



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**

REO núm. 645

Data 14 d'abril de 2011

**E N Q U E S T A**



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

**GESOP**

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

## **Informe de resultats**

Desembre de 2010



# Í n d e x

Presentació i fitxa tècnica _____	3
Perfil dels usuaris del 012 _____	5
Coneixement i ús del 012 _____	10
Els aspectes més importants del servei _____	26
Valoració del servei 012 _____	34
Internet i gencat.cat _____	50
Conclusions _____	70
Annex 1: Evolució _____	75
Annex 2: Motius de no resolució _____	105
Annex 3: Qüestionari _____	118



## Presentació i fitxa tècnica

En aquestes pàgines es presenta l'informe de resultats de l'Enquesta realitzada a usuaris del servei d'atenció telefònica 012. L'estudi segueix la línia dels estudis anteriors amb l'objectiu d'avaluar l'evolució del grau de satisfacció amb aquest servei.

El treball de camp s'ha dut a terme a llarg de tot l'any, a raó de 100 enquestes mensuals, de manera que s'hi reflectissin les fluctuacions en la demanda del servei.

Els principals objectius es mantenen: conèixer com han accedit els usuaris al servei, quins aspectes consideren més importants i quina valoració en fan, com, quan i perquè hi truquen, a més d'altres aspectes del funcionament d'aquest servei d'atenció telefònica.

A més del comentari dels resultats globals, en el present treball es consideren les diferències detectades entre els diversos segments de població analitzats, així com en l'evolució de les opinions dels usuaris en el temps.

L'informe està estructurat en blocs, començant per la descripció del perfil dels usuaris del servei, comparant-lo amb el conjunt de la població de Catalunya.

Acte seguit, s'exposen quins són els mitjans prescriptors, així com la freqüència i condicions d'ús del servei. A continuació, es detallen quins són els aspectes que els usuaris consideren més importants en un servei d'atenció telefònica com el 012.

Al bloc central, es mesura la satisfacció que els entrevistats tenen amb l'atenció rebuda, tant en general com en referència a la darrera vegada que van trucar al 012. D'altra banda, també es demana per un seguit d'aspectes concrets, comparant la valoració que es fa del servei rebut amb la importància que s'atribueix a aquests àmbits.

Al final d'aquest apartat, s'avalua la idoneïtat de la resposta respecte a la consulta realitzada i el grau de fidelització amb el servei, tant pel que fa a l'usuari com a la possibilitat de recomanar el servei d'atenció telefònica 012.

A continuació, hi ha un capítol específic sobre l'ús que fan d'Internet els usuaris del servei 012, així com de la disponibilitat a la llar, així com la notorietat i condicions d'ús del portal Gencat.cat.

Per acabar, es presenta un apartat de conclusions

## FITXA TÈCNICA

**Tècnica d'investigació:** Entrevista telefònica assistida per ordinador. **Univers:** Usuaris del 012 que han trucat al llarg de l'any 2010 i que han acceptat deixar les seves dades perquè se'ls pugui trucar per fer una enquesta sobre el servei. **Número d'entrevistes:** 1200 entrevistes. **Error de la mostra:**  $\pm 2,9\%$  per un nivell de confiança del 95% i  $p=q=0,5$ . **Tipus de mostreig:** Selecció aleatòria dels individus a partir del llistat facilitat pel servei 012. La distribució s'ha controlat a partir de les variables de sexe, lloc de residència, dia de la setmana i franja horària en què es va fer la consulta al servei 012. S'han realitzat 100 entrevistes mensuals i els resultats s'han ponderat d'acord al pes real del número de trucades de cada mes.

**El treball de camp** s'ha dut a terme en el període que va de febrer a desembre de 2010.

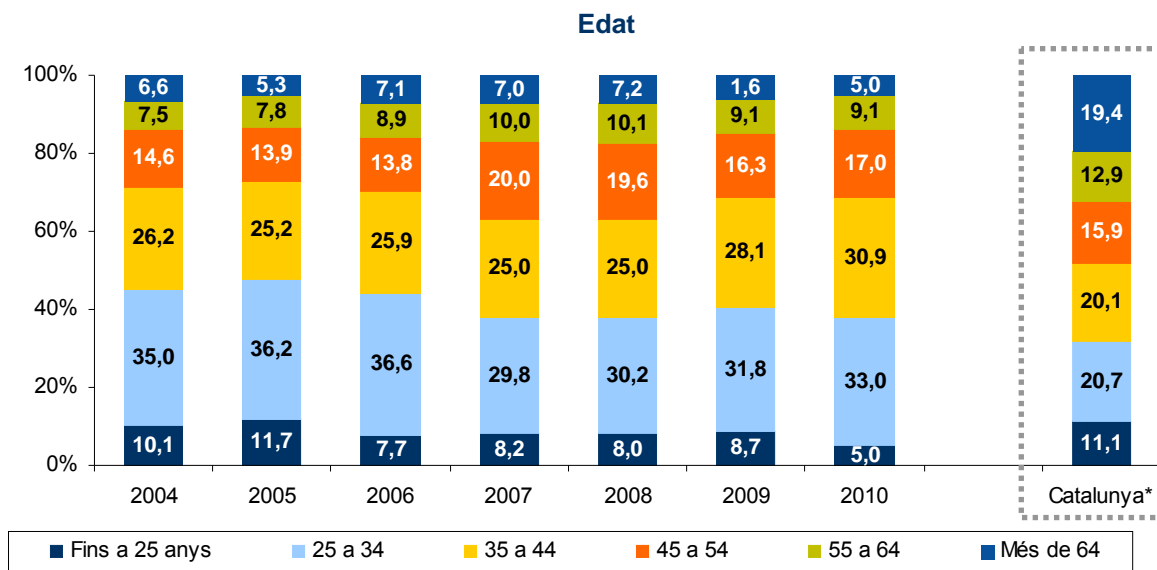
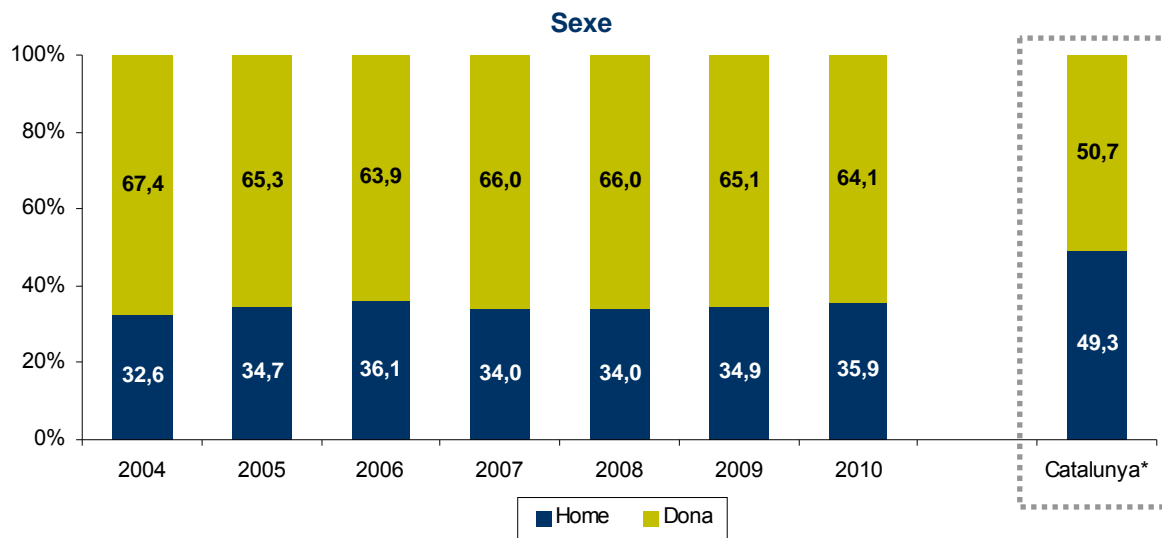


## Perfil dels usuaris del 012

## Entre els usuaris del 012 predominen les dones, els de mitjana edat, nascuts a Catalunya i professionalment actius, amb un forta presència d'aturats.

- Pel que fa al **sexe**, entre els usuaris del 012 hi ha un predomini del sexe femení: el 64,1% de persones que han trucat al llarg del darrer any al 012 eren dones, mentre que el 35,9% eren homes. La proporció de dones és molt superior a la mitjana de la població.
- En relació a l'**edat** dels usuaris del 012, la major part tenen entre 25 i 44 anys (63,9%), que tenen un pes més important que l'existent en el global de la població catalana (40,8%). El grup menys nombrós comparativament és el d'individus de més de 64 anys (5,0%), que en contraposició conformen gairebé una cinquena part dels residents a Catalunya.
- Pel que fa al **lloc de naixement**, el 74,4% d'usuaris és nascut a Catalunya, per un 14,0% que és originària de la resta d'Espanya i un 11,6% d'un altre país.
- Es manté la tendència a l'alça dels usuaris que han nascut fora de Catalunya, ja sigui a la resta de l'estat o a l'estranger, tot i que representen una proporció més baixa que en el conjunt de la població.
- En referència al **nivell d'estudis**, el 43,1% té un nivell formatiu baix, un 31,3% mitjà i el 25,2% estudis superiors. La distribució del nivell d'estudis dels usuaris del 012 cada cop s'assembla més a la del conjunt de la població catalana.
- **El 88,0% dels entrevistats forma part de la població activa:** un 10,1% treballa per compte propi, el 38,4% per compte aliè i un 39,5% està a l'atur. El 6,4% està jubilat o és pensionista, un 3,8% es dedica a les tasques de la llar i l'1,4% estudia.
- Com ja succeïa a anteriors consultes, **hi ha un increment remarcable en la proporció d'usuaris en situació d'atur**, d'acord amb l'increment dels tràmits relacionats amb el Servei d'Ocupació de Catalunya que es poden fer a través del 012.
- En parlar de la **llengua d'ús habitual**, el castellà és la llengua més emprada tant a l'entorn familiar (51,7%) com amb els amics (44,9%), en tant que el català és la predominant a la feina o centre d'estudis (25,4%).
- La llengua d'ús habitual a la llar reflecteix la mateixa proporció que la que es dona en el conjunt de Catalunya.

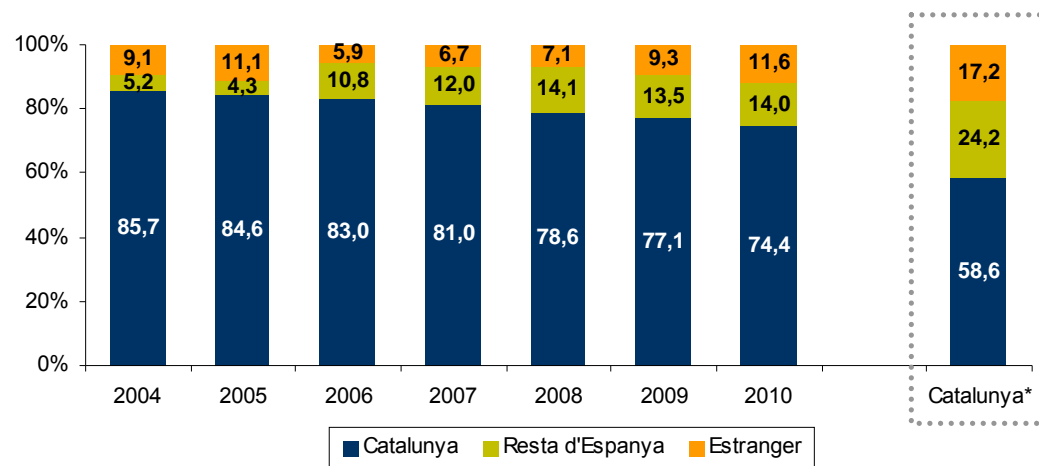
(\*) Persones de 16 i més anys residents a Catalunya a desembre de 2009.



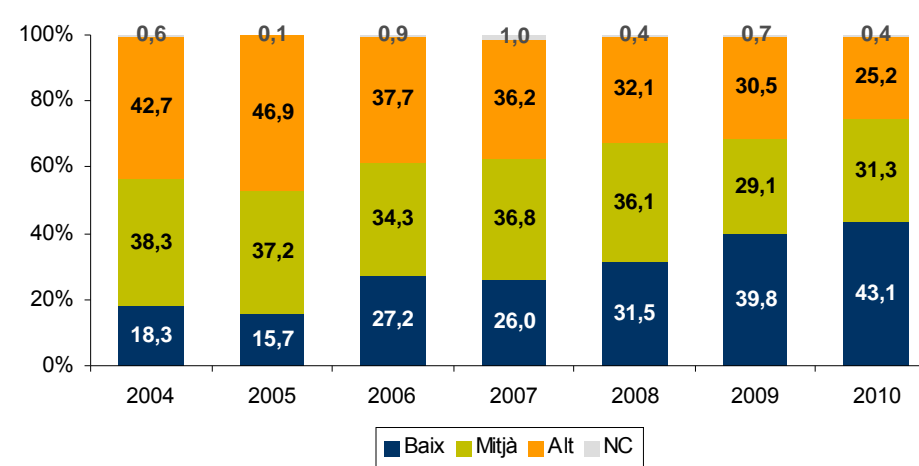
\* Catalunya, població de 16 anys i més. (Idescat, 2009).



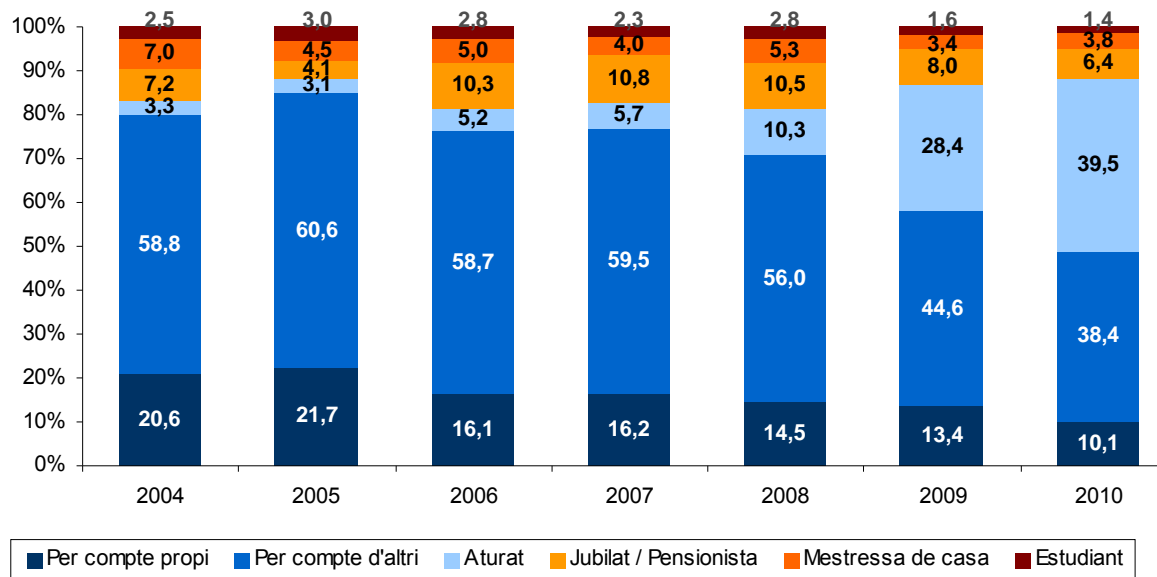
Lloc de naixement



Nivell d'estudis\*\*



Situació professional\*\*\*

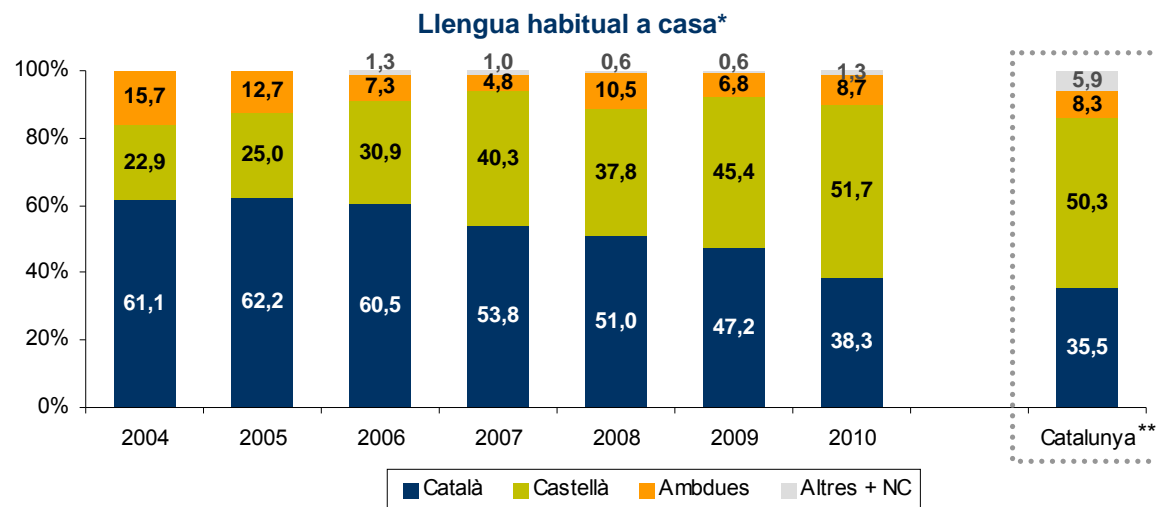


\* Catalunya, població de 16 anys i més. (Idescat, 2009).

\*\* A Catalunya, hi ha un 16,6% de persones de 15 i més anys amb estudis universitaris. Enquesta demogràfica. Idescat, 2007.

\*\*\* El percentatge de població activa a Catalunya se situa en el 63,3% (EPA, 3er. Trimestre de 2010). La població activa inclou als que treballen per compte propi, els que ho fan per compte d'altri i als aturats.

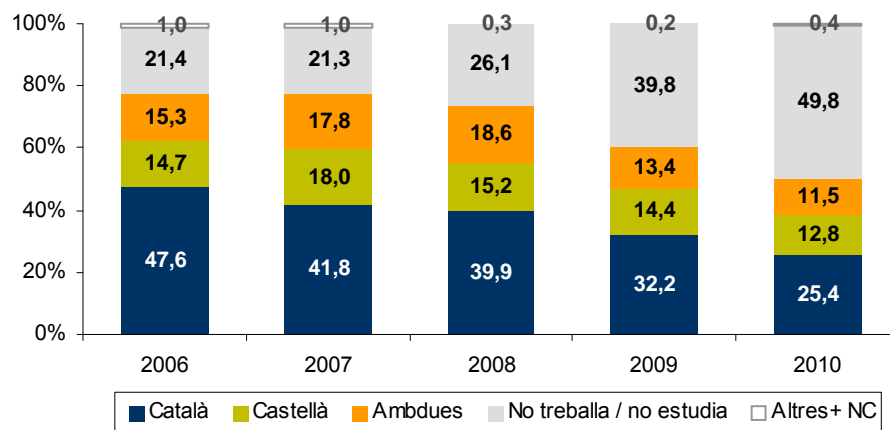




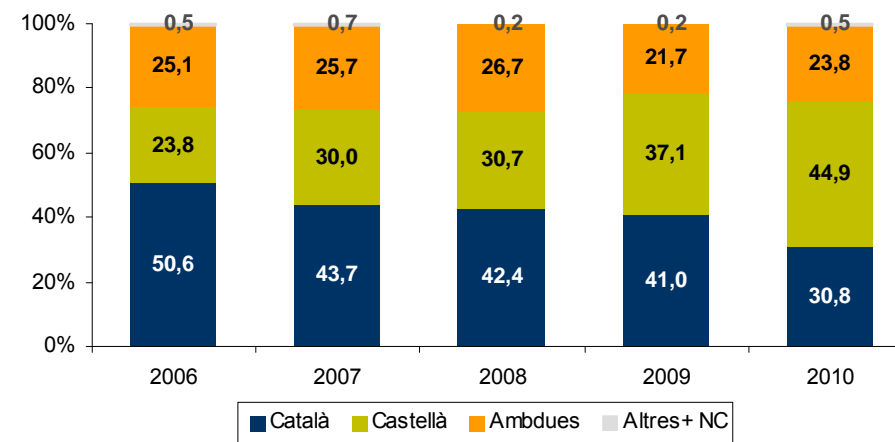
\* Les dades relatives a 2004 i 2005 es referien a la llengua habitual sense especificar l'àmbit.

\*\* Enquesta d'usos lingüístics 2008. IDESCAT.

