	12,0	11,2	12,2	12,5	6,5	12,9	12,1	0	0,0
Per la televisió	19,1	18,7	20,8	14,8	19,4	36,0	32,0	0	35,1
Per la ràdio	1,3	2,3	1,1	0,6	5,5	5,4	0,0	0	0,0
Per la premsa	3,0	2,3	3,4	2,9	4,8	0,0	0,0	0	0,0
Per la revista de la Generalitat	1,5	0,9	1,7	1,7	0,0	0,0	0,0	0	0,0
A la feina / estudis	15,1	16,6	18,5	8,3	9,5	5,1	56,0	0	35,3
Oficines de Treball	8,5	1,3	3,3	19,8	3,8	0,0	0,0	0	0,0
Altres	7,9	7,7	7,5	7,5	16,9	19,9	0,0	0	0,0
No sap	16,8	24,3	18,3	13,8	13,0	10,7	0,0	0	29,7

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensionista	Mestressa casa	Estudiant	Altres situacions	
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	87	381	267	21	19	15	0	3
P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?									
Menys d'un mes	54,2	57,7	61,1	46,2	42,4	33,5	39,3	0	64,9
D'un a dos mesos	24,8	22,1	22,6	25,1	46,3	38,6	45,0	0	0,0
Tres o quatre mesos	5,7	4,2	5,3	7,6	0,0	0,0	9,1	0	0,0
Més de quatre mesos	14,7	13,8	10,2	20,9	11,3	28,0	6,6	0	35,1
No sap	0,7	2,2	0,7	0,4	0,0	0,0	0,0	0	0,0
P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?									
Si	33,8	37,1	39,1	25,9	40,3	17,3	34,5	0	35,3
No	13,7	16,9	15,7	10,2	4,8	15,6	12,5	0	35,1
No l'havia visitat abans	22,8	18,2	15,4	36,2	10,2	20,6	25,3	0	0,0
No sap	29,7	27,7	29,9	27,7	44,7	46,5	27,7	0	29,7
Base Creu que la pàgina web ha millorat	268	32	149	69	9	3	5	0	1
P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?									
Accessibilitat	8,7	10,6	9,5	8,4	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Claredat	12,9	3,2	16,3	12,4	0,0	25,6	0,0	0	0,0
Més informació, més serveis	35,4	37,9	30,6	36,2	63,8	74,4	80,7	0	0,0
Disseny, imatge	6,5	12,1	7,1	1,5	10,8	0,0	19,3	0	0,0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	19,4	16,5	19,7	22,2	11,8	0,0	0,0	0	100,0
Rapidesa	7,7	8,4	7,1	10,7	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Altres	1,9	0,0	1,9	1,5	13,5	0,0	0,0	0	0,0
No sap	7,5	11,5	7,8	7,1	0,0	0,0	0,0	0	0,0

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	87	381	267	21	19	15	0	3
P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?									
Ho sap i ha fet algun tràmit	23,5	27,1	24,4	21,9	9,1	22,4	35,3	0	0,0
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	59,0	63,0	57,8	59,0	86,1	56,9	19,9	0	100,0
No sap que es poden fer tràmits	15,8	9,9	14,7	18,4	4,8	20,7	44,8	0	0,0
No sap	1,7	0,0	3,1	0,7	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Base Ha fet algun tràmit mitjançant Gencat.cat	186	24	93	58	2	4	5	0	0
P22.6.1. RECORDA QUIN TRÀMIT VA FER MITJANÇANT GENCAT.CAT?									