### Llengua habitual a la feina / centre d'estudis



### Llengua habitual amb els amics



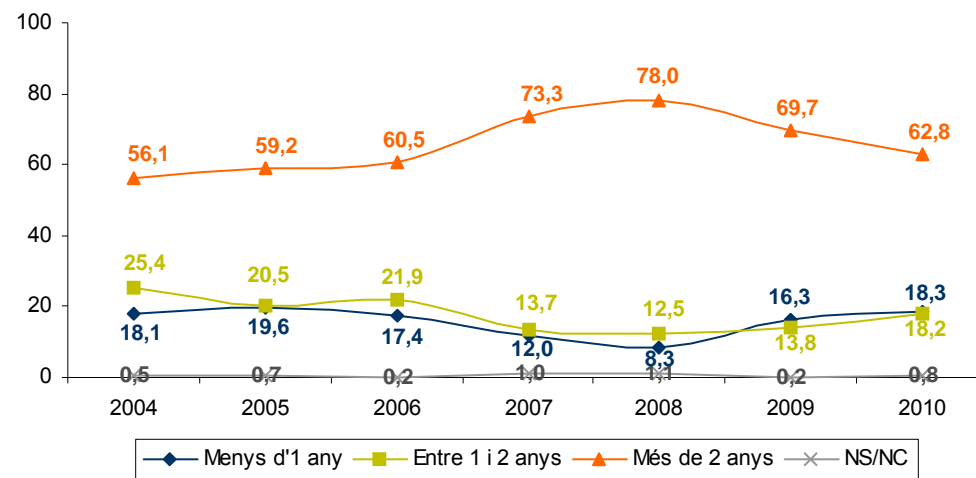


Coneixement i ús del 012

## Gairebé una cinquena part dels usuaris fa menys d'un any que coneix el servei 012. Increment notable de les oficines de treball com a mitjà prescriptor.

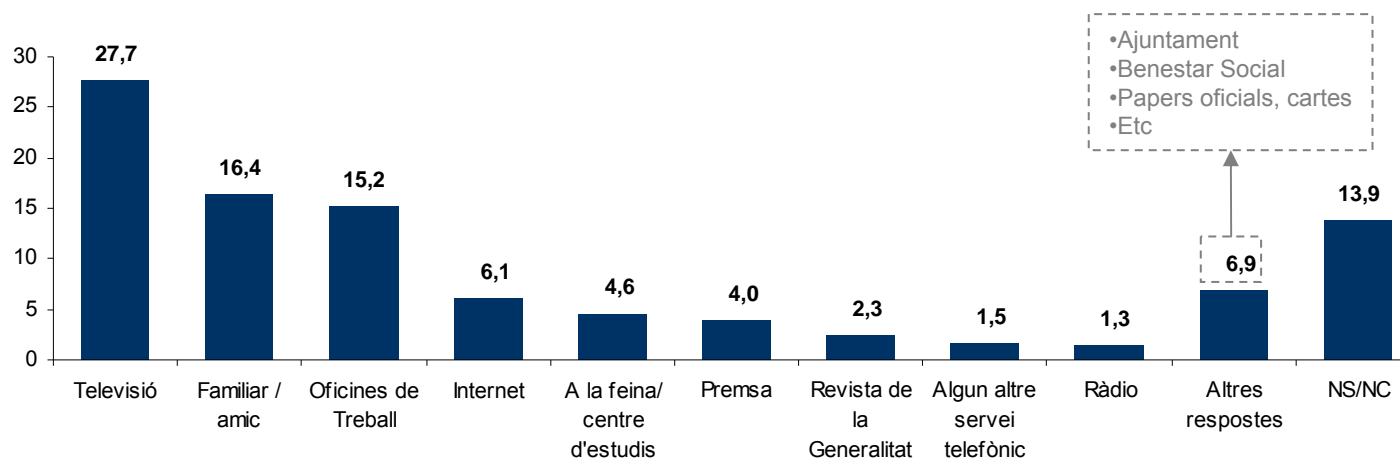
- Un **62,8%** dels usuaris del 012 fa més de dos anys que coneix el servei d'atenció telefònica de la Generalitat, mentre que un 18,2% fa entre un i dos anys que el coneix i un altre **18,3%** que fa menys d'un any que té constància de la seva existència.
- En relació a les anteriors consultes incrementa la proporció d'usuaris que fa menys temps que coneixen el servei.
- Augmenta la proporció dels que fa més de dos anys que coneixen el servei entre els més grans de 64 anys i els que treballen per compte propi i les mestresses de casa. Per contra, entre els més joves un 35,0% el coneix de fa menys d'un any.
- Més de la meitat dels aturats ha conegut el servei d'atenció 012 en els darrers dos anys, un 27,0% en l'últim any.
- Quan es demana pel mitjà a través del que han conegut el 012, **la majoria esmenta la televisió (27,7%)**, per davant dels que l'han conegut a través de **familiars o amics (16,2%) o les Oficines de Treball del SOC o l'INEM (15,2%)**.
- En menor mesura, els usuaris han conegut aquest servei per **Internet (6,1%)**, la **feina o centre d'estudis (4,6%)**, la **premsa (4,0%)**, la **revista de la Generalitat (2,3%)**, **altres serveis d'atenció telefònica (1,5)**, o la **ràdio (1,3%)**, entre altres.
- La majoria de mitjans prescriptors mantenen la seva incidència, amb una lleugera tendència a la baixa en el cas de la televisió i l'entorn proper. Per contra, en el cas de les **oficines de treball es duplica la proporció d'usuaris que ha conegut el 012 per aquest mitjà en relació al 2009**, any en el qual es van incorporar serveis específics adreçats als aturats.
- Destaquen per haver conegut el servei del 012 a través de la televisió i la premsa els catalanoparlants.
- Per altra banda, diuen que s'han assabentat de l'existència d'aquest servei a través de familiars i amics els més joves, en tant que les oficines de treball les han citat més els entrevistats de 55 a 64 anys i els castellanoparlants.

**Em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?**



	Total n=1200	Sexe		Edat						Situació laboral					
		Home n=431	Dona n=769	< 25 n=60	25-34 n=396	35-44 n=371	45-54 n=204	55-64 n=109	> 64 n=60	Treballa c. propi n=120	Treballa c. aliè n=459	Aturat n=479	Jubilat n=77	Tasques llar n=44	Estudiant n=17
<b>Menys d'un any</b>	18,3	18,9	18,0	<b>35,0</b>	19,3	16,3	18,0	19,0	6,6	6,8	14,3	<b>27,0</b>	11,8	7,0	<b>28,3</b>
<b>Entre 1 i 2 anys</b>	18,2	20,3	17,0	<b>23,8</b>	19,2	14,9	18,6	<b>26,2</b>	9,9	13,5	12,6	<b>24,8</b>	16,9	16,1	<b>27,5</b>
<b>Més de 2 anys</b>	62,8	60,1	64,3	41,2	60,8	68,2	62,6	53,2	<b>82,0</b>	<b>79,0</b>	72,2	47,8	67,9	76,8	44,2
<b>No sap</b>	0,8	0,7	0,8		0,7	0,5	0,9	1,7	1,4	0,8	0,8	0,4	3,4		

**Com va conèixer aquest servei ? A través de quin mitjà?**



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Televisió	28,0	37,3	35,2	36,0	38,7	30,9	27,7
Familiar / amic	30,7	22,3	17,3	21,0	19,0	18,4	16,4
Oficines de Treball						7,3	15,2
Internet	2,3	4,8	6,9	3,8	6,3	7,0	6,1
A la feina/ centre d'estudis			3,8	2,2	1,3	4,2	4,6
Prensa	11,8	9,6	9,6	11,5	6,1	4,3	4,0
Revista de la Generalitat	4,7	3,5	3,9	3,7	4,4	3,4	2,3
Algun altre servei telefònic	3,6	2,4	3,6	3,3	2,6	1,2	1,5
Ràdio	4,1	4,6	3,8	4,3	2,6	1,8	1,3
Pàgines Grogues	3,9	1,7	2,4	1,7	1,2	1,0	
Altres respostes	5,7	5,4	5,8	3,8	5,4	5,8	6,9
NS/NC	5,2	8,5	7,7	8,7	12,3	14,6	13,9

Com va conèixer aquest servei ? A través de quin mitjà?

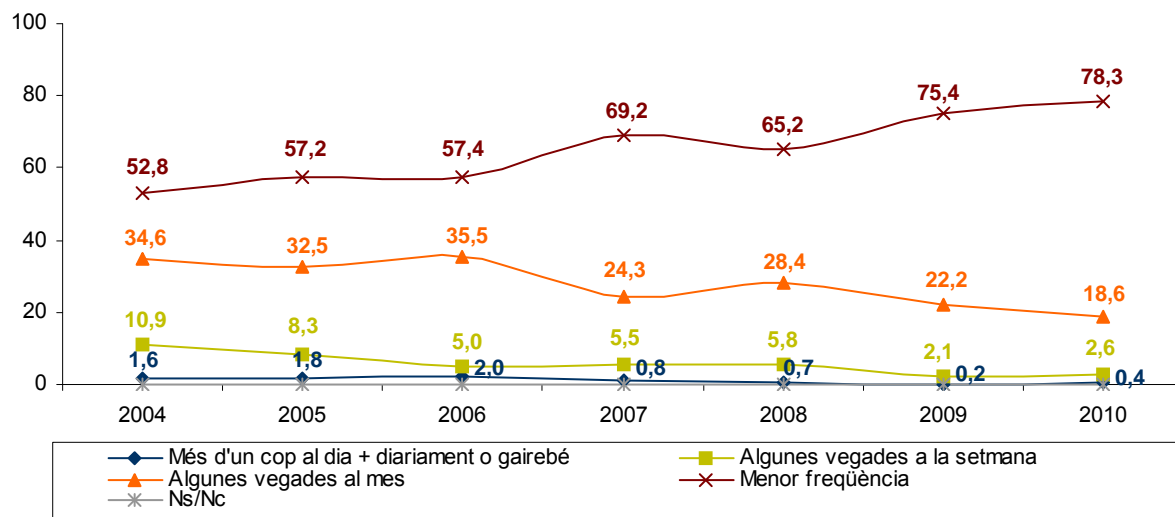
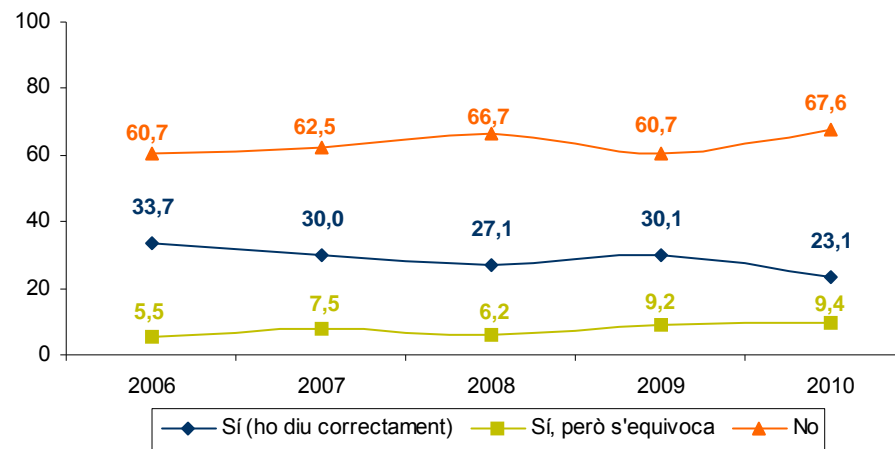
	Total n=1200	Sexe		Edat						Llengua habitual		
		Home n=431	Dona n=769	< 25 n=60	25-34 n=396	35-44 n=371	45-54 n=204	55-64 n=109	> 64 n=60	Català n=456	Castellà n=624	Ambdues n=104
Per la televisió	27,7	30,8	25,9	17,0	27,3	29,0	<b>33,0</b>	17,0	<b>33,7</b>	<b>39,9</b>	18,5	30,8
Familiar o amic	16,4	13,8	17,9	<b>23,4</b>	19,5	15,1	12,0	18,8	7,8	12,4	19,8	13,9
Oficines de Treball	15,2	14,4	15,6	14,9	15,7	11,7	18,5	<b>27,0</b>	1,4	7,7	<b>21,5</b>	11,9
Internet	6,1	6,6	5,9	7,5	7,1	7,4	4,8	3,2		3,9	<b>7,7</b>	5,5
A la feina / estudis	4,6	3,6	5,2	<b>10,0</b>	5,1	4,9	3,7	2,7	1,7	4,3	4,3	5,4
A la premsa	4,0	4,8	3,6		1,0	5,4	5,4	9,4	4,8	<b>5,6</b>	2,8	4,1
Revista de la Generalitat	2,3	2,6	2,1	<b>6,3</b>	0,7	3,0	3,3	1,8	1,6	1,9	3,0	
Algun altre servei telefònic	1,5	2,1	1,1	1,7	1,4	1,3	1,0	1,5	4,6	1,2	1,5	2,9
Per la ràdio	1,3	1,7	1,1		0,7	1,4	1,9		<b>6,8</b>	2,0	0,6	2,8
Altres respostes	6,9	5,3	7,8	9,0	7,8	7,5	2,1	7,3	10,6	4,0	8,9	6,0
No sap	13,9	14,2	13,8	10,3	13,6	13,4	14,3	11,2	27,0	17,1	11,3	16,7

	Total n=1200	Nivell d'estudis			Situació laboral					
		Baix n=515	Mitjà n=380	Alt n=300	Treballa c. propi n=120	Treballa c. aliè n=459	Aturat n=479	Jubilat n=77	Tasques llar n=44	Estudiant n=17
Per la televisió	27,7	23,8	29,3	31,9	<b>32,6</b>	<b>33,9</b>	20,0	26,1	30,4	23,8
Familiar o amic	16,4	17,7	17,2	13,4	15,1	17,1	15,3	17,8	19,6	<b>28,9</b>
Oficines de Treball	15,2	<b>25,5</b>	10,0	4,2		3,6	<b>34,0</b>	2,4	6,4	
Internet	6,1	2,9	8,5	8,4	7,4	7,4	5,6		4,0	<b>10,8</b>
A la feina / estudis	4,6	3,9	3,5	7,4	7,2	7,1	2,1	1,3	4,0	6,0
A la premsa	4,0	2,1	3,5	7,9	4,4	5,3	2,2	<b>10,7</b>		
Revista de la Generalitat	2,3	2,0	3,0	1,9	2,3	1,6	2,6	2,3	4,6	5,6
Algun altre servei telefònic	1,5	1,4	2,0	1,0	1,5	1,5	0,7	6,0		6,0
Per la ràdio	1,3	0,9	1,9	1,3	2,4	1,1	0,8	<b>4,0</b>	2,2	
Altres respostes	6,9	8,3	6,5	4,7	6,8	5,4	7,0	10,9	16,2	
No sap	13,9	11,2	14,5	17,8	20,2	16,0	9,7	18,5	12,7	18,9

## Els usuaris del 012 truquen amb una freqüència mensual o inferior, majoritàriament en dies laborables i al matí. La majoria desconeix l'horari del servei.

- **El 23,1% dels entrevistats sap que el 012 és un servei que dóna atenció als ciutadans les 24 hores del dia i tots els dies de l'any**, per un 67,6% que no ho sap i un 9,4% que diu un horari erroni. Respecte a l'anterior consulta la proporció dels que coneixen l'horari del servei minva prop de set punts.
- Es manté aquest desconeixement majoritari a tots els segments analitzats, per bé que entre els majors de 64 anys n'hi ha més que l'han dit correctament.
- **Pràcticament vuit de cada deu usuaris (78,3%) truquen al 012 amb una freqüència mensual o inferior**, en tant que un 18,6% truca algunes vegades al mes. Una minoria s'hi adreça setmanalment (2,6%) o a diari (0,4%).
- Les persones entre 55 i 64 anys són els que hi truquen amb menor freqüència, en canvi, els que treballen per compte propi i els més joves truquen més sovint.
- **Més de la meitat dels usuaris, un 55,0%, prefereix trucar al matí**, sobretot les persones entre 55 i 64 anys i els que estan a l'atur.
- Un 17,6% truca normalment a la tarda i el 3,0% a la nit, mentre que un 23,5% truca indistintament a qualsevol hora del dia, especialment els majors de 64 anys i els jubilats.
- Respecte les anteriors consultes, es manté la tendència d'increment dels que acostumen a trucar al matí en detriment dels que no tenen una franja horària preferida per trucar.
- **D'altra banda, el 78,3% dels usuaris utilitza aquest servei principalment en dies laborables**, percentatge que s'ha incrementat respecte a les anteriors consultes i que assoleix el valor màxim de la sèrie.
- A un 18,2% li és indiferent i un 3,1% l'utilitza principalment els caps de setmana.
- Els més joves i els estudiants són quins més prefereixen trucar en caps de setmana. Aquests col·lectius, juntament amb els majors de 64 i els jubilats són els que més diuen que els és indiferent quan trucar.

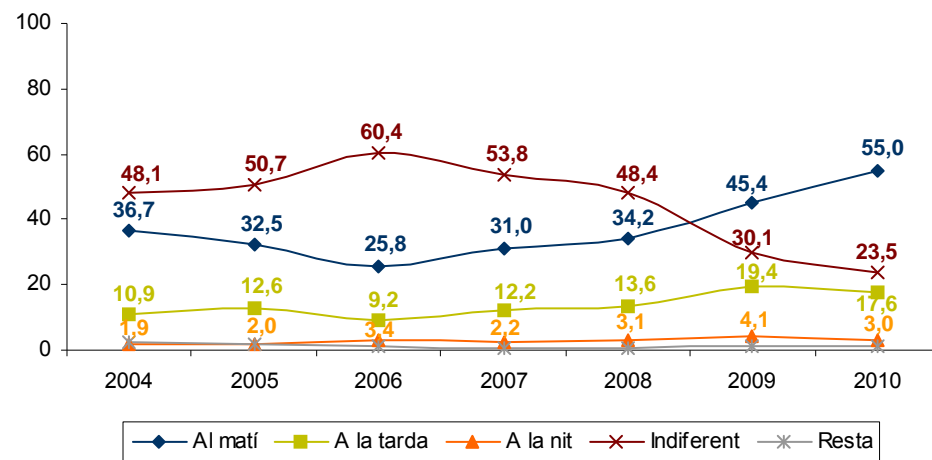
Sap l'horari de servei del 012?



Aproximadament, amb quina freqüència truca al 012 ?

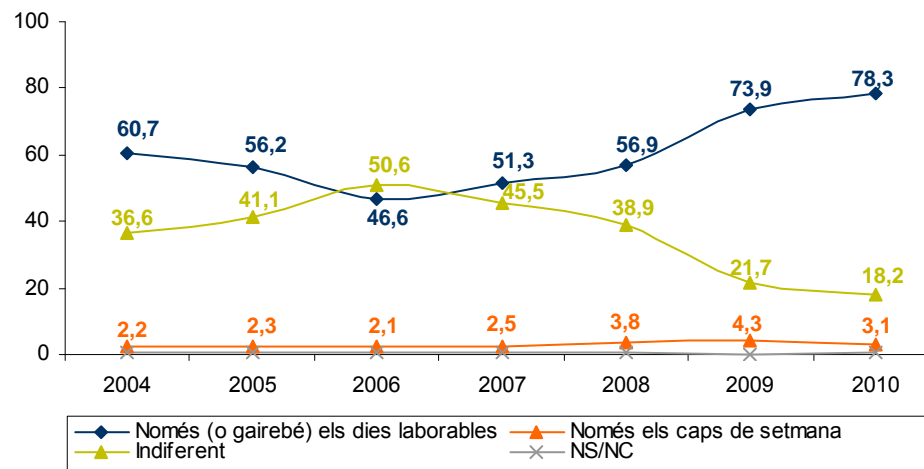






Vostè quan acostuma a trucar, al matí, a la tarda o a la nit?

Vostè el 012 l'utilitza principalment els dies laborables o només el cap de setmana?



**Sap l'horari de servei del 012?**

	Total n=1200	Sexe		Edat						Situació laboral					
		Home n=431	Dona n=769	< 25 n=60	25-34 n=396	35-44 n=371	45-54 n=204	55-64 n=109	> 64 n=60	Treballa c. propi n=120	Treballa c. aliè n=459	Aturat n=479	Jubilat n=77	Tasques llar n=44	Estudiant n=17
<b>Sí (cada dia les 24h)</b>	23,1	24,9	22,1	19,1	20,4	26,1	22,3	22,1	30,0	20,1	24,9	22,9	24,7	11,5	16,4
<b>Sí, però s'equivoca</b>	9,4	5,6	11,4	9,6	10,4	9,1	7,8	11,9	4,7	7,5	6,9	12,4	4,1	19,1	6,0
<b>No</b>	67,6	69,5	66,5	<b>71,3</b>	69,2	64,9	69,8	66,0	65,3	<b>72,4</b>	68,2	64,7	<b>71,2</b>	69,4	<b>77,6</b>

**Aproximadament, amb quina freqüència truca al 012 ?**

	Total n=1200	Sexe		Edat						Situació laboral					
		Home n=431	Dona n=769	< 25 n=60	25-34 n=396	35-44 n=371	45-54 n=204	55-64 n=109	> 64 n=60	Treballa c. propi n=120	Treballa c. aliè n=459	Aturat n=479	Jubilat n=77	Tasques llar n=44	Estudiant n=17
<b>Diàriament o pràcticament diària</b>	0,4	0,7	0,3	1,5	0,5	0,3		1,1			0,6			4,3	
<b>Algunes vegades a la setmana</b>	2,6	4,1	1,7	3,7	2,6	2,3	1,4	1,7	<b>8,0</b>	<b>6,1</b>	3,1	1,1	3,6	2,1	
<b>Algunes vegades al mes</b>	18,6	19,5	18,1	<b>28,9</b>	21,9	16,8	17,3	13,0	12,1	<b>24,0</b>	17,7	18,0	15,0	21,8	27,1
<b>Menor freqüència</b>	78,3	75,8	79,8	65,8	75,0	80,3	81,2	<b>84,3</b>	80,0	69,9	78,5	80,6	81,4	71,7	72,9
<b>No sap</b>	0,1		0,1			0,3						0,2			

**Vostè quan acostuma a trucar, al matí, a la tarda o a la nit?**

	Total n=1200	Sexe		Edat						Situació laboral					
		Home n=431	Dona n=769	< 25 n=60	25-34 n=396	35-44 n=371	45-54 n=204	55-64 n=109	> 64 n=60	Treballa c. propi n=120	Treballa c. aliè n=459	Aturat n=479	Jubilat n=77	Tasques llar n=44	Estudiant n=17
Al matí	55,0	50,4	57,5	59,0	51,7	54,6	59,9	<b>63,2</b>	43,0	52,1	41,8	<b>69,5</b>	49,2	60,6	46,1
A la tarda	17,6	18,5	17,1	14,0	<b>22,1</b>	17,5	18,2	9,5	4,8	17,2	<b>27,3</b>	10,7	4,5	11,5	21,9
A la nit	3,0	2,4	3,3	<b>8,6</b>	3,7	3,0	1,9	0,7		3,4	4,2	2,2			<b>10,7</b>
Indiferent	23,5	<b>27,0</b>	21,6	18,5	22,4	23,9	18,9	25,6	<b>46,0</b>	25,8	25,9	17,3	<b>41,5</b>	27,9	21,2
No sap	1,0	1,7	0,5		0,2	1,0	1,1	0,9	6,2	1,5	0,9	0,4	4,8		

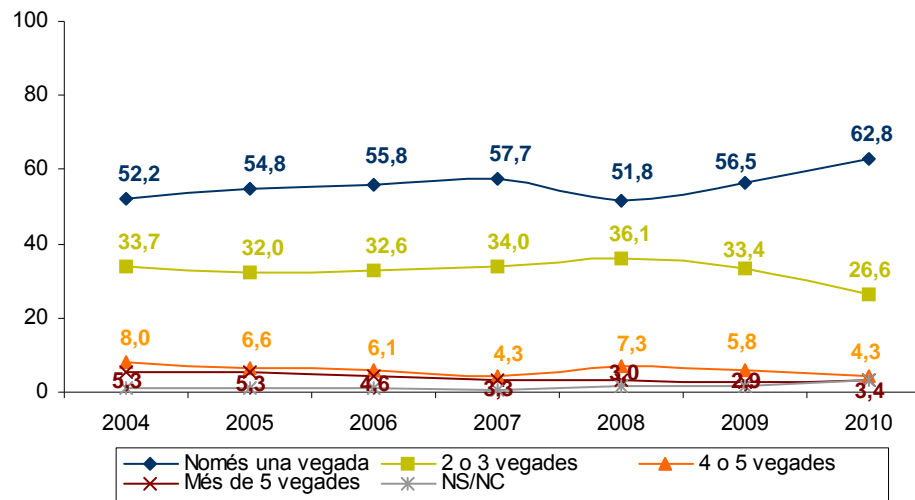
**Vostè el 012 l'utilitza principalment els dies laborables o només el cap de setmana?**

	Total n=1200	Sexe		Edat						Situació laboral					
		Home n=431	Dona n=769	< 25 n=60	25-34 n=396	35-44 n=371	45-54 n=204	55-64 n=109	> 64 n=60	Treballa c. propi n=120	Treballa c. aliè n=459	Aturat n=479	Jubilat n=77	Tasques llar n=44	Estudiant n=17
Només (o gairebé) els dies laborables	78,3	72,8	<b>81,3</b>	70,0	<b>82,1</b>	77,9	77,2	77,3	69,0	76,2	73,6	<b>84,2</b>	71,6	<b>86,2</b>	69,5
Només els caps de setmana	3,1	4,9	2,0	<b>6,9</b>	2,6	2,8	4,5	2,4		4,1	5,4	1,2			<b>6,0</b>
Indistintament	18,2	21,9	16,1	<b>23,1</b>	15,3	18,4	18,3	20,3	<b>27,4</b>	19,7	20,7	14,0	<b>25,6</b>	13,8	<b>24,6</b>
No sap	0,5	0,4	0,5			1,0			3,6		0,2	0,6	2,8		

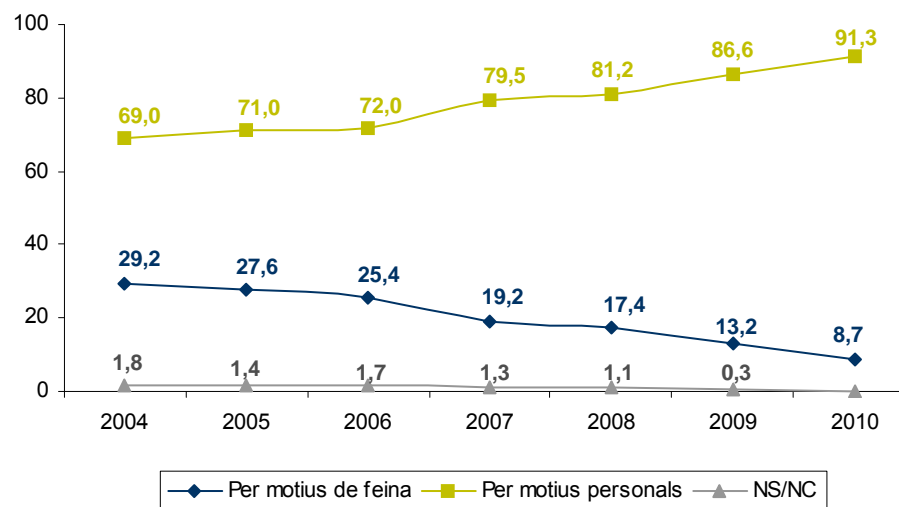
**En el darrer mes, la majoria ha trucat només una vegada.  
Les motivacions per adreçar-se al 012 continuen sent fonamentalment personals.**

- El **62,8% dels entrevistats ha trucat al 012 una vegada en el darrer mes**, per un 26,6% que hi ha trucat 2 o 3 vegades i un altre 7,7% que s'hi ha adreçat quatre o més vegades al llarg del mes anterior a l'entrevista.
- Incrementa la proporció dels que només han trucat una vegada al servei, assolint el valor més alt de la sèrie.
- El percentatge d'usuaris que ha trucat més d'una vegada a l'últim mes augmenta entre els més joves, els que treballen per compte propi i els estudiants.
- Les **motivacions** per trucar al 012 segueixen sent clarament de tipus **personal** (91,3%), mantenint-se la tendència a incrementar. Només un 8,7% ho fa per motius de feina.
- Els que més truquen per motius de feina són els entrevistats de 45 a 54 anys i que treballen per compte propi.

Aproximadament, quantes vegades ha trucat al 012 en l'últim mes?



L'última vegada que va trucar ho va fer per motius de feina o per motius personals?



**Aproximadament quantes vegades ha trucat al 012 l'últim mes?**

	Total n=1200	Sexe		Edat						Situació laboral					
		Home n=431	Dona n=769	< 25 n=60	25-34 n=396	35-44 n=371	45-54 n=204	55-64 n=109	> 64 n=60	Treballa c. propi n=120	Treballa c. aliè n=459	Aturat n=479	Jubilat n=77	Tasques llar n=44	Estudiant n=17
Només una vegada	62,8	62,2	63,1	53,2	61,6	63,4	63,2	<b>69,5</b>	62,3	47,7	61,0	69,9	62,9	45,7	66,2
2 o 3 vegades	26,6	27,5	26,0	<b>36,5</b>	25,6	26,8	27,0	22,7	27,1	<b>35,2</b>	25,8	25,2	21,2	30,1	<b>33,8</b>
4 o 5 vegades	4,3	4,6	4,2	3,9	5,6	3,5	5,6	0,9	3,3	8,1	5,4	2,0	6,6	5,1	
Més de 5 vegades	3,4	3,5	3,3	<b>6,4</b>	4,7	3,5	1,1	1,7	1,4	4,6	4,9	1,3	1,1	<b>11,3</b>	
NS/NC	3,0	2,2	3,5		2,5	2,8	3,1	5,3	5,8	4,4	2,9	1,6	8,2	7,8	

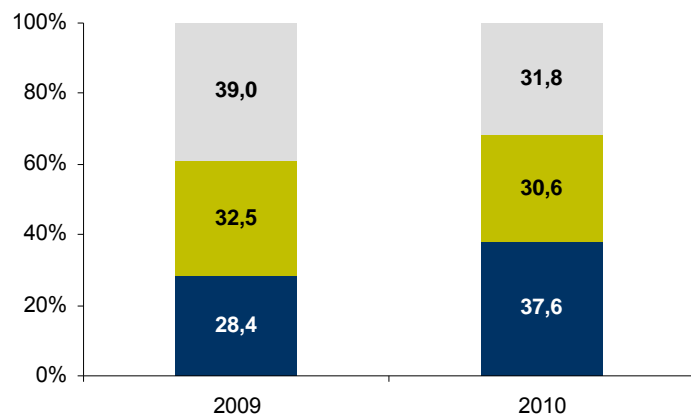
**L'última vegada que va trucar ho va fer per motius de feina o per motius personals?**

	Total n=1200	Sexe		Edat						Situació laboral					
		Home n=431	Dona n=769	< 25 n=60	25-34 n=396	35-44 n=371	45-54 n=204	55-64 n=109	> 64 n=60	Treballa c. propi n=120	Treballa c. aliè n=459	Aturat n=479	Jubilat n=77	Tasques llar n=44	Estudiant n=17
Per motius de feina	8,7	<b>12,0</b>	6,8	6,6	9,9	8,3	<b>10,7</b>	7,5		<b>29,4</b>	14,9				
Per motius personals	91,3	88,0	93,2	93,4	90,1	91,7	89,3	92,5	100,0	70,6	85,1	100,0	100,0	100,0	100,0

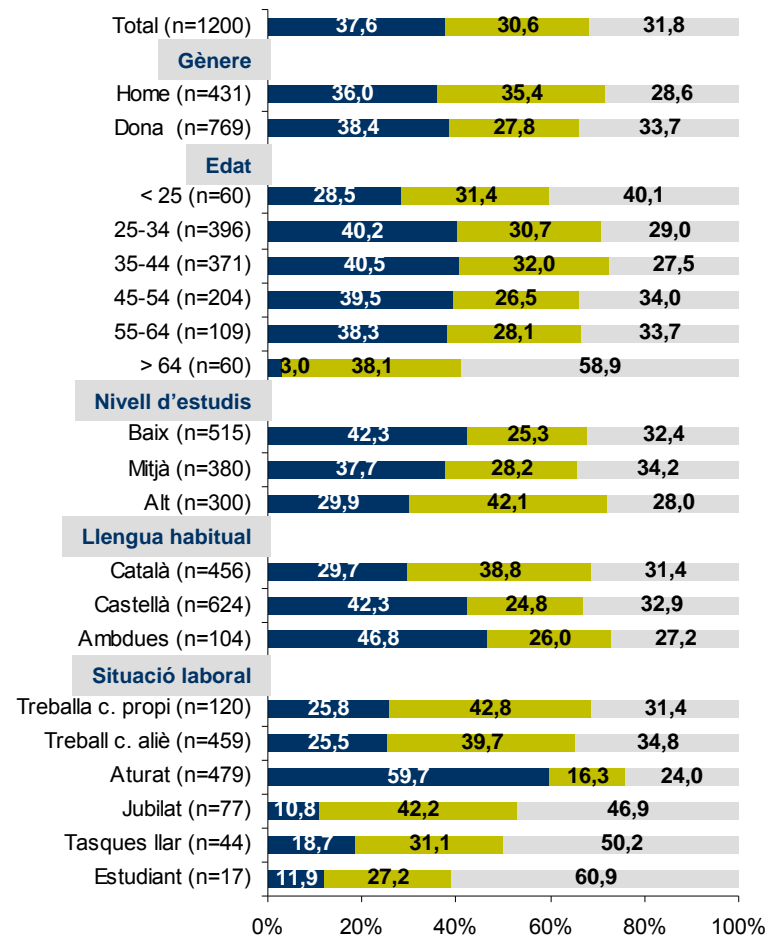
**Gairebé un 40% dels que han trucat han fet algun tràmit, sobretot segellar l'atur.**

- **Un 68,2% dels usuaris del 012 sap que a través del servei es poden realitzar certs tràmits, a banda de sol·licitar algun tipus d'informació**, per un 31,8% que no ho sabia.
- Els que tenen més coneixement d'aquesta possibilitat són els entrevistats de 35 a 44 anys, els que tenen estudis universitaris, entre els que parlen d'igual manera en català i castellà i els que formen part de la població activa, en especial els aturats.
- **Un 37,6% dels entrevistats havia tramitat alguna qüestió en el moment de l'enquesta.**
- Prop del 60% dels entrevistats que estan aturats han realitzat algun tràmit a través del 012. En menor mesura, els usuaris de 25 a 44 anys, els que tenen un nivell d'estudis baix i els que parlen ambdues llengües per igual també han fet algun tràmit amb major proporció que la resta
- Als que han fet algun tràmit a través del 012 se'ls ha preguntat quin havien fet.
- **El més freqüent és haver segellat l'atur, donat que un 65,6% d'usuaris que ha tramitat quelcom a través del 012 és el que va fer.**
- D'altra banda, un **19,2% ha realitzat algun tràmit per sol·licitar alguna ajuda o prestació**: per infant menor de 3 anys a càrrec (9,1%), pel naixement o acolliment d'un fill (5,7%), alguna altra ajuda familiar (2,4%), ajudes pel lloguer (0,9%) o algun altre tipus de prestació (1,1%).
- Altres tràmits que han esmentat són els relatius a pagament i gestió de multes (5,8%), temes d'impostos (1,7%), sol·licitar alguna llicència de pesca (1,5%) o la inscripció a algun curs (1,3%), entre una variada d'altres possibilitats.

**Vostè sap que amb el 012 pot realitzar alguns tràmits concrets? N'ha fet algun?**



■ Ho sap i ha fet algun tràmit  
 ■ Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap  
 ■ No sap que es poden fer tràmits

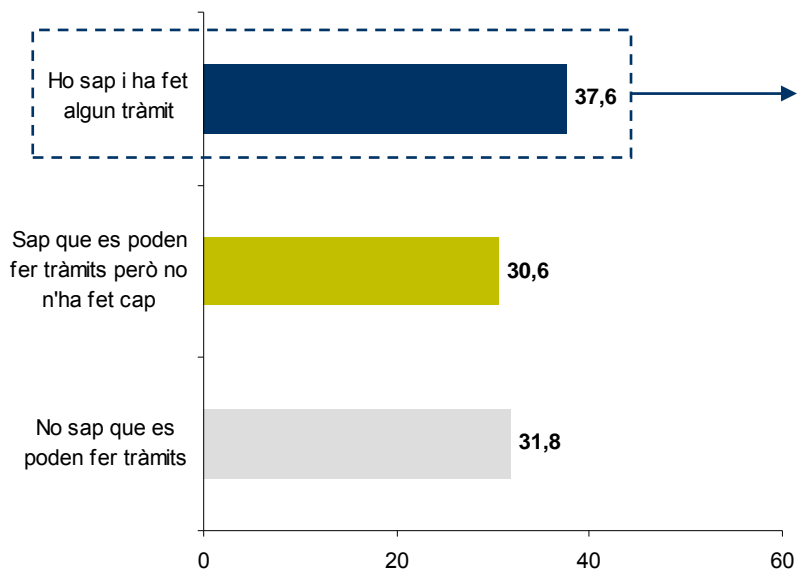


■ Ho sap i ha fet algun tràmit  
 ■ Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap  
 ■ No sap que es poden fer tràmits



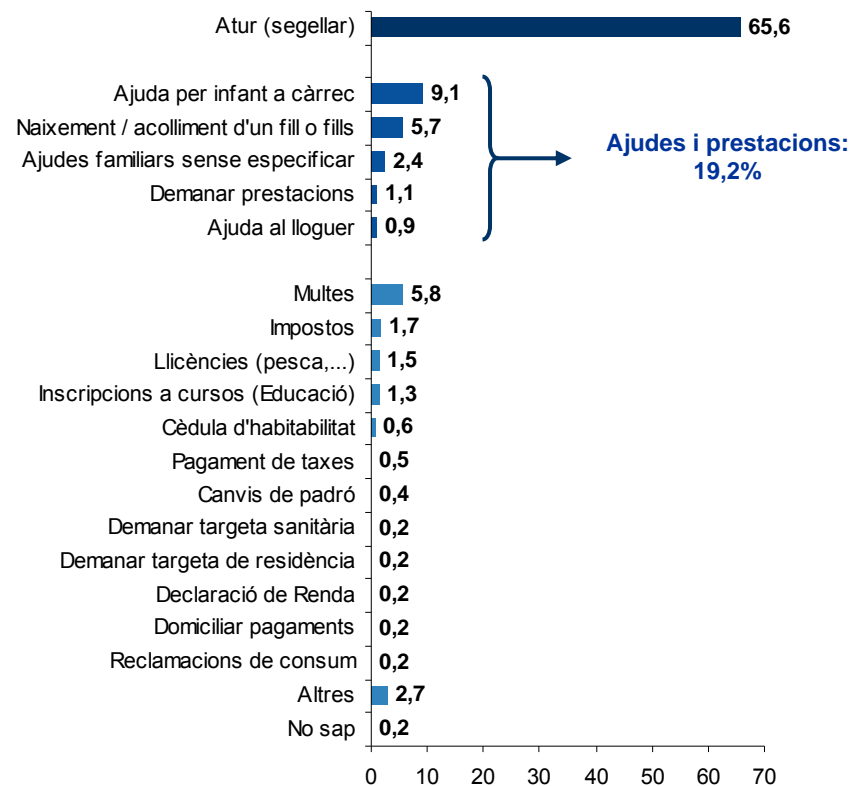


**Vostè sap que amb el 012 pot realitzar tràmits concrets? N'ha fet algun?**



**-Ha fet algun tràmit a través del 012 (n=453)-**

**Recorda quin tràmit va fer amb el 012?**





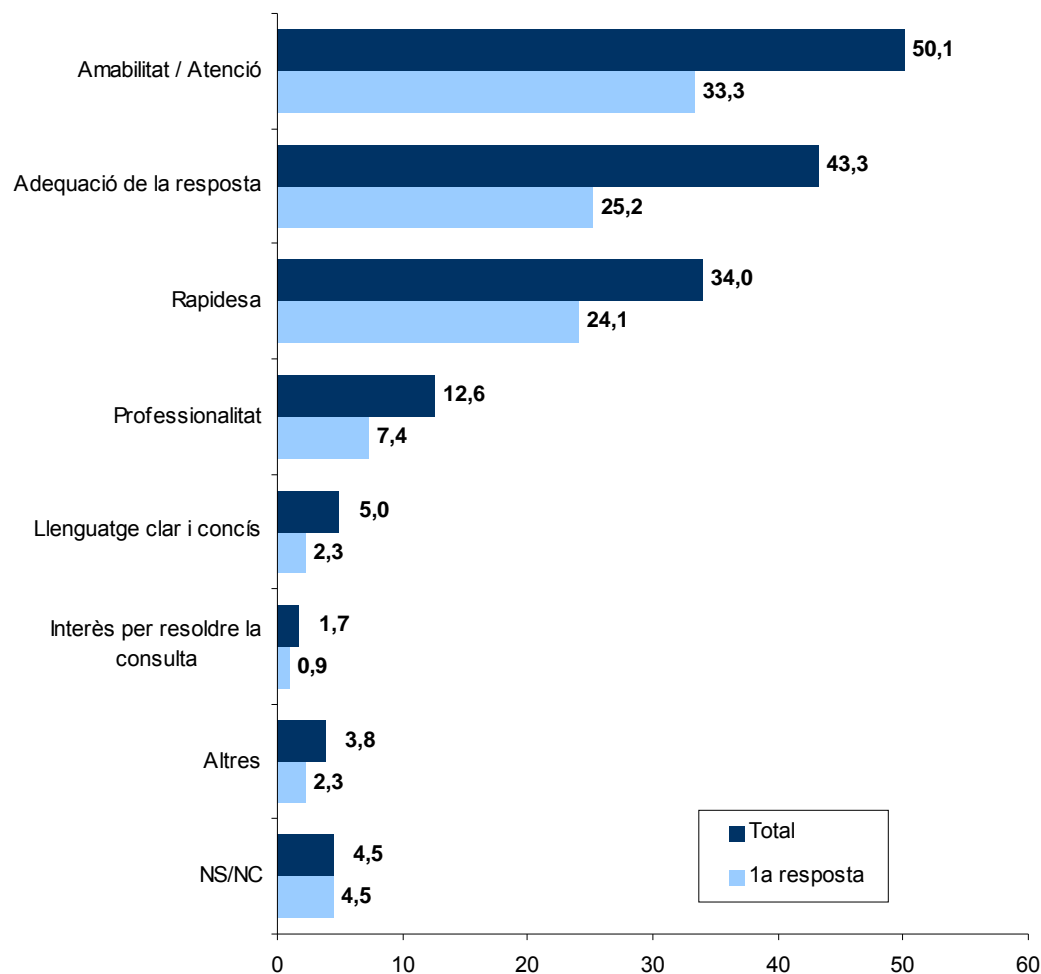
Els aspectes més importants del servei

## Els usuaris consideren de manera espontània que l'amabilitat i l'atenció junt amb la idoneïtat de la resposta és el més important que ha de tenir un servei d'atenció personal com el 012

- Quan es demana als entrevistats quins creuen que són els dos aspectes més importants per donar un bon servei en un telèfon com el 012, la **meitat dels usuaris cita de forma espontània aspectes del servei relatius a l'amabilitat i l'atenció personal correcta (50,1%)**.
- En segon lloc, els entrevistats donen importància a qüestions relacionades amb **l'adequació de la resposta (43,3%)**, destacant sobretot la qualitat de la informació rebuda i la resolució del que estan demanant.
- A un terç dels usuaris els sembla rellevant que el servei sigui **ràpid i àgil (34,0%)**, tant pel que fa a la rapidesa en ser atès com en la celeritat en que els solucionin la consulta o tràmit sol·licitats.
- Si ens fixem en la primera resposta, les referents a l'amabilitat i l'atenció es mantenen com a les més importants per als usuaris, en tant que s'igualen les cites a aspectes relatius a l'adequació de la informació i la rapidesa.
- A certa distància, el 12,6% dóna respostes referents a la **professionalitat i eficiència** de l'operador, un 5,0% opina que és important que els parlin en un **llenguatge clar i concís** i un 1,7% l'**interès que mostra l'informador** en resoldre la consulta, entre altres respostes.
- Un 4,5% no ha donat una resposta concreta.
- Les dones i els majors de 64 anys, així com els jubilats i els estudiants són els que més destaquen qüestions relatives a l'amabilitat i la correcta atenció per part de l'informador,
- Els aspectes relatius a l'adequació de la resposta són més importants per als entrevistats amb un major nivell de formació i per als que treballen per compte aliè.
- Els usuaris amb un nivell formatiu més alt, juntament amb els que treballen per compte propi, destaquen trets relatius a la professionalitat de l'informador.
- Respecte les anteriors consultes, s'han reduït les mencions de pràcticament tots els aspectes, degut a la menor resposta per part dels entrevistats. Cal dir, però, que es manté l'ordre en dels diferents trets positius que hauria de tenir un servei com el 012.