Atur (segellar)	11,3	3,5	0,0	34,7	0,0	0,0	0,0	0	0
Impostos	7,8	12,8	10,2	0,0	47,9	27,9	0,0	0	0
Cita pel metge	13,1	4,0	14,3	9,7	52,1	48,1	25,8	0	0
Carnet família nombrosa	0,6	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0	0
Preinscripció escolar	3,8	0,0	3,2	3,5	0,0	0,0	37,8	0	0
Ensenyament	8,2	5,0	8,5	8,8	0,0	0,0	18,7	0	0
Subvencions	16,6	12,7	20,4	12,1	0,0	24,0	17,7	0	0
Família	1,7	4,0	1,3	1,8	0,0	0,0	0,0	0	0
Empreses	1,2	5,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0
Buscar feina, cursos aturats	5,9	4,4	6,0	7,4	0,0	0,0	0,0	0	0
Llicències (pesca,...)	6,6	15,7	7,1	3,5	0,0	0,0	0,0	0	0
Altres temes laborals	4,9	12,1	5,8	1,6	0,0	0,0	0,0	0	0
Oposicions	4,8	4,3	6,6	3,2	0,0	0,0	0,0	0	0
Crear associacions	0,5	4,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0
Denuncies	1,1	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0
Temes jurídics	0,5	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0
Estrangeria	2,2	0,0	3,0	2,4	0,0	0,0	0,0	0	0
Sol·licitud d'empadronament	0,4	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0
Renovació targeta de transport	0,5	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0
Reclamacions	1,0	4,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0
Sol·licitar permís d'obres	0,5	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0	0
Carnet monoparental	0,5	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0	0
Documentació	1,5	0,0	0,9	3,4	0,0	0,0	0,0	0	0
Altres	0,5	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0
No sap	4,4	4,3	5,7	3,2	0,0	0,0	0,0	0	0

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	793	87	381	267	21	19	15	0	3
P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.									
0	0,3	1,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
2	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
3	0,3	0,9	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0	0,0
4	0,8	1,0	0,8	1,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
5	3,5	3,7	2,8	4,1	0,0	9,3	0,0	0	29,7
6	8,9	9,0	10,1	6,9	10,2	5,0	11,6	0	35,1
7	20,9	30,4	21,4	18,5	15,6	5,0	26,2	0	0,0
8	31,5	30,1	32,9	30,2	29,0	24,3	39,7	0	35,3
9	13,8	9,9	14,6	14,7	10,2	16,9	6,6	0	0,0
10	13,5	11,4	11,1	16,7	11,8	26,5	15,8	0	0,0
No sap	6,3	2,3	5,4	7,6	23,2	12,9	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

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	NC
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
P23. SEXE									
Home	35,9	54,0	36,4	33,2	44,8	0,0	34,2	0,0	0,0
Dona	64,1	46,0	63,6	66,8	55,2	100,0	65,8	100,0	100,0
P24. EDAT									
Fins a 25 anys	5,0	1,1	4,7	4,5	0,0	0,0	88,5	0,0	29,7
De 25 a 34	33,0	26,0	40,8	33,3	1,3	35,6	11,5	0,0	0,0
De 35 a 44	30,9	35,9	35,5	30,8	6,0	21,1	0,0	100,0	70,3
De 45 a 54	17,0	22,3	15,7	19,5	8,9	10,5	0,0	0,0	0,0
De 55 a 64	9,1	11,3	3,3	11,8	23,3	13,9	0,0	0,0	0,0
65 i més	5,0	3,3	0,0	0,2	60,6	19,0	0,0	0,0	0,0
P25. ON VA NÉIXER?									
Catalunya	74,4	86,7	78,2	67,7	71,3	70,8	94,0	100,0	64,9
Resta d'Espanya	14,0	9,1	9,8	17,6	26,4	16,0	0,0	0,0	35,1
Estranger	11,6	4,2	12,0	14,7	2,3	13,2	6,0	0,0	0,0
P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?									
Català	38,3	54,7	44,2	25,2	60,6	32,2	33,9	100,0	64,9
Castellà	51,7	33,3	43,8	65,6	36,7	63,5	55,3	0,0	0,0
Ambdues per igual	8,7	11,2	9,9	8,4	2,6	4,3	10,7	0,0	0,0
Altres	1,2	0,8	2,1	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	35,1
P26.2. A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?									
Català	25,4	51,0	49,9	0,0	0,0	0,0	65,4	0,0	64,9
Castellà	12,8	23,9	26,6	0,0	0,0	0,0	12,9	0,0	0,0
Ambdues per igual	11,5	24,4	22,8	0,0	0,0	0,0	21,6	0,0	0,0
No treballa / no estudia	49,8	0,0	0,0	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0	0,0
Altres	0,3	0,7	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	35,1
P26.3. AMB ELS AMICS?									
Català	30,8	47,4	36,4	18,7	49,7	26,0	22,7	0,0	64,9
Castellà	44,9	24,3	38,0	59,1	31,5	54,2	31,9	0,0	0,0
Ambdues per igual	23,8	28,3	25,1	21,7	18,8	19,8	45,5	100,0	0,0
Altres	0,4	0,0	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	35,1
P27. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DEL SEU PARE?									