**Per donar un bon servei, per vostè quin és l'aspecte més important d'un servei d'atenció telefònica com el del 012? I el segon aspecte més important?**

- Espontània - Suma de les dues respostes -



**Per donar un bon servei, per vostè quin és l'aspecte més important d'un servei d'atenció telefònica com el del 012? I el segon aspecte més important?**

- Espontània - Suma de les dues respostes -

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Amabilitat / Atenció</b>	45,4	40,0	39,7	50,7	45,2	50,8	50,1
<b>Adequació de la resposta</b>	48,8	58,6	54,7	52,7	53,4	47,8	43,3
<b>Rapidesa</b>	32,3	37,4	45,1	46,0	38,2	39,5	34,0
<b>Professionalitat</b>	20,2	17,3	13,8	17,8	17,7	15,9	12,6
<b>Llenguatge clar i concís</b>	2,8	5,2	1,8	3,2	3,9	5,0	5,0
<b>Interès per resoldre la consulta</b>	2,5	4,6	3,1	4,0	3,6	2,2	1,7
<b>Altres</b>	8,5	6,2	3,6	4,5	5,7	6,0	3,8
<b>NS / NC</b>	2,0	3,2	3,7	0,3	1,6	0,6	4,5

**Per donar un bon servei, per vostè quin és l'aspecte més important d'un servei d'atenció telefònica com el del 012? I el segon aspecte més important?**

- Espontània - Suma de les dues respostes -

	Total n=1200	Sexe		Edat					
		Home n=431	Dona n=769	< 25 n=60	25-34 n=396	35-44 n=371	45-54 n=204	55-64 n=109	> 64 n=60
Amabilitat / Atenció	50,1	40,8	<b>55,4</b>	52,3	47,5	45,3	56,8	57,5	<b>60,1</b>
Adequació de la resposta	43,3	40,4	44,9	39,8	45,1	43,2	40,0	45,0	43,8
Rapidesa	34,0	<b>40,2</b>	30,5	28,8	34,1	<b>38,6</b>	28,5	32,5	30,6
Professionalitat	12,6	16,4	10,4	7,1	12,3	14,2	12,9	8,7	15,2
Llenguatge clar i concís	5,0	4,4	5,3	7,9	5,8	4,9	3,6	4,2	3,0
Interès per resoldre la consulta	1,7	1,4	1,9	1,3	1,4	2,7	1,5	1,1	
Altres	3,8	6,3	2,4	1,7	2,7	5,3	6,1	0,9	1,4
NS/NC	4,5	4,1	4,7	4,7	5,1	4,3	3,9	5,7	1,7

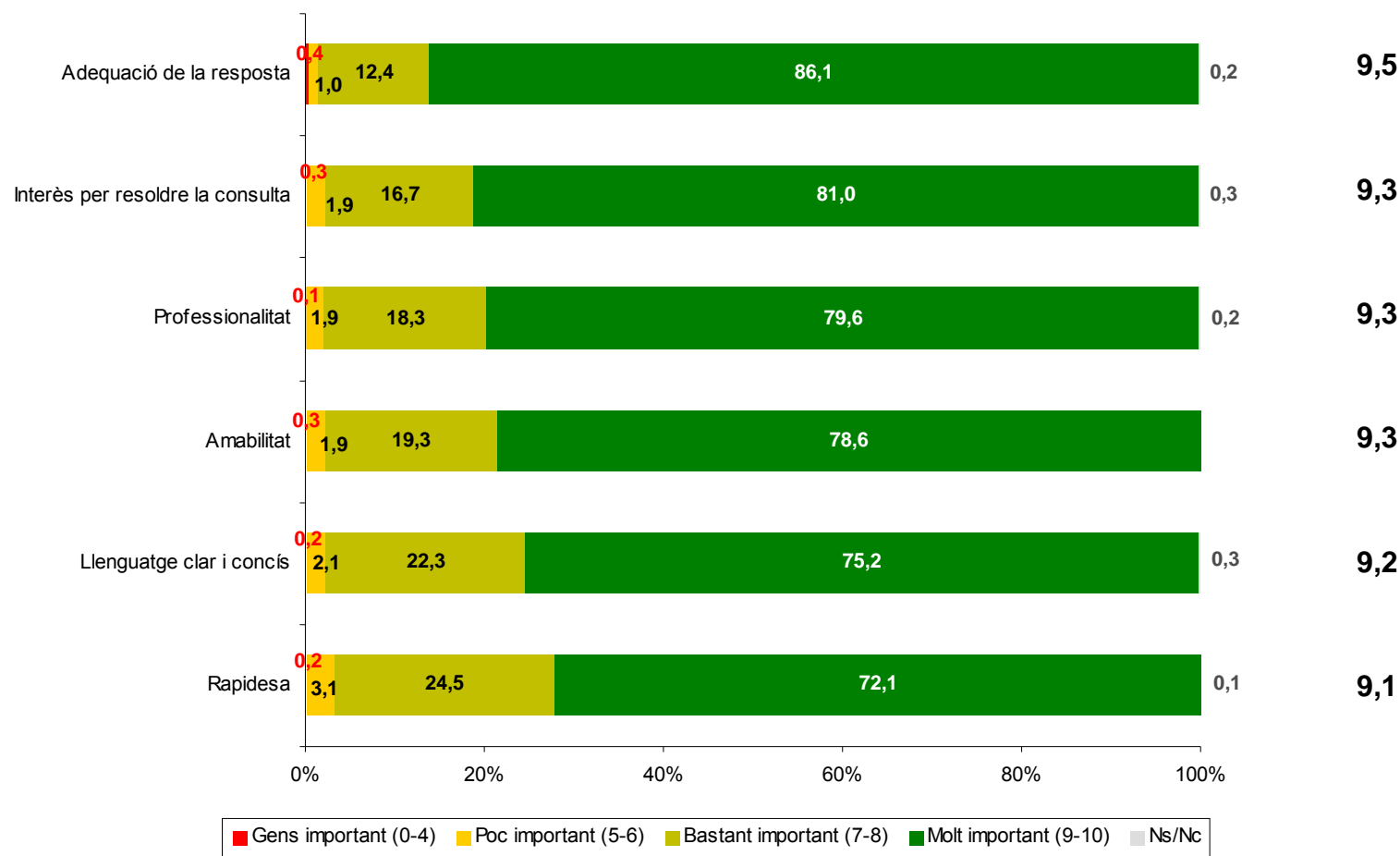
	Total n=1200	Nivell d'estudis			Situació laboral					
		Baix n=515	Mitjà n=380	Alt n=300	Treballa c. propi n=120	Treballa c. aliè n=459	Aturat n=479	Jubilat n=77	Tasques llar n=44	Estudiant n=17
Amabilitat / Atenció	50,1	<b>56,6</b>	46,8	43,1	49,5	42,1	54,9	<b>61,1</b>	52,5	<b>72,6</b>
Adequació de la resposta	43,3	35,3	45,7	<b>53,6</b>	47,9	<b>52,8</b>	33,2	45,7	41,0	24,5
Rapidesa	34,0	28,6	38,1	38,1	33,3	34,9	35,5	29,8	20,6	34,2
Professionalitat	12,6	10,6	9,8	<b>18,9</b>	<b>17,6</b>	12,6	12,8	8,0	8,1	6,0
Llenguatge clar i concís	5,0	4,5	6,8	3,6	3,2	4,8	5,4	5,5	8,3	
Interès per resoldre la consulta	1,7	1,5	2,0	1,7	1,0	2,5	1,4			
Altres	3,8	3,4	3,7	4,5	7,6	4,3	2,9	2,2		5,9
NS/NC	4,5	7,4	3,1	1,4	2,4	3,9	5,8	2,6	5,1	5,6

## L'adequació de la resposta és l'aspecte al que s'atorga un major grau d'importància dels suggerits.

- També s'ha demanat als entrevistats pel grau d'importància que atorguen a un seguit d'**aspectes concrets**, en relació a un servei d'atenció telefònica com el 012.
- En primer lloc se'ls ha preguntat **la importància que donen a cadascun dels aspectes suggerits** (en una escala del 0 al 10).
- L'aspecte que els usuaris consideren més important és **l'adequació de la resposta** (9,5), amb un 86,1% dels usuaris que considera que és molt important i un 12,4% que creu que ho és bastant.
- A continuació se situen **l'interès mostrat per resoldre la consulta** (9,3), **la professionalitat** (9,3), l'ús d'un **llenguatge clar i concís** (9,3) i **l'amabilitat** (9,2).
- L'aspecte considerat menys important és la **rapidesa** (9,1).
- **Tots els aspectes són considerats molt importants per més de set de cada deu usuaris.**
- Respecte a l'any passat es mantenen, la valoració del grau d'importància dels diversos aspectes.

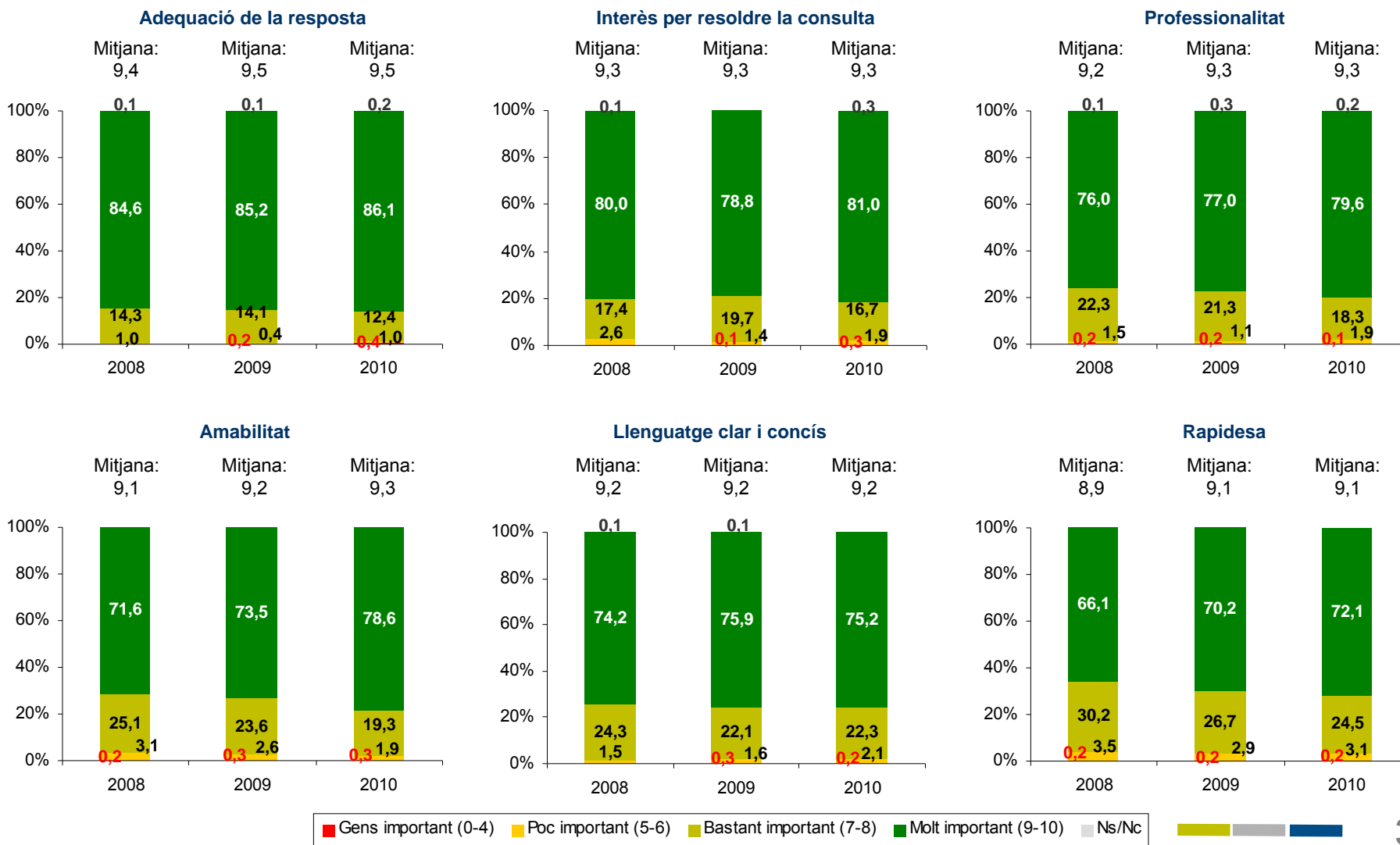
Digui'm **la importància** que per vostè té cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012 (essent 0 gens important i 10 molt important)

MITJANA





Digui'm **la importància** que per vostè té cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012 (essent 0 gens important i 10 molt important)



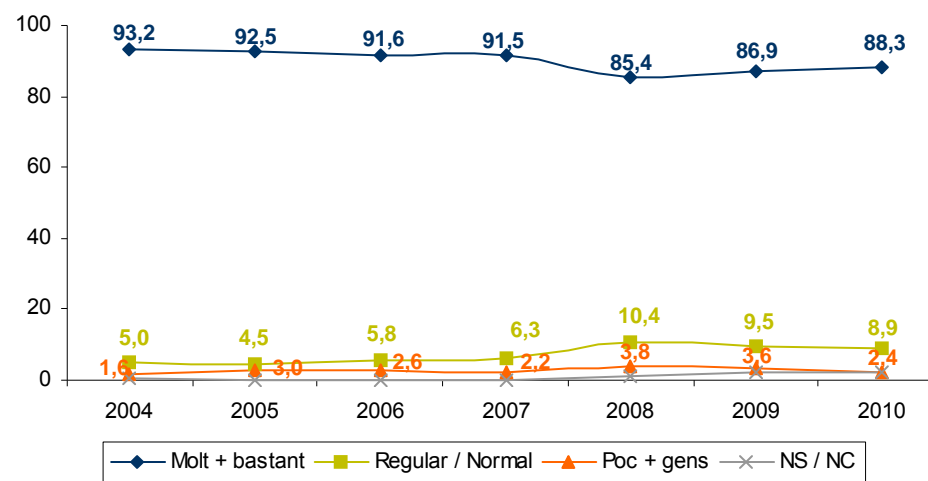


## Valoració del servei 012

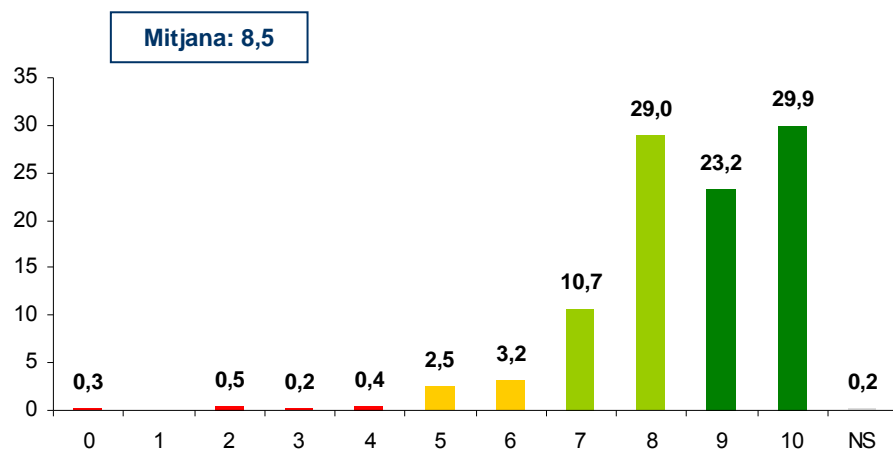
**Els usuaris es mostren satisfets amb el servei ofert pel 012.  
 La valoració mitjana millora tres dècimes respecte l'any passat**

- La gran majoria dels usuaris al 012 estan molt (40,9%) o bastant (47,4%) satisfets amb el servei, per un 8,9% que ho estan regular o normal i un 2,4% que ho estan poc o gens.
- Millora lleugerament la proporció d'usuaris molt o bastant satisfets respecte a l'anterior consulta.
- En una escala de 0 al 10, **els usuaris valoren el servei amb una nota mitjana de 8,5, tres dècimes per sobre de l'anterior consulta i que és la nota més alta des del 2004.** En concret, el 53,1% li posa un excel·lent, un 39,7% un notable, un 5,7% un aprovat i només suspenen el servei l'1,5%. La majoria d'usuaris (un 29,9%) li posa un 10.
- Per segments de població no hi ha grans diferències pel que fa a la valoració que fan del servei. Tots els grups valoren el servei amb notes per sobre de 8, tret dels que van trucar a la nit, entre els que obté un 7,8.

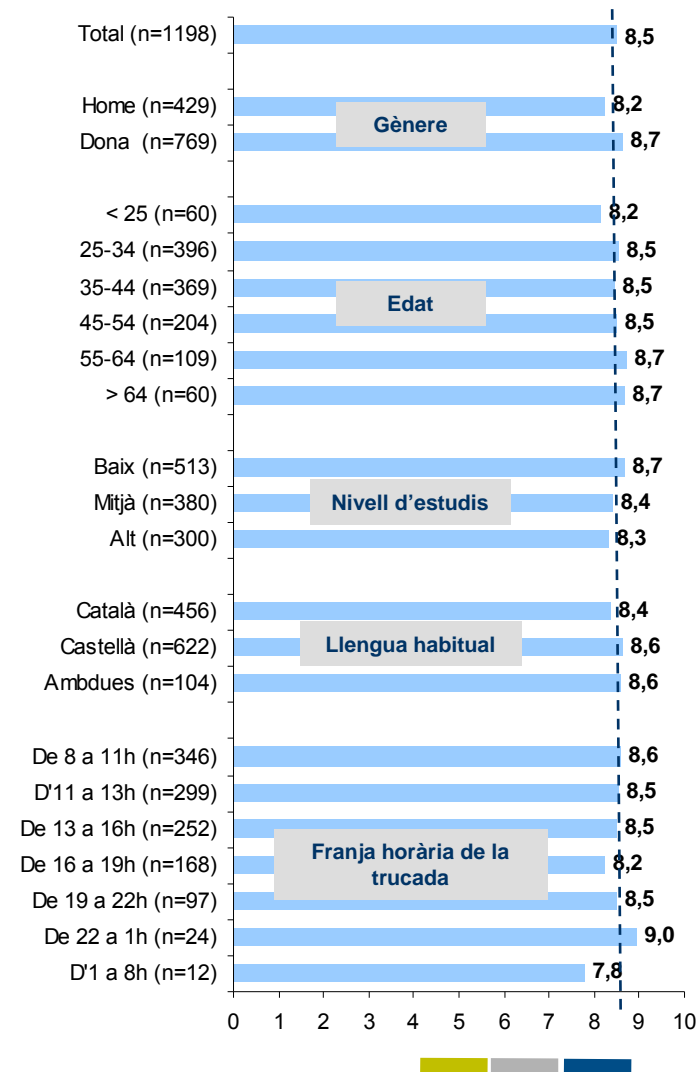
**Vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet amb el servei 012?**



En una escala de 0 a 10, valori el grau de satisfacció amb el servei del 012

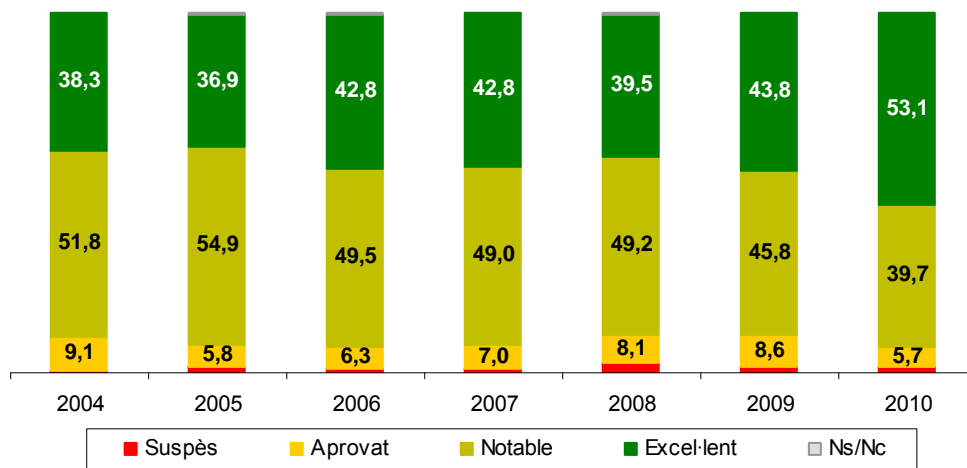


-Valoració mitjana-

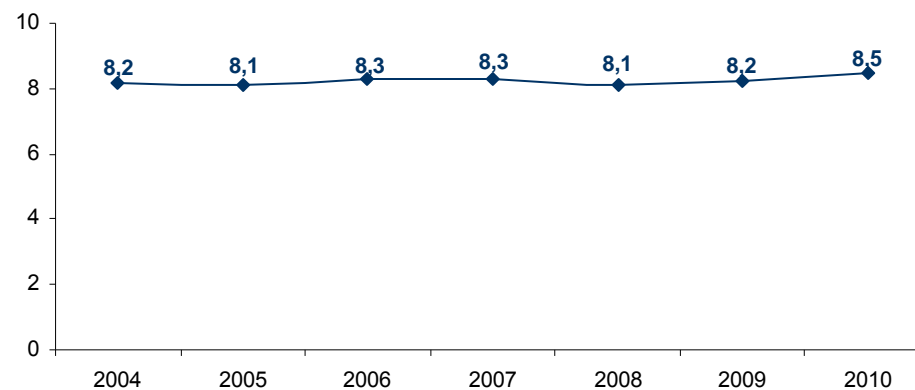


En una escala de 0 a 10, valori el grau de satisfacció amb el servei del 012

-DISTRIBUCIÓ- -EVOLUCIÓ-



-MITJANA-



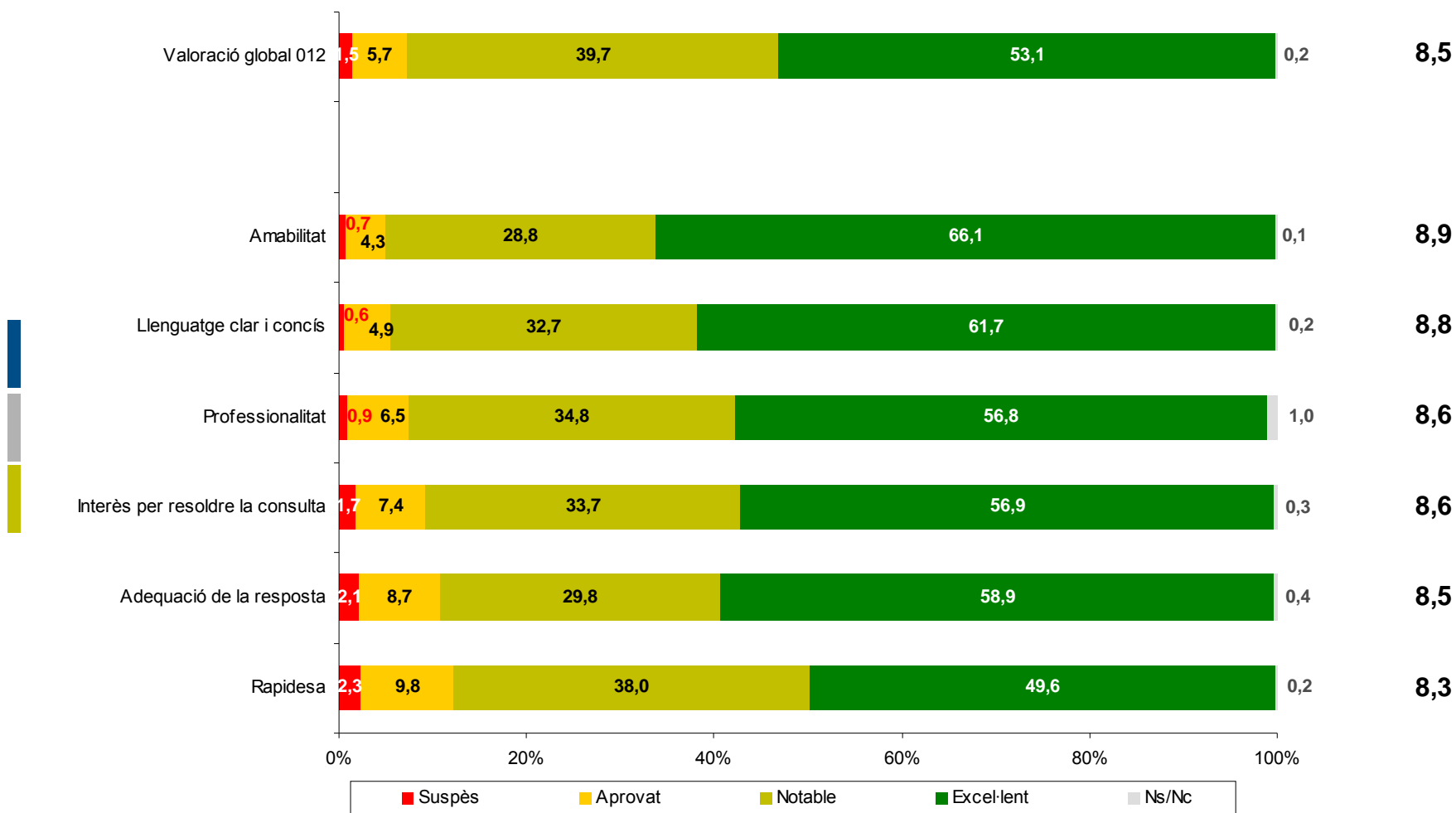
## Àmplia satisfacció amb els diferents aspectes del servei.

### L'amabilitat i l'ús d'un llenguatge clar i concís els aspectes amb els que els usuaris estan més satisfets.

- Els usuaris del 012 valoren molt bé els diferents aspectes del servei pels que s'ha demanat. **En concret, els valoren tots amb notes mitjanes superiors al 8.**
- **Tots els aspectes suggerits milloren la valoració mitjana obtinguda, assolint la nota més alta de tota la sèrie.**
- L'aspecte més ben valorat pels usuaris és **l'amabilitat**, que valoren amb una nota mitjana de 8,9, una dècima per sobre de la del 2009 i que és la més alta de la sèrie. Així, el 66,1% dels usuaris valora l'amabilitat de l'operador amb un excel·lent i un 28,8% amb un notable.
- A continuació, **l'ús d'un llenguatge clar i concís** es valora amb una nota mitjana de 8,8, una dècima per sobre que a la consulta anterior de 2008. La majoria, un 61,7%, li posa un excel·lent.
- Els entrevistats avaluen amb un 8,6 tant la **professionalitat** com **l'interès per resoldre la consulta** per part de l'informador, rebent ambdós aspectes un excel·lent per part d'un 56% dels usuaris del servei.
- També amb notes força altes, els usuaris valoren amb una nota de 8,5 **l'adequació de la resposta** i li posen un 8,3 de mitjana a **la rapidesa**, sent l'aspecte pitjor valorat.
- Respecte a la darrera consulta, la valoració mitjana de la professionalitat millora dues dècimes i els restant en milloren tres.
- Per segments de població, les dones, els usuaris de més de 54 anys, els que tenen menor nivell d'estudis i els que estan a l'atur o es dediquen a les tasques de la llar són qui millor valoren els aspectes del servei pels que s'ha preguntat.

En una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb el 012 en relació als següents aspectes del servei:

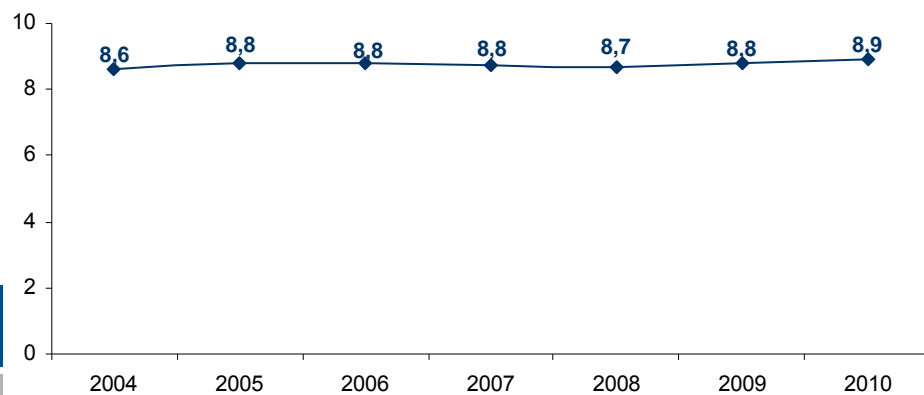
Valoració mitjana



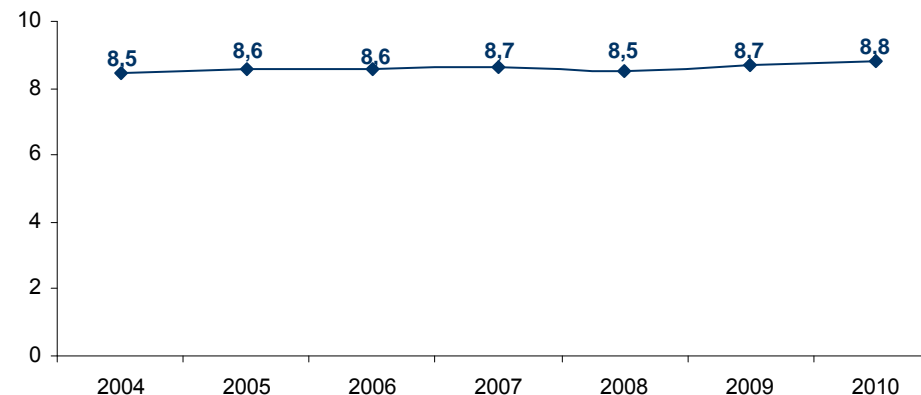
En una escala de 0 a 10, valori'm el **grau de satisfacció** amb el 012 en relació als següents aspectes del servei:

-MITJANA. EVOLUCIÓ-

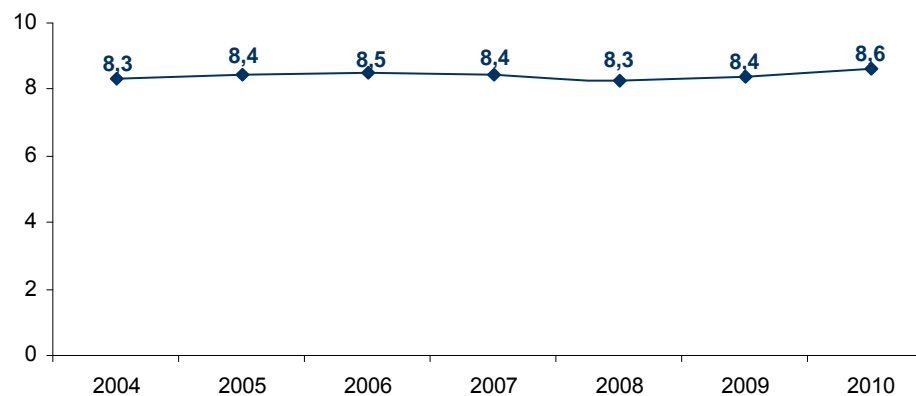
Amabilitat



Llenguatge clar i concís



Professionalitat

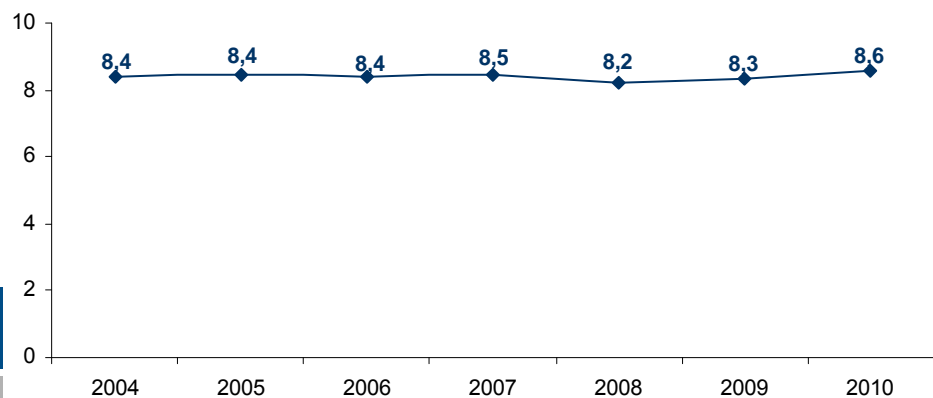




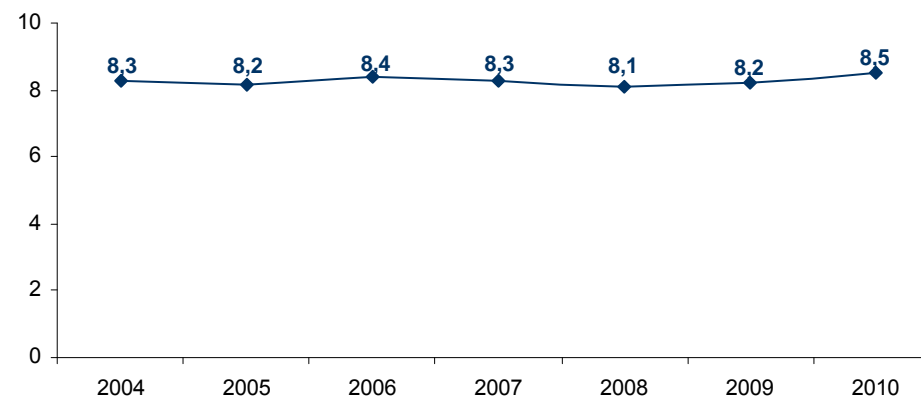
En una escala de 0 a 10, valori'm el **grau de satisfacció** amb el 012 en relació als següents aspectes del servei:

-MITJANA. EVOLUCIÓ-

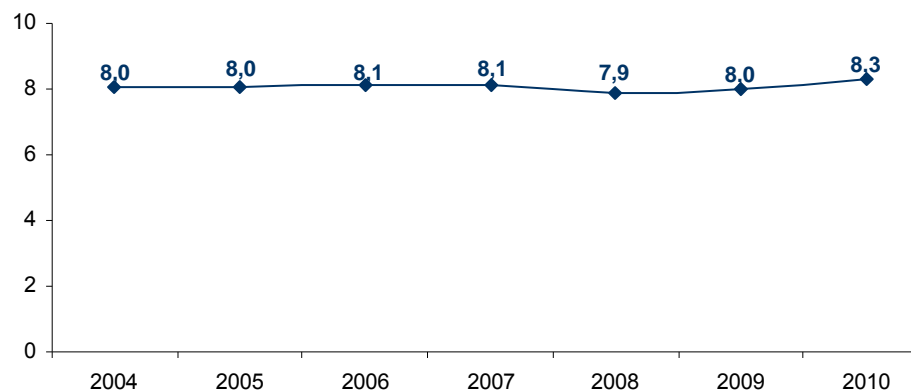
Interès per resoldre la consulta



Adequació de la resposta



Rapidesa



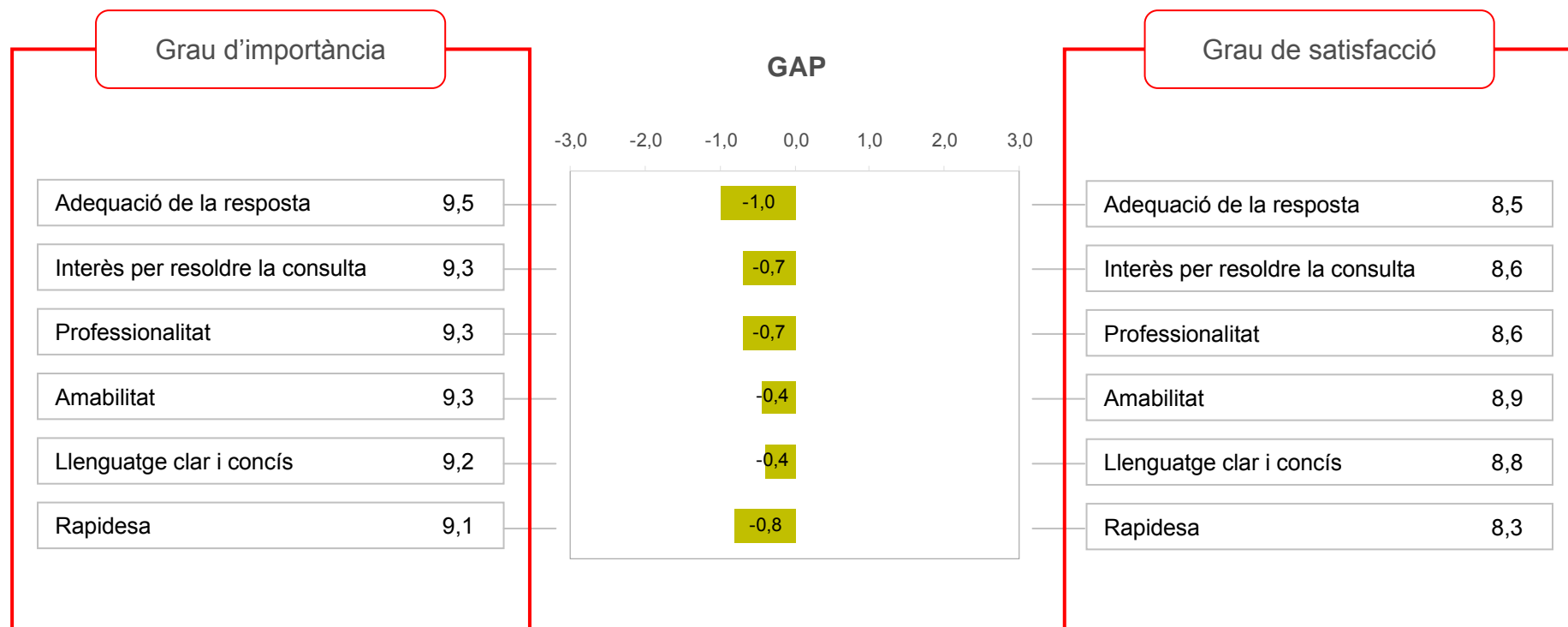
En una escala de 0 a 10, valori'm el **grau de satisfacció** amb el 012 en relació als següents aspectes del servei:

-Mitjana de la valoració del grau de satisfacció-

	Total n=1200	Sexe		Edat					
		Home n=431	Dona n=769	< 25 n=60	25-34 n=396	35-44 n=371	45-54 n=204	55-64 n=109	> 64 n=60
<b>VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI</b>	8,5	8,2	8,7	8,2	8,5	8,5	8,5	8,7	8,7
Amabilitat	8,9	8,8	9,0	8,8	8,9	8,8	8,9	9,0	<b>9,2</b>
Llenguatge clar i concís	8,8	8,7	8,9	8,6	8,9	8,7	8,8	8,9	8,9
Professionalitat	8,6	8,4	8,7	8,5	8,6	8,6	8,5	8,9	8,5
Interès per resoldre la consulta	8,6	8,4	8,7	8,0	8,6	8,6	8,5	8,8	8,6
Adequació de la resposta	8,5	8,3	8,7	8,4	8,6	8,5	8,5	<b>8,8</b>	8,7
Rapidesa	8,3	8,1	8,4	7,6	8,4	8,3	8,4	8,4	8,5