Catalunya	38,8	53,8	41,3	30,2	47,7	40,4	58,0	100,0	0,0
Resta d'Espanya	49,2	42,0	46,7	54,9	47,5	48,6	25,6	0,0	29,7
Estranger	11,6	4,2	11,5	14,7	3,6	11,0	16,3	0,0	0,0
No contesta	0,5	0,0	0,4	0,2	1,2	0,0	0,0	0,0	70,3
P28. EM PODRIA DIR EL LLOC DE NAIXEMENT DE LA SEVA MARE?									
Catalunya	38,9	55,5	39,9	32,4	47,2	34,5	50,3	100,0	29,7
Resta d'Espanya	48,8	40,3	47,8	52,9	48,0	47,2	37,9	0,0	0,0
Estranger	11,8	4,2	11,8	14,5	3,6	18,3	11,9	0,0	0,0
No contesta	0,5	0,0	0,4	0,2	1,2	0,0	0,0	0,0	70,3

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?									
Sense estudis	0,3	0,0	0,0	0,4	1,3	2,2	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	3,1	2,6	1,0	4,3	7,4	6,6	4,8	0,0	0,0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	39,6	33,1	22,8	55,5	47,9	50,6	33,1	100,0	0,0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	31,3	27,6	33,7	30,2	24,8	31,0	56,1	0,0	29,7
Universitari grau mig (primer cicle)	8,2	6,8	13,6	3,9	6,2	5,3	6,0	0,0	0,0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	17,1	29,8	28,7	5,5	11,1	4,4	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,4	0,0	0,2	0,2	1,3	0,0	0,0	0,0	70,3
P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?									
Treballa per compte propi	10,1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Treballa per compte d'altri	38,4	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No treballa	51,3	0,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensionista	Mestressa casa	Estudiant	Altres situacions	
Base Treballa per compte propi	121	121	0	0	0	0	0	0	0
P30.1. VOSTÈ ES...									
Empresari o professional amb assalariats	32,8	32,8	0	0	0	0	0	0	0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	65,7	65,7	0	0	0	0	0	0	0
Membre de cooperativa	0,7	0,7	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	0,8	0,8	0	0	0	0	0	0	0
Base Treballa per compte d'altri	461	0	461	0	0	0	0	0	0
P30.2. VOSTÈ ES...									
Assalariat indefinit	75,1	0	75,1	0	0	0	0	0	0
Assalariat eventual o interí	22,7	0	22,7	0	0	0	0	0	0
Membre de cooperativa	0,9	0	0,9	0	0	0	0	0	0
No contesta	1,3	0	1,3	0	0	0	0	0	0
Base No treballa	615	0	0	474	77	45	17	1	0
P30.3. VOSTÈ ES...									
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	11,3	0	0	0,0	90,2	0,0	0,0	0,0	0
Aturat i ha treballat abans	76,8	0	0	99,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0
Pensionista (abans no ha treballat)	1,2	0	0	0,0	9,8	0,0	0,0	0,0	0
Aturat i busca la primera feina	0,3	0	0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0
Estudiant	2,8	0	0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0
Mestressa de casa	7,4	0	0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0
Està de baixa	0,2	0	0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0
Base Treballa	582	121	461	0	0	0	0	0	0
P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?									
Públic (administració o empresa pública)	16,9	0,0	21,4	0	0	0	0	0	0
Sector privat	82,0	99,2	77,5	0	0	0	0	0	0
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	0,6	0,0	0,8	0	0	0	0	0	0
No contesta	0,5	0,8	0,4	0	0	0	0	0	0
P30.5. I A QUINA BRANCA?									
Agrari	0,7	3,3	0,0	0	0	0	0	0	0
Indústria	14,6	7,4	16,5	0	0	0	0	0	0
Serveis	76,1	78,5	75,4	0	0	0	0	0	0
Construcció	7,5	7,6	7,4	0	0	0	0	0	0
No contesta	1,2	3,0	0,7	0	0	0	0	0	0

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
P31. LLOC DE RESIDÈNCIA									
Alt Camp	0,2	0,0	0,2	0,2	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Empordà	1,8	1,4	2,6	1,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Penedès	1,7	1,7	2,3	1,0	1,2	2,2	5,6	0,0	0,0
Alt Urgell	0,2	0,0	0,4	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Anoia	2,6	2,3	1,7	3,2	1,8	2,3	8,2	100,0	0,0
Bages	2,6	0,7	2,5	3,5	1,1	2,3	0,0	0,0	0,0
Baix Camp	2,4	0,0	2,5	3,1	3,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Ebre	0,9	2,5	0,7	0,8	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0
Baix Empordà	1,1	0,8	0,8	1,5	0,0	0,0	6,0	0,0	0,0
Baix Llobregat	11,4	8,9	10,4	13,9	6,5	11,0	11,5	0,0	0,0
Baix Penedès	1,7	1,7	1,4	2,3	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0
Barcelonès	8,0	7,5	5,4	10,5	8,3	7,2	8,2	0,0	29,7
Barcelona ciutat	22,1	20,9	23,2	16,3	41,5	36,9	37,9	0,0	0,0
Berguedà	0,6	1,7	0,7	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cerdanya	0,2	0,8	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0
Conca de Barberà	0,2	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	1,6	4,3	0,9	1,9	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Garrigues	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garrotxa	0,1	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gironès	1,9	3,3	2,5	0,8	3,6	0,0	6,0	0,0	0,0
Maresme	5,9	9,0	5,2	7,0	2,6	0,0	5,9	0,0	0,0
Montsià	0,5	0,8	0,2	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Noguera	0,6	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Osona	2,3	2,4	1,7	3,3	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0
Pallars Jussà	0,2	0,8	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pla d'Urgell	0,3	0,0	0,2	0,2	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0
Pla de l'Estany	0,1	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	0,2	0,0	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ripollès	0,2	0,7	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Segarra	0,3	0,0	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Segrià	1,6	1,0	2,7	0,4	1,1	5,1	6,0	0,0	0,0
Selva	2,6	1,5	2,6	3,2	1,2	4,1	0,0	0,0	0,0
Solsonès	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Tarragonès	3,0	2,9	3,6	2,6	3,6	0,0	4,8	0,0	0,0
Urgell	0,5	2,0	0,2	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Val d'Aran	0,1	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Vallès Occidental	13,5	16,2	14,4	13,1	10,5	11,0	0,0	0,0	0,0
Vallès Oriental	6,1	1,5	6,9	6,7	5,9	7,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,7	1,8	0,6	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	70,3

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensio-nista	Mestre-ssa casa	Estu-diant	Altres situa-cions	
Base Barcelona ciutat	265	25	107	77	32	17	6	0	0
P32. DISTRICTE MUNICIPAL									
Ciutat Vella	3,2	4,1	2,7	3,5	2,7	6,0	0,0	0	0
Eixample	21,5	15,9	21,8	18,9	29,6	21,6	31,4	0	0
Sants-Montjuic	8,4	7,0	7,6	6,8	16,5	6,0	12,6	0	0
Les Corts	7,0	4,1	10,0	6,2	6,3	0,0	0,0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	9,1	14,8	7,5	6,1	11,4	17,6	14,7	0	0
Gràcia	6,0	7,7	6,3	4,3	11,9	0,0	0,0	0	0
Horta	9,9	9,6	12,1	11,7	3,2	0,0	12,6	0	0
Nou Barris	8,5	0,0	9,1	10,0	3,2	23,6	0,0	0	0
Sant Andreu	9,1	13,5	9,2	9,0	6,1	6,0	15,8	0	0