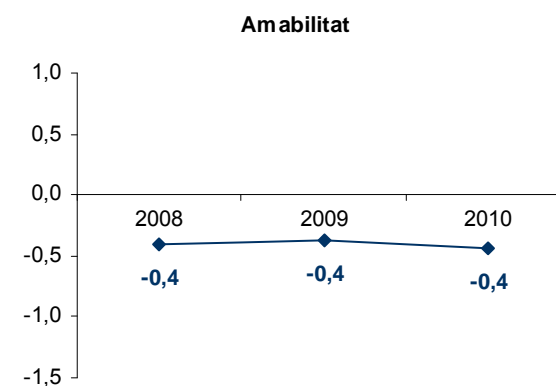
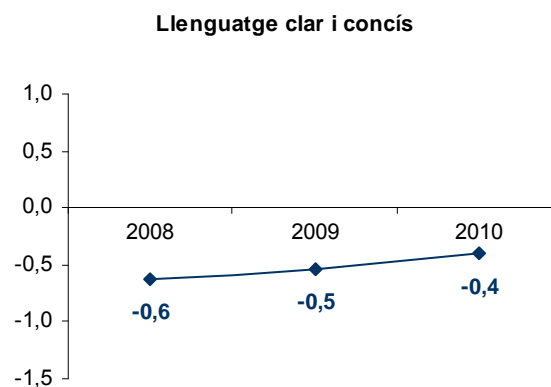
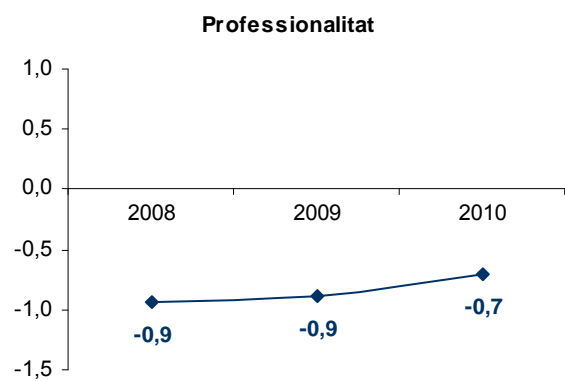
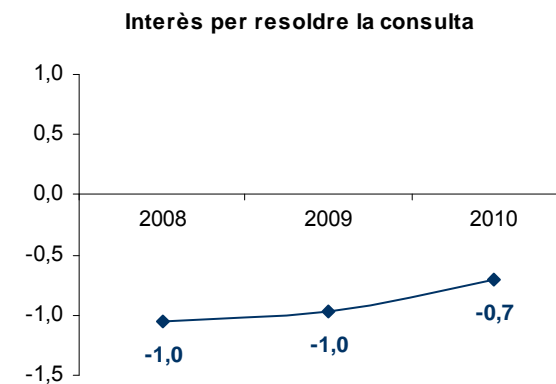
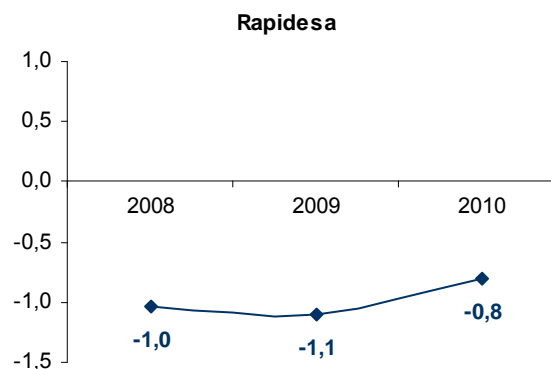
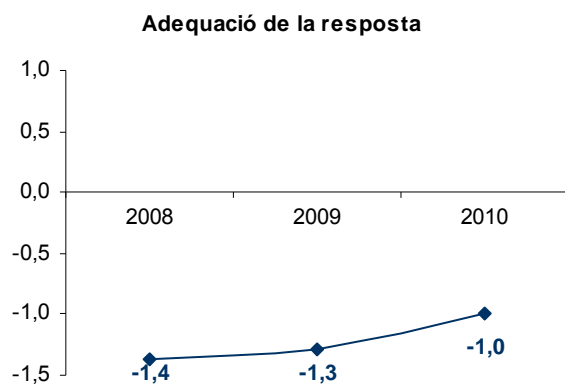
	Total n=1200	Nivell d'estudis			Situació laboral					
		Baix n=515	Mitjà n=380	Alt n=300	Treballa c. propi n=120	Treballa c. aliè n=459	Aturat n=479	Jubilat n=77	Tasques llar n=44	Estudiant n=17
<b>VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI</b>	8,5	8,7	8,4	8,3	8,0	8,3	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	8,1
Amabilitat	8,9	9,0	8,8	8,9	8,8	8,8	9,0	9,0	<b>9,1</b>	8,7
Llenguatge clar i concís	8,8	8,9	8,7	8,7	8,5	8,7	8,9	8,7	<b>9,3</b>	8,5
Professionalitat	8,6	8,8	8,5	8,5	8,3	8,4	<b>8,9</b>	8,7	<b>8,9</b>	8,2
Interès per resoldre la consulta	8,6	8,7	8,5	8,5	8,2	8,4	8,8	<b>8,9</b>	8,8	7,8
Adequació de la resposta	8,5	8,7	8,4	8,5	8,2	8,3	<b>8,8</b>	8,7	<b>8,8</b>	8,3
Rapidesa	8,3	8,5	8,2	8,3	7,9	8,2	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	8,4	7,7

### Comparatiu del grau d'importància atorgada al servei amb el grau de satisfacció obtinguda



- Com en anteriors consultes, s'ha calculat per a cadascun dels aspectes suggerits, la diferència existent entre la importància que se li dona a cada un d'ell de manera que s'ofereixi un servei òptim amb el grau de satisfacció obtingut la darrera vegada que van trucar al telèfon d'atenció de la Generalitat.
- **L'amabilitat i l'ús de llenguatge clar i concís són els aspectes del servei en el que més s'adeqüen el grau d'importància atorgat amb la satisfacció del servei rebut.** Per contra, on hi ha major distorsió és en l'adequació de la resposta .

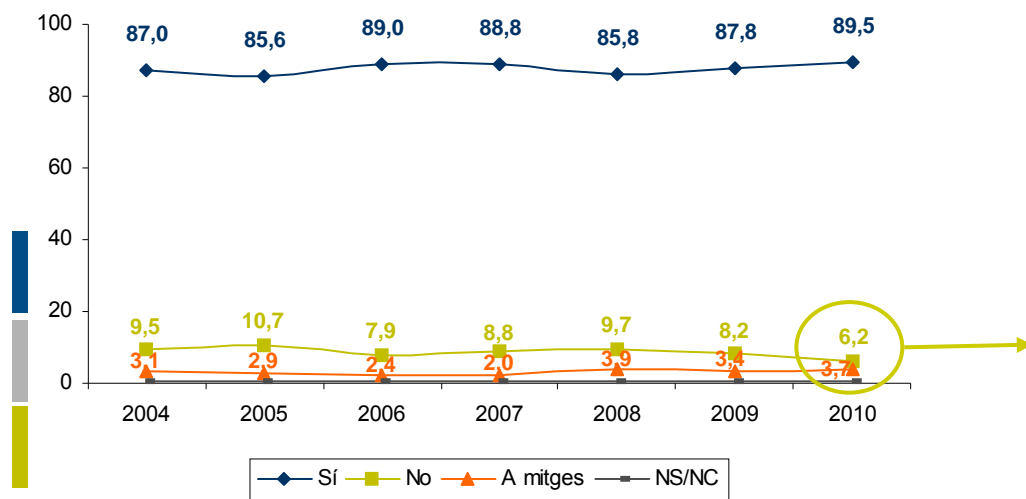
### Evolució del GAP



## La gran majoria considera que se li va resoldre correctament la consulta la darrera vegada que va trucar al 012. Els que no queden satisfets al·leguen que els van adreçar a un altre lloc.

- Un 89,5% dels usuaris del servei 012 considera que la darrera vegada que va trucar li van resoldre correctament la consulta, en tant que un 6,2% afirma que no li van solucionar i un 3,7% que ho van fer a mitges.
- Es manté la tendència de les anteriors consultes amb un lleuger increment dels que consideren que els van solucionar el seu problema.
- Per tots els segments de població analitzats es manté aquest percentatge de satisfacció amb la resolució de la consulta al 012.
- Entre aquells usuaris que consideren que no se'ls va resoldre correctament la consulta, la majoria diu que el van adreçar a un altre lloc (21,8%).
- Un 15,9% dels usuaris va resoldre la consulta afirma que **no sabien la resposta** i un 3,7% **que no disposaven d'aquesta informació**.
- D'altra banda, un seguit d'usuaris fan referències a errades per part de l'informador: que el **van adreçar a un telèfon equivocat** (10,6%), **no li van donar la informació correcta** (10,3%), **mostres d'inseguretat en la resposta** (6,4%) o **informació incompleta** (2,3%).
- Un 14,5% diu que encara **està esperant la resposta** i el 0,7% que **no ha rebut la documentació** que li havien d'enviar.
- Altres queixes que es presenten són més relatives al funcionament del servei, com l'actitud incorrecta per part de l'informador (3,7%), l'atenció dolenta (2,0%) o els problemes tècnics (1,4%). En aquest sentit, apareix un nou tipus de queixes relacionades amb la gestió de tràmits. Així, un 4,1% dels usuaris no va poder realitzar el tràmit que volia fer.
- **Les consultes que van fer els usuaris que van quedar descontents amb la resposta són molt variades**, que fan referència a la petició d'informació d'adreces, telèfons, horaris, informació sobre serveis, transports, subvencions, demanar on s'han de dirigir per tràmits, reclamacions, etc.
- Destacar que al llarg de l'any hi ha un seguit d'usuaris que es mostren insafets per no rebre informació sobre el cobrament de la subvenció per fill a càrrec menor de tres anys.
- A l'annex 2 s'inclouen les taules amb els literals exactes de les preguntes formulades pels usuaris i el motiu pel qual consideren que no se'ls va resoldre correctament la consulta.

**L'última vegada que va trucar li van resoldre correctament la seva consulta?**



**-Només pels que han dit que NO o han dit A MITGES (n=118)-  
 Em pot dir el motiu pel qual considera que no li van resoldre correctament la seva consulta?\***

-Espontània-



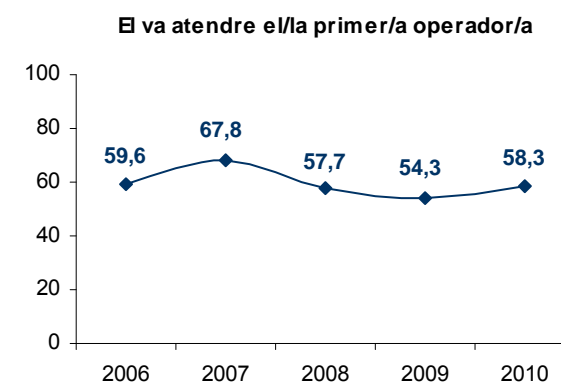
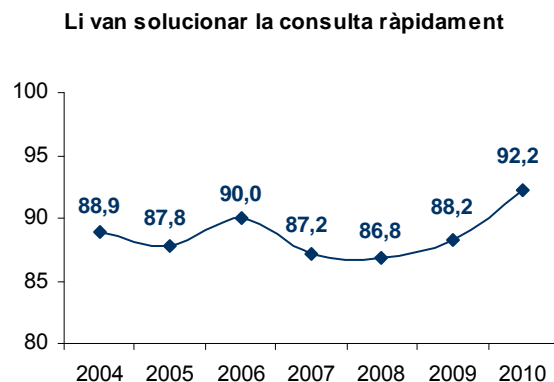
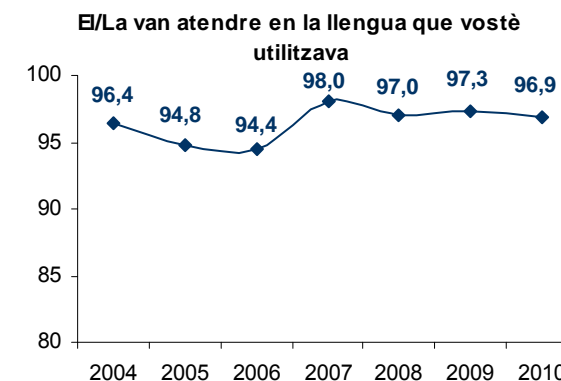
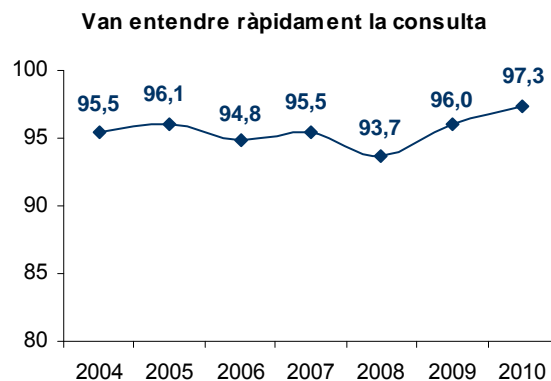
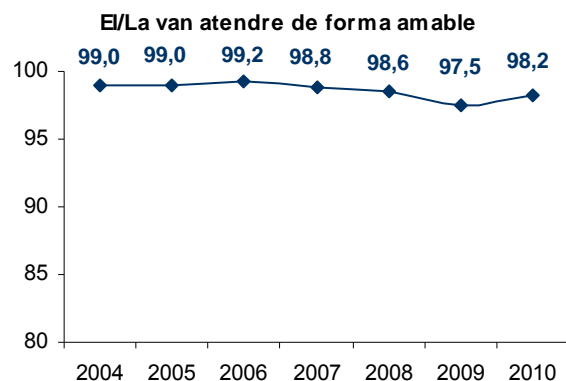
\* A l'Annex 3 s'inclou el detall de les motivacions per les que els usuaris consideren que no els van resoldre la consulta amb la demanda realitzada

**A més del 90% dels usuaris els van atendre de forma amable, en el seu idioma i van entendre la seva consulta, resolent-la ràpidament.**

**Pràcticament tots els usuaris del 012 tornaran a emprar el servei i l'han recomanat o el recomanarien.**

- **Pràcticament tots els usuaris responen afirmativament** quan es demana si la darrera vegada que van trucar al servei del 012 **els van atendre de forma amable** (98,2%), si l'informador va **entendre ràpidament la consulta** (97,3%), si **els van atendre en la llengua que utilitzaven** (96,9%) i si li van **solucionar la consulta ràpidament** (92,2%).
- El 82,6% diu que **no va haver d'esperar-se massa** abans que l'atengués algú. Un 58,3% d'usuaris no van ser passats a un segon operador.
- Respecte a anteriors consultes, hi ha una millora d'uns quatre punts en relació a la rapidesa, al fet de no haver-se d'esperar abans de que contestin i que hagi solucionat la consulta de l'usuari el primer operador.
- **Gairebé la totalitat dels usuaris (96,9%) creu que tornarà a utilitzar el servei d'atenció telefònica de la Generalitat.** Aquest percentatge es manté estable respecte les passades consultes.
- També pràcticament tots els entrevistats, **un 95,5%, ha recomanat o recomanarà aquest servei a alguna persona**, percentatge que es manté des del 2007.

**L'última vegada que va trucar:**



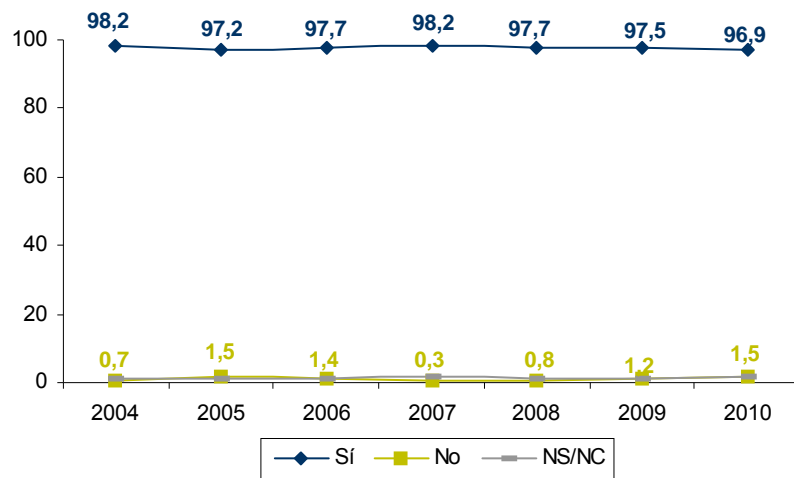
(\*) L'escala d'aquest gràfic va de 70 a 100.

(\*\*) L'escala d'aquest gràfic va de 0 a 100.

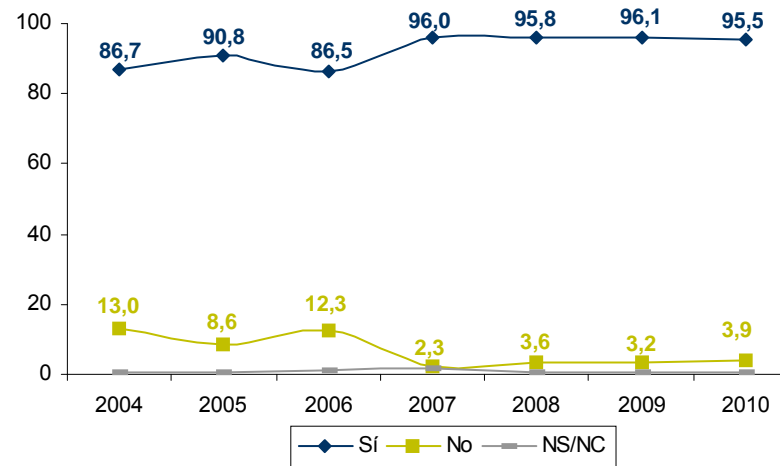




**Creu que tornarà a utilitzar el 012?**



**Ha recomanat o recomanarà aquest servei a alguna persona?**



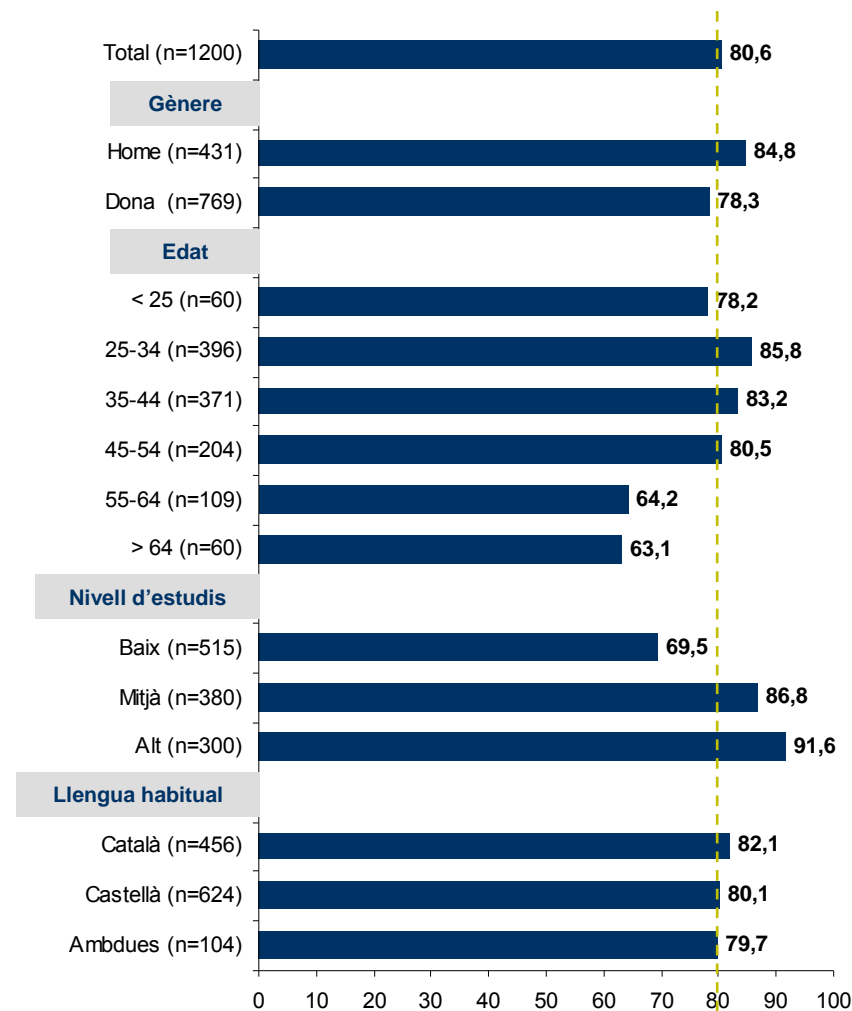
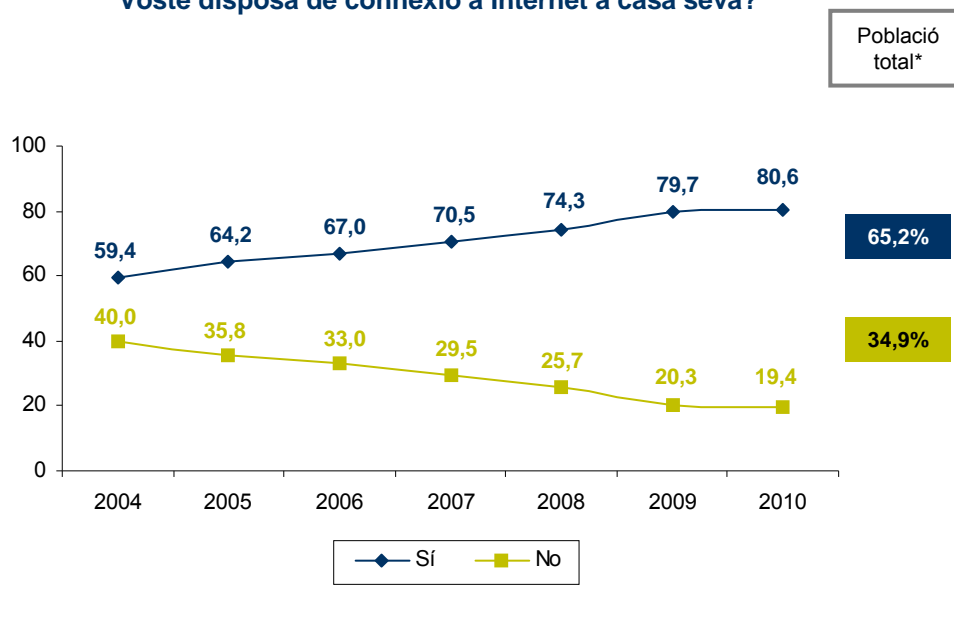


Internet i Gencat

## El 80% dels usuaris del 012 té connexió a Internet a casa i la majoria es connecta cada dia.

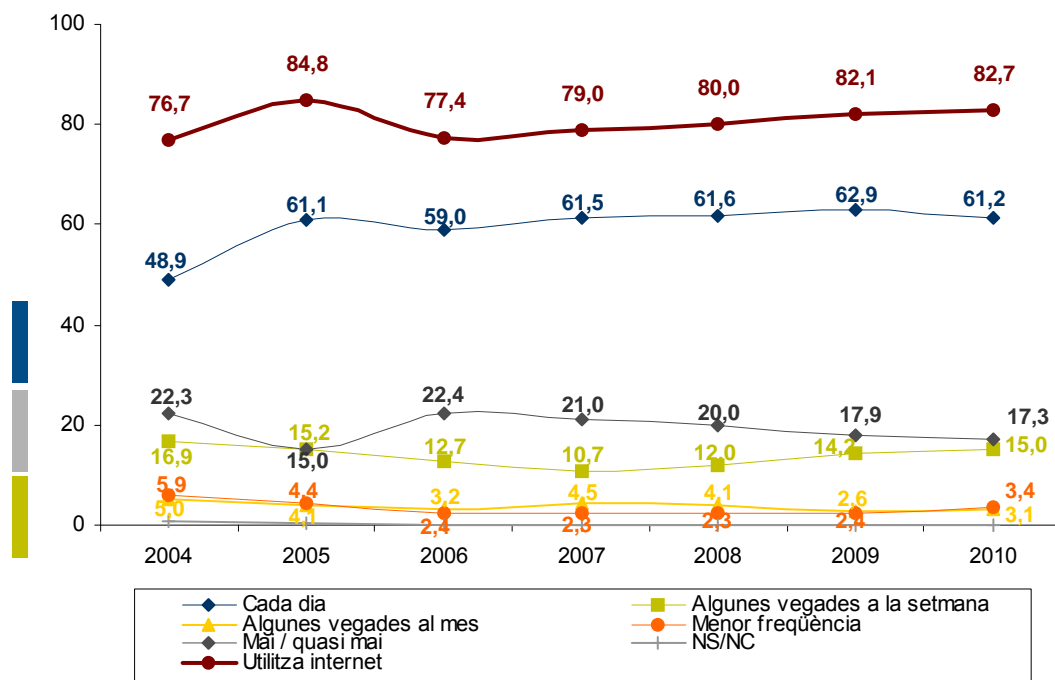
- **Un 80,6% dels usuaris del 012 disposa de connexió a Internet a casa seva**, proporció que es manté similar a la del 2009.
- Per segments de població, la proporció de persones que disposen d'Internet incrementa entre els entrevistats de 25 a 34 anys, reduint-se entre els majors de 55 anys (menys del 65%).
- La proporció de persones que tenen connexió a la llar creix a mesura que incrementa el nivell d'estudis, arribant al 91,6% entre els universitaris.
- **La majoria dels usuaris del 012 utilitza Internet cada dia (61,2%)**, mentre que un 15,0% l'utilitza algunes vegades per setmana i un 5,5% que es connecta amb menor freqüència. Un 17,3% dels entrevistats no es connecta mai.
- Es mantenen uns percentatges similars a les anteriors consultes.
- Per segments de població, s'observa que entre els homes, com més jove és l'enquestat i a mesura que augmenta el nivell d'estudis n'hi ha més que es connecten a Internet a diari.
- **Aquells que es connecten a Internet amb una freqüència diària, ho fan una mitjana de 2 hores i 55 minuts**, de manera similar a l'anterior consulta.
- En concret, un 13,3% es connecta menys d'una hora al dia, el 28,9% entre una i dues, un 19,9% de dues a tres hores, el 16,0% entre tres i cinc i un 20,6% més de cinc.
- **Els que es connecten algunes vegades a la setmana ho fan amb una freqüència de poc més de 3 hores setmanals**, mitja hora menys de mitjana que en les dues darreres consultes.
- Concretament, un 7,6% ho fa menys d'una hora setmanal, un 21,5% entre una hora, un 24,4% de dues a tres hores, un 32,7% de tres a cinc i un 11,4% més de cinc.

**Vostè disposa de connexió a Internet a casa seva?**

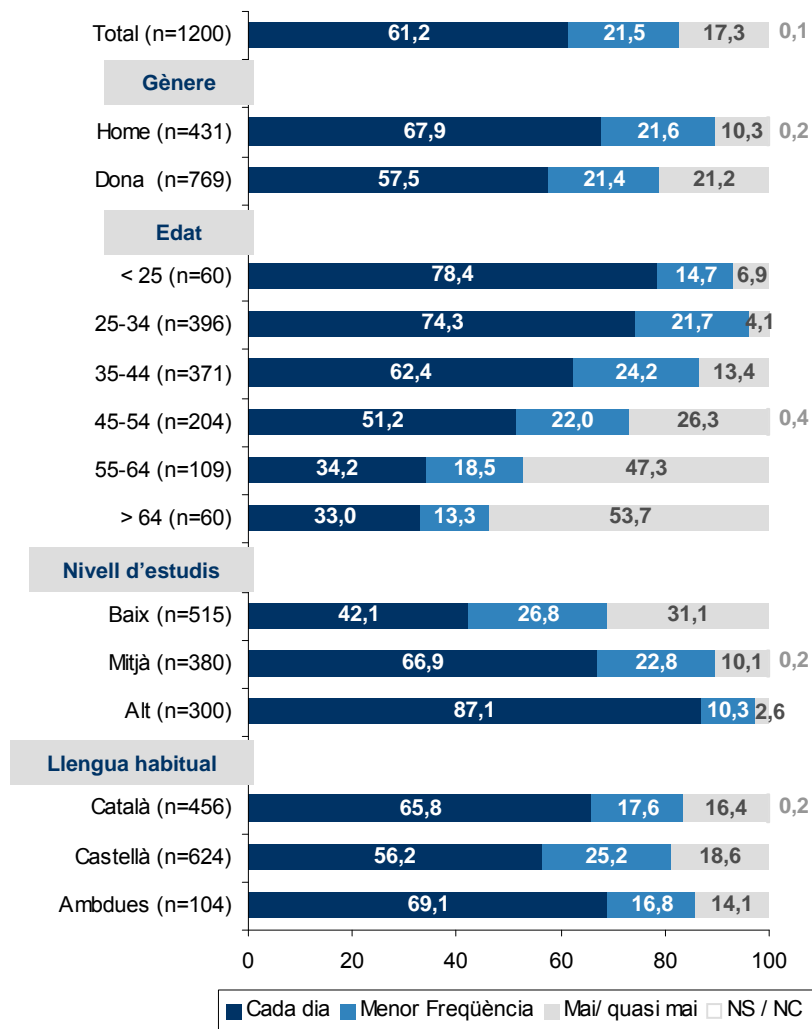


(\*) R. 627. Estudi quantitatiu per conèixer l'evolució del coneixement i ús de les noves tecnologies i dels serveis d'atenció de la Generalitat entre la ciutadania. Onada 2010. Gener 2011, Registre d'Estudis d'Opinió (REO). Centre d'Estudis d'Opinió.

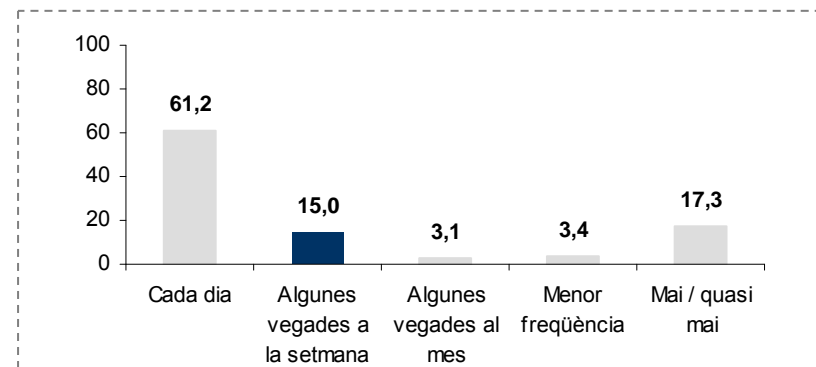
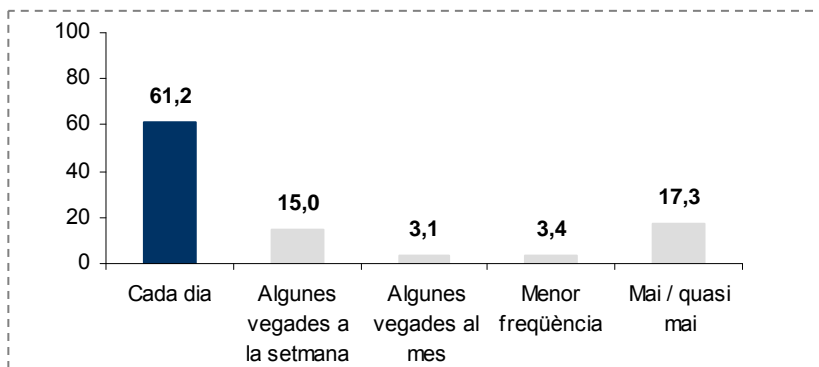
Amb quina freqüència utilitza Internet?



Amb quina freqüència utilitza Internet?

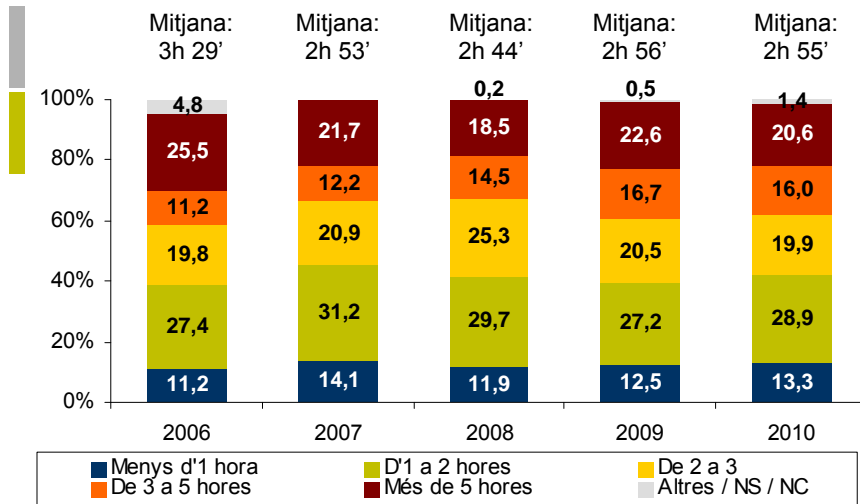


**Amb quina freqüència utilitza internet?**



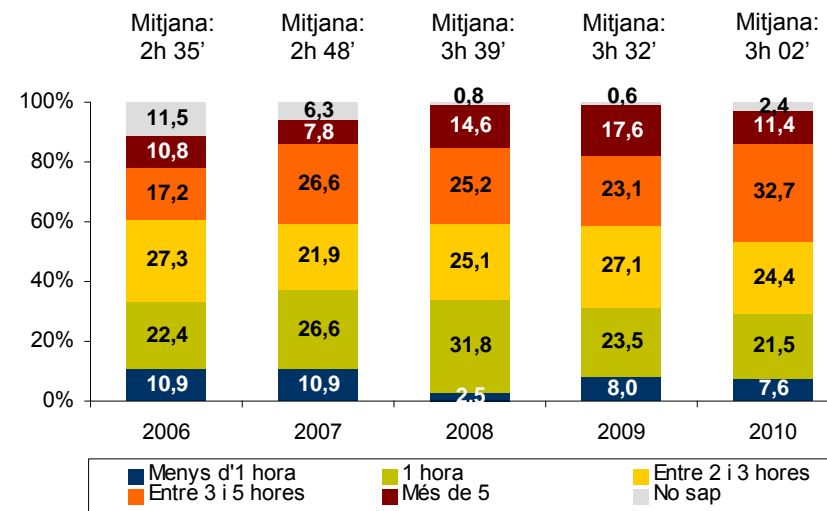
-Es connecta cada dia (n=734)-

**Em podria dir quantes hores es connecta al dia?**



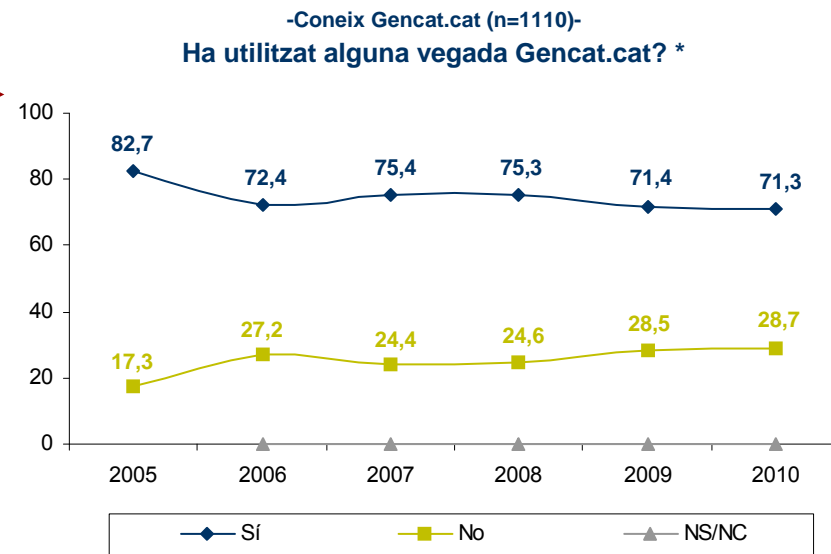
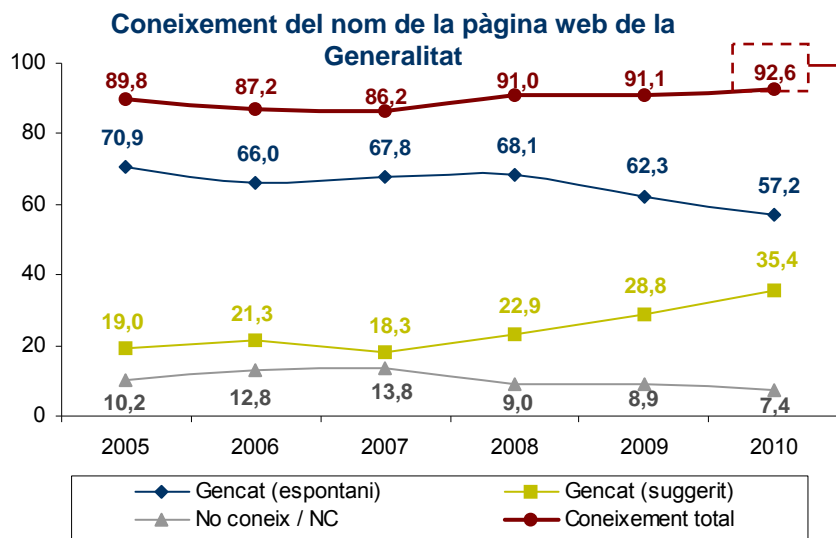
Es connecta algunes vegades a la setmana (n=182)-

**Em podria dir quantes hores es connecta a la setmana?**



## Pràcticament tots els usuaris del 012 coneixen la web de la Generalitat. La major part d'ells ha entrat alguna vegada a gencat.cat.

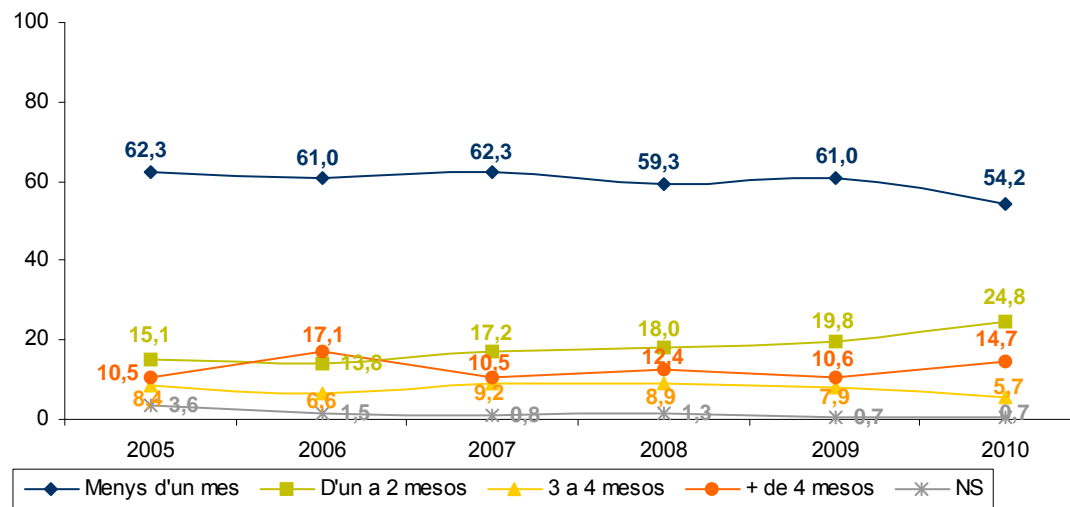
- **El 92,6% dels usuaris del 012 coneixen la web de la Generalitat**, ja sigui de manera espontània (57,2%) o quan se suggereix el nom (35,4%). Un 7,4% no coneix la pàgina gencat.cat.
- Tot i que la notorietat total és similar a la de les anteriors consultes, progressivament s'han anat reduint els que la citen de forma espontània.
- La notorietat espontània és major entre els homes, els entrevistats de 25 a 34 anys i els que tenen estudis universitaris.
- **El 71,3% dels que coneixen la web de la Generalitat diuen que l'han utilitzat alguna vegada**, per un 28,7% que no hi ha accedit mai.
- Aquesta distribució és pràcticament la mateixa que la de l'any passat i es manté relativament estable des del 2006.
- Els entrevistats de 25 a 34 anys i els que tenen estudis universitaris és en els col·lectius on hi ha més entrevistats que han accedit alguna vegada a gencat.cat.
- **Entre els que han accedit alguna vegada a la web de la Generalitat, més de la meitat ho havia fet en darrer mes** (54,2%), una quarta part feia entre un i dos mesos i 20,4% feia tres mesos o més.
- Incrementa el temps que feia que havien entrat a gencat.cat en relació a les anteriors consultes.
- **El principal mitjà prescriptor és la televisió (19,1%)**, seguit dels que diuen haver-la conegut a la **feina o centre d'estudis** (15,1%), per algun **familiar o amic** (12,8%), a través d'un **cercador d'Internet** (12,0%) i, a certa distància, de les **oficines de treball** (8,5%).
- En menor mesura els usuaris del 012 esmenten la premsa (3,0%), el 012 (2,1%), la revista de la Generalitat (1,5%) o la ràdio (1,3%), entre altres. Un 14,2% no recorda com va conèixer la web gencat.cat.
- En relació a la passada consulta, hi ha un augment dels que van conèixer la pàgina gencat.cat a través de les oficines de treball i en canvi minven com a mitjà prescriptor la feina o centre d'estudis i els cercadors d'Internet.
- Destaca com a mitjà prescriptor la feina o centre d'estudis entre els més joves i els que tenen estudis universitaris. Els familiars o amics són més citats pels castellanoparlants i les oficines de treball pels que tenen entre 55 i 64 anys i un menor nivell formatiu.



(\*) En la consulta de l'any 2005 el nom de la pàgina era Gencat.net

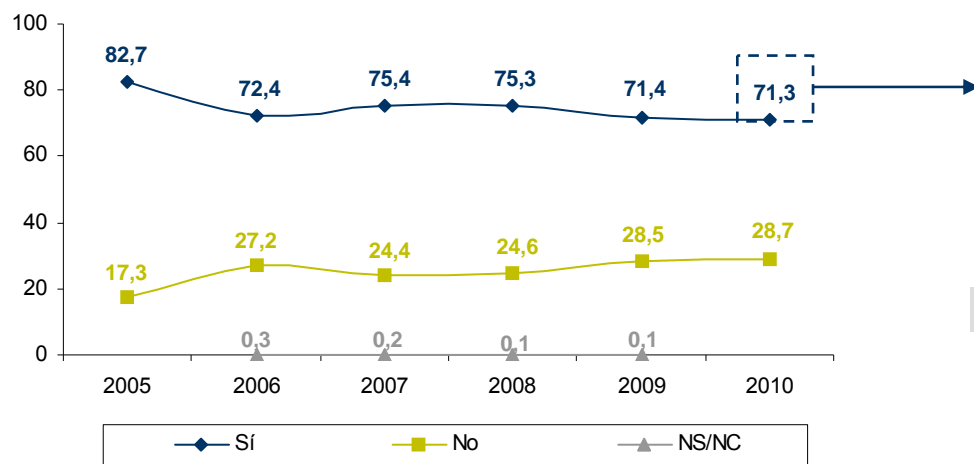
-Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat (n=791)-

Quant temps fa de l'última vegada que hi va accedir?