Sant Martí	15,1	23,2	12,7	19,3	9,1	11,0	12,8	0	0
No contesta	2,1	0,0	0,9	4,2	0,0	8,3	0,0	0	0
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
Barcelona ciutat	22,1	20,9	23,2	16,3	41,5	36,9	37,9	0,0	0,0
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	48,2	49,2	45,5	54,2	36,3	38,4	31,2	0,0	29,7
Comarques gironines	7,8	8,6	8,9	6,7	9,1	4,1	12,0	0,0	0,0
Camp de Tarragona	7,5	4,6	7,8	8,6	8,1	2,2	4,8	0,0	0,0
Terres de l'Ebre	1,5	3,3	1,2	1,7	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0
Àmbit de Ponent	3,4	3,0	5,3	1,5	1,1	7,7	6,0	0,0	0,0
Comarques centrals	8,1	7,0	6,8	10,5	2,9	6,6	8,2	100,0	0,0
Alt Pirineu i Aran	0,6	1,7	0,7	0,2	1,1	2,3	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,7	1,8	0,6	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	70,3

% Verticals ponderats	Total	SITUACIÓ LABORAL							NC
		Treballa compte propi	Treballa compte d'altri	Aturat	Jubilat pensionista	Mestressa casa	Estudiant	Altres situacions	
Base Total	1200	121	461	474	77	45	17	1	3
DIA SETMANA TRUCADA									
Dilluns	20,1	21,9	19,1	18,7	26,2	26,8	30,8	0,0	0,0
Dimarts	19,9	19,4	18,4	23,2	17,7	10,1	10,8	0,0	0,0
Dimecres	20,0	21,4	21,7	19,8	6,8	20,5	17,6	100,0	35,1
Dijous	18,0	16,2	18,6	17,1	23,4	21,5	6,0	0,0	29,7
Divendres	15,0	11,7	15,3	15,9	13,3	11,0	24,1	0,0	35,3
Dissabte	4,0	7,5	2,8	2,9	11,7	7,8	0,0	0,0	0,0
Diumenge	3,0	1,8	4,1	2,4	1,1	2,2	10,7	0,0	0,0
FRANJA HORÀRIA TRUCADA									
De 8 a 11 hores	29,0	23,9	18,1	41,9	28,6	20,5	24,5	0,0	29,7
De 11 a 13 hores	24,9	23,4	24,8	25,4	24,0	31,4	17,8	0,0	0,0
De 13 a 16 hores	21,0	24,7	23,3	16,1	29,9	25,8	17,5	0,0	35,3
De 16 a 19 hores	13,9	16,5	20,1	8,7	10,9	6,1	5,6	100,0	0,0
De 19 a 22 hores	8,1	9,8	9,0	6,4	4,3	13,1	17,8	0,0	35,1
De 22 a 1 hores	2,0	1,7	3,4	0,8	1,2	3,0	4,8	0,0	0,0
De 1 a 8 hores	1,0	0,0	1,3	0,7	1,1	0,0	11,9	0,0	0,0
PROVÍNCIA									
Barcelona	79,0	78,9	76,0	81,3	80,7	81,9	77,2	100,0	100,0
Girona	8,0	9,4	8,9	6,7	9,1	6,4	12,0	0,0	0,0
Lleida	3,9	3,8	6,2	1,7	2,2	7,7	6,0	0,0	0,0
Tarragona	9,1	7,9	9,0	10,3	8,1	4,0	4,8	0,0	0,0
NIVELL D'ESTUDIS									
Baix	43,1	35,7	23,8	60,2	56,6	59,3	38,0	100,0	0,0
Mitjà	31,3	27,6	33,7	30,2	24,8	31,0	56,1	0,0	29,7
Alt	25,2	36,7	42,3	9,4	17,3	9,7	6,0	0,0	0,0
No contesta	0,4	0,0	0,2	0,2	1,3	0,0	0,0	0,0	70,3
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012									
Gener	9,7	13,5	9,9	9,3	10,6	5,1	0,0	0,0	0,0
Febrer	8,4	10,0	8,1	8,3	9,2	4,4	11,9	0,0	35,1
Març	11,5	8,0	11,4	11,4	10,8	21,3	16,3	100,0	0,0
Abril	8,3	10,0	7,4	8,0	7,8	17,6	11,8	0,0	0,0
Maig	8,5	7,6	10,6	6,2	11,8	4,5	12,0	0,0	35,3
Juny	8,5	11,8	9,1	7,7	9,2	0,0	12,0	0,0	0,0
Juliol	8,6	9,5	8,3	9,2	5,4	13,7	0,0	0,0	0,0
Agost	6,8	4,7	5,8	8,1	7,4	7,1	9,6	0,0	0,0
Setembre	7,9	7,1	9,0	6,6	8,6	8,3	16,7	0,0	0,0
Octubre	7,1	9,9	5,7	7,9	8,9	3,8	0,0	0,0	29,7
Novembre	7,7	3,9	8,7	7,8	7,2	12,3	0,0	0,0	0,0
Desembre	6,8	4,1	6,1	9,4	3,2	1,8	9,7	0,0	0,0
SITUACIÓ LABORAL									
Treballa per compte propi	10,1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Treballa per compte d'altri	38,4	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Aturat	39,5	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Jubilat / pensionista	6,4	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mestressa de casa	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Estudiant	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Altres situacions	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0