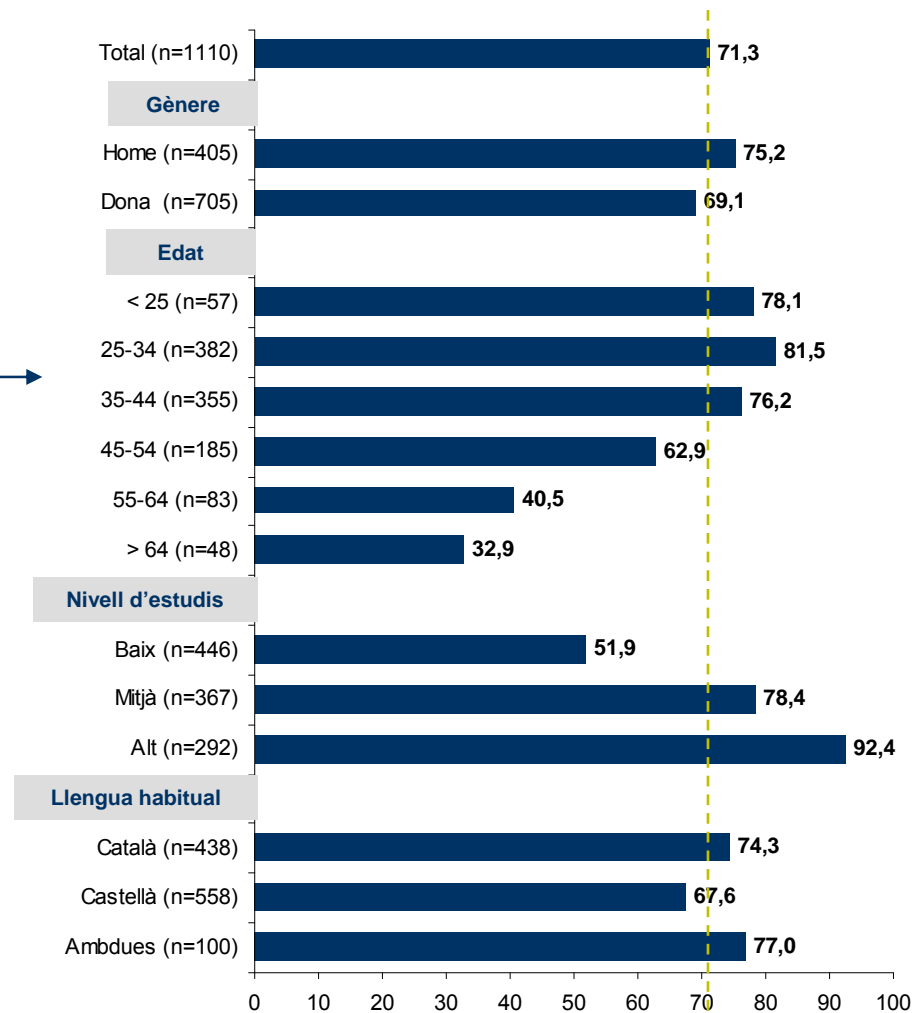


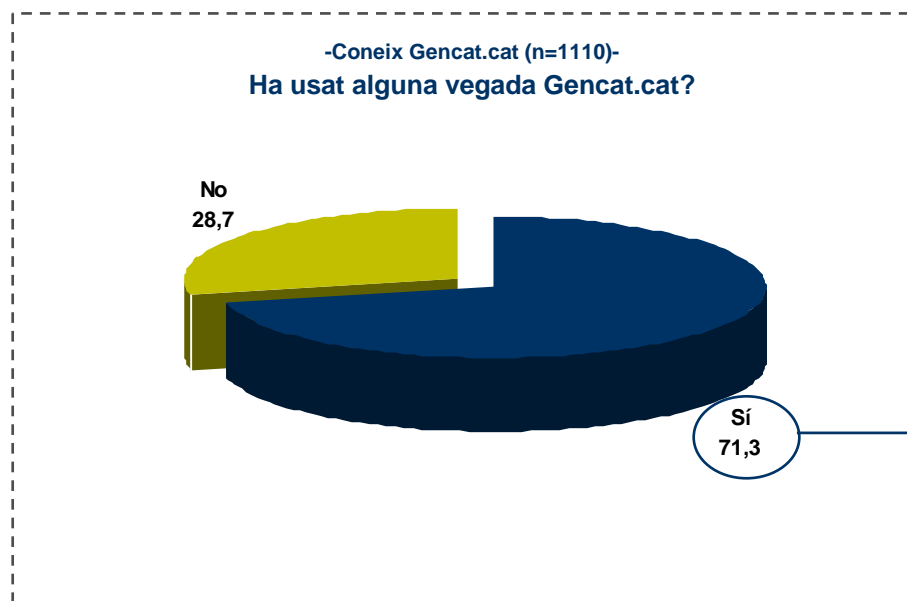


**-Coneix Gencat.cat (n=1110)-  
 Ha usat alguna vegada Gencat.cat?**

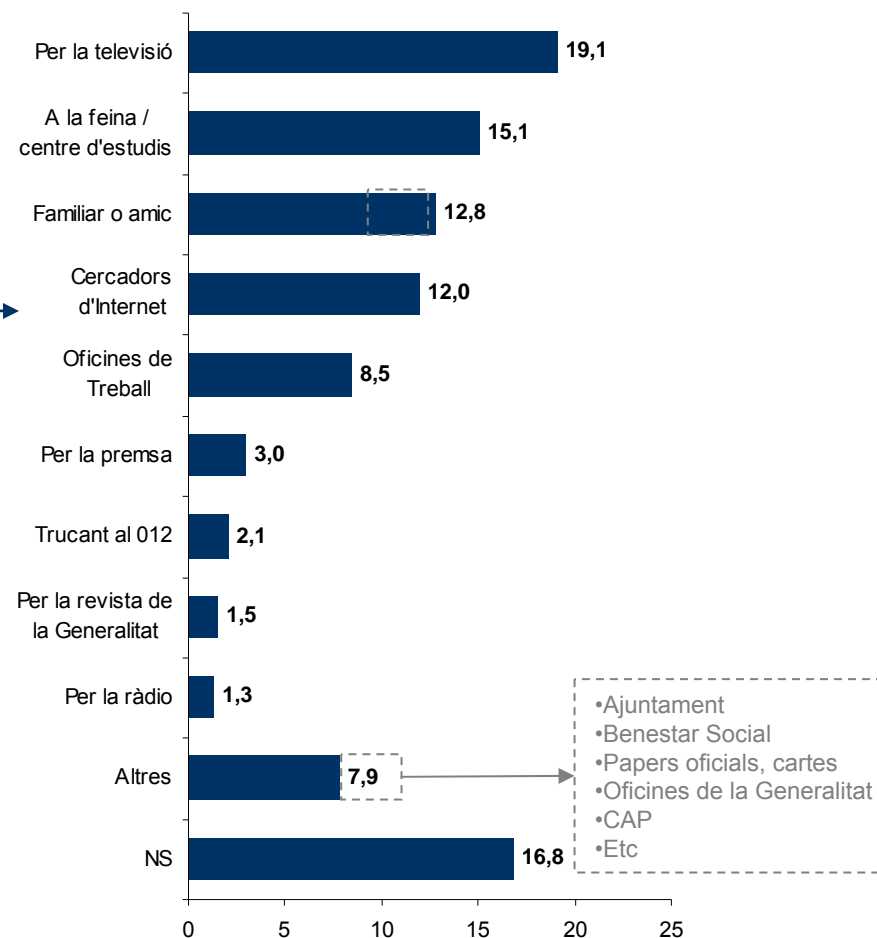


**-Sí ha utilitzat Gencat.cat-**





**-Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat (n=791)-**  
**Com va conèixer Gencat.cat?**



**Com va conèixer Gencat.cat?**

**-Evolució-**

	2006	2007	2008	2009	2010
Per la televisió	12,0	16,9	19,0	19,2	19,1
A la feina / centre d'estudis	15,1	24,4	15,0	20,3	15,1
Familiar o amic	14,2	18,7	16,7	12,4	12,8
Cercadors d'Internet	24,0	14,4	15,3	16,8	12,0
Oficines de Treball			3,4		<b>8,5</b>
Per la premsa	4,5	6,7	4,4	3,4	3,0
Trucant al 012	4,5	2,3	4,1	2,7	2,1
Per la revista de la Generalitat	3,5	3,1	3,9	1,5	1,5
Per la ràdio	0,9	1,5	1,9	1,1	1,3
Altres	7,0	5,6	6,0	5,1	7,9
NS/NC	14,2	6,4	13,7	14,2	16,8

### Com va conèixer Gencat.cat?

-la coneixen i l'han utilitzat alguna vegada (n=791)-

	Total n=791	Sexe		Edat					
		Home n=304	Dona n=487	< 25 n=45	25-34 n=311	35-44 n=271	45-54 n=114	55-64 n=34	> 64 n=16
Per la televisió	19,1	18,5	19,5	19,6	21,9	18,6	13,6	16,1	19,6
A la feina / estudis	15,1	11,1	17,6	34,2	9,8	17,7	19,0	8,6	6,4
Familiar o amic	12,8	12,1	13,2	6,5	16,1	10,5	10,1	19,9	7,4
Cercadors d'Internet	12,0	14,9	10,2	14,5	14,0	10,4	11,1	9,6	5,2
Oficines de Treball	8,5	9,1	8,1	11,2	9,9	6,8	6,7	13,6	5,1
Per la premsa	3,0	2,9	3,0		1,0	3,3	8,2	6,0	
Trucant al 012	2,1	2,1	2,1	1,8	2,5	1,9	1,7	2,8	
Per la revista de la Generalitat	1,5	2,4	1,0	4,1	1,0	1,8	0,7	4,1	
Per la ràdio	1,3	1,6	1,0		1,2	0,4	2,5		13,8
Altres	7,9	8,1	7,8	4,2	7,0	9,5	8,2	5,4	11,0
No sap	16,8	17,2	16,5	3,8	15,6	19,2	18,1	13,9	31,4

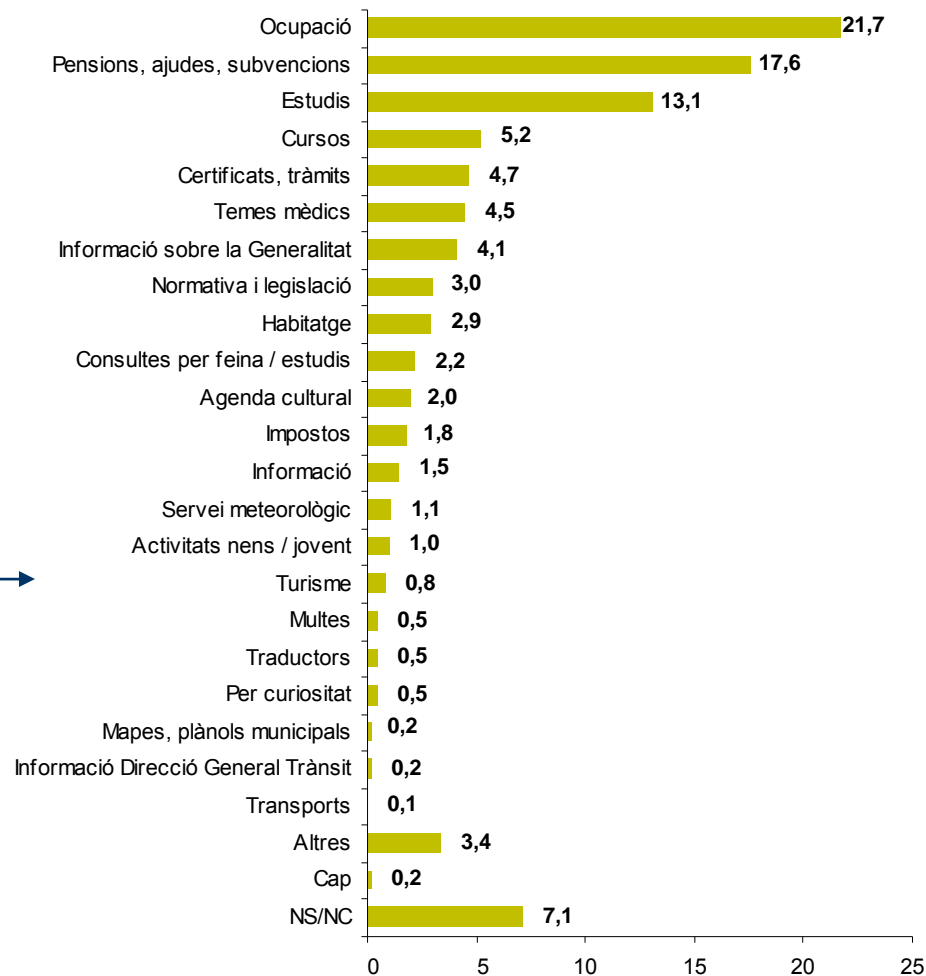
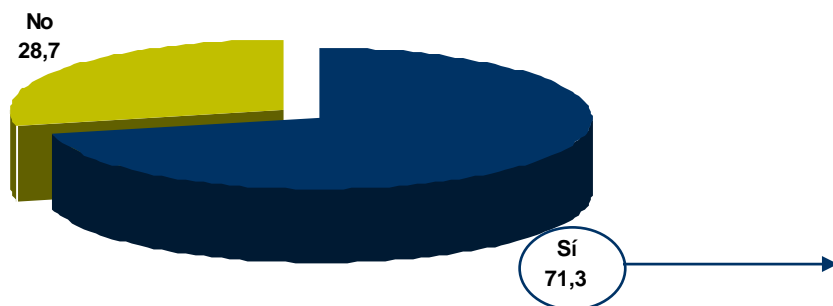
	Total n=791	Nivell d'estudis			Llengua habitual		
		Baix n=230	Mitjà n=289	Alt n=269	Català n=324	Castellà n=378	Ambdues n=77
Per la televisió	19,1	18,8	21,0	16,9	26,0	12,3	24,2
A la feina / estudis	15,1	11,0	12,3	21,2	16,5	13,9	10,1
Familiar o amic	12,8	14,8	14,4	9,5	10,4	16,0	7,8
Cercadors d'Internet	12,0	8,7	13,5	13,3	8,9	14,6	12,9
Oficines de Treball	8,5	16,2	8,3	2,3	3,0	12,5	12,4
Per la premsa	3,0	2,0	2,2	4,7	4,2	1,2	4,8
Trucant al 012	2,1	2,2	2,1	2,1	1,3	2,5	2,5
Per la revista de la Generalitat	1,5	1,2	2,0	1,2	0,9	1,9	2,4
Per la ràdio	1,3	0,7	1,5	1,5	1,9	0,7	1,2
Altres	7,9	11,5	7,7	5,1	3,7	11,8	8,0
No sap	16,8	13,0	15,0	22,1	23,4	12,3	13,5

## Les temàtiques més consultades estan relacionades amb l'ocupació i les subvencions o ajudes. Un 23,5% dels usuaris del 012 ha realitzat algun tràmit a través de gencat.cat

- Les temàtiques que més consulten els usuaris del 012 quan accedeixen a gencat.cat estan relacionades amb l'ocupació (21,7) i les pensions, ajudes o subvencions (17,6%). Per darrera, els usuaris del 012 han esmentat els estudis (13,1%).
- Aquestes tres han estat les principals temàtiques per les que els usuaris del 012 accedeixen a gencat.cat, mantenint l'ordre del 2009, quan els estudis van passar a ocupar la tercera posició.
- En menor mesura, també es consulta informació sobre cursos (5,2%), certificats i tràmits (4,7%), temes mèdics (4,5%), normativa i legislació (3,0%), qüestions d'habitatge (2,9%), consultes que necessiten a la seva feina o estudis (2,2%) o l'agenda cultural (2,0%), entre altres.
- Els entrevistats que estan a l'atur i, en menor mesura, els que tenen entre 55 i 64 anys i un nivell formatiu baix són els que més han entrat a la pàgina de la Generalitat per mirar temes relacionats amb l'ocupació.
- Tant els estudis com els cursos destaquen entre els entrevistats menors de 25 anys. Els primers també els citen més els estudiants i els cursats més els aturats.
- Els temes de pensions, subvencions i ajudes els citen més les dones, els entrevistats de 25 a 34 anys i les persones que es dediquen a les tasques de la llar.
- El 82,5% dels usuaris del servei 012 que han accedit a gencat.cat en algun moment saben que es poden fer tràmits a través de la pàgina de la Generalitat, per un 17,5% que no en tenien coneixement.
- D'altra banda, un 23,5% dels que alguna vegada ha entrat a gencat.cat diu haver realitzat un tràmit mitjançant aquesta web.
- Respecte a l'any passat, tot i que es manté el grau de coneixement, disminueix la proporció dels que han realitzat algun tràmit.
- Els usuaris de 45 a 54 anys, els que tenen estudis universitaris alt i els que parlen ambdues llengües per igual han tramitat més que la resta quelcom per gencat.cat.
- El tràmit que més han realitzat els que n'han fet algun ha estat sol·licitar alguna subvenció (16,6%), seguit dels que han demanat cita amb el metge (13,1%) o segellat l'atur (11,3%).
- Per darrera, apareixen un ampli ventall de tràmits possibles: sobre ensenyament (7,8%), impostos (7,8%), demanar llicències de pesca (6,6%), buscar feina o cursos per aturats (5,9%), altres temes laborals (4,9%), temes d'oposicions (4,8%), la preinscripció escolar (3,8%), tràmits d'estrangeris (2,2%), entre altres.

**-Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat (n=791)-**  
**Quina temàtica és la que més consulta?**

**-Coneix Gencat.cat (n=1110)-**  
**Ha usat alguna vegada Gencat.cat?**



### Quina temàtica és la que més consulta?

-La coneixen i l'han utilitzat alguna vegada (n=791)-

	2007	2008	2009	2010
Ocupació	11,5	15,6	19,2	21,7
Pensions, ajudes, subvencions	11,8	13,3	17,2	17,6
Estudis	25,6	22,7	13,5	13,1
Cursos	2,3	2,4	3,0	5,2
Certificats, tràmits	3,3	2,8	4,1	4,7
Temes mèdics	4,1	4,9	5,3	4,5
Informació sobre la Generalitat	11,3	6,5	5,9	4,1
Normativa i legislació	6,2	3,2	4,1	3,0
Habitatge	5,6	4,5	3,7	2,9
Consultes per feina / estudis	1,8	3,0	2,0	2,2
Agenda cultural	5,6	3,8	3,1	2,0
Impostos			3,1	1,8
Informació	2,8	3,2	0,9	1,5
Servei meteorològic	0,8	1,5	1,8	1,1
Activitats nens / jovent	0,5	0,9	1,1	1,0
Turisme	3,3	1,8	2,0	0,8
Multes	0,3	0,6	0,1	0,5
Traductors			1,0	0,5
Per curiositat			0,9	0,5
Mapes, plànols municipals	1,8	1,3	1,0	0,2
Informació Direcció General Trànsit	0,8	0,3	0,8	0,2
Transports	2,3	1,6	0,6	0,1
Altres	5,9	4,4	1,4	3,4
Cap		0,6	0,6	0,2
NS/NC	4,6	4,1	3,6	7,1

**Quina temàtica és la que més consulta?**

-La coneixen i l'han utilitzat alguna vegada (n=791)-

	Total n=791	Sexe		Edat					
		Home n=304	Dona n=487	< 25 n=45	25-34 n=311	35-44 n=271	45-54 n=114	55-64 n=34	> 64 n=16
Ocupació	21,7	<b>29,2</b>	17,1	10,9	24,2	20,1	24,3	<b>27,6</b>	
Pensions, ajudes, subvencions	17,6	10,5	<b>22,1</b>	18,2	<b>24,2</b>	14,6	12,7		12,5
Estudis	13,1	7,9	16,4	<b>33,8</b>	10,8	12,9	15,8	2,5	6,4
Cursos	5,2	4,7	5,5	<b>10,2</b>	4,6	5,3	5,8	2,8	
Certificats, tràmits	4,7	7,1	3,2	2,1	<b>6,4</b>	5,2	0,9		<b>7,4</b>
Temes mèdics	4,5	4,1	4,8	2,1	4,0	4,7	4,2	<b>11,4</b>	6,4
Informació sobre la Generalitat	4,1	6,5	2,6		2,9	3,7	4,9	<b>20,3</b>	6,4
Normativa i legislació	3,0	2,7	3,2	3,9	2,7	3,3	2,6	3,0	5,2
Habitatge	2,9	2,2	3,2	1,8	2,2	<b>4,8</b>	0,9	3,1	
Consultes per feina / estudis	2,2	2,3	2,0		1,2	2,7	4,1	4,1	
Agenda cultural	2,0	2,3	1,9	4,3	0,6	2,7	2,6	3,1	6,3
Impostos	1,8	1,5	2,0	1,9	0,9	1,9	2,4	4,1	6,5
Informació	1,5	3,0	0,6		2,6	0,3	2,4		
Servei meteorològic	1,1	1,0	1,2		0,8	0,8	2,9		5,9
Activitats nens / jovent	1,0		1,6		1,4	1,3			
Turisme	0,8	1,0	0,7		0,7	1,5			
Multes	0,5	0,6	0,5		0,3	1,1			
Traductor	0,5	1,0	0,2			0,4	1,0	2,4	5,1
Per curiositat	0,5	0,9	0,3	2,1	0,3	0,3	1,2		
Mapes, plànols municipals	0,2		0,4		0,3			3,0	
Informació Direcció General Trànsit	0,2	0,6				0,4			5,9
Transports	0,1		0,2				0,8		
Altres	3,4	2,7	3,8		2,0	4,9	4,9	2,5	7,4
Cap	0,2	0,3	0,2				1,6		
Ns/Nc	7,1	7,9	6,5	8,6	6,9	7,2	3,9	10,1	18,6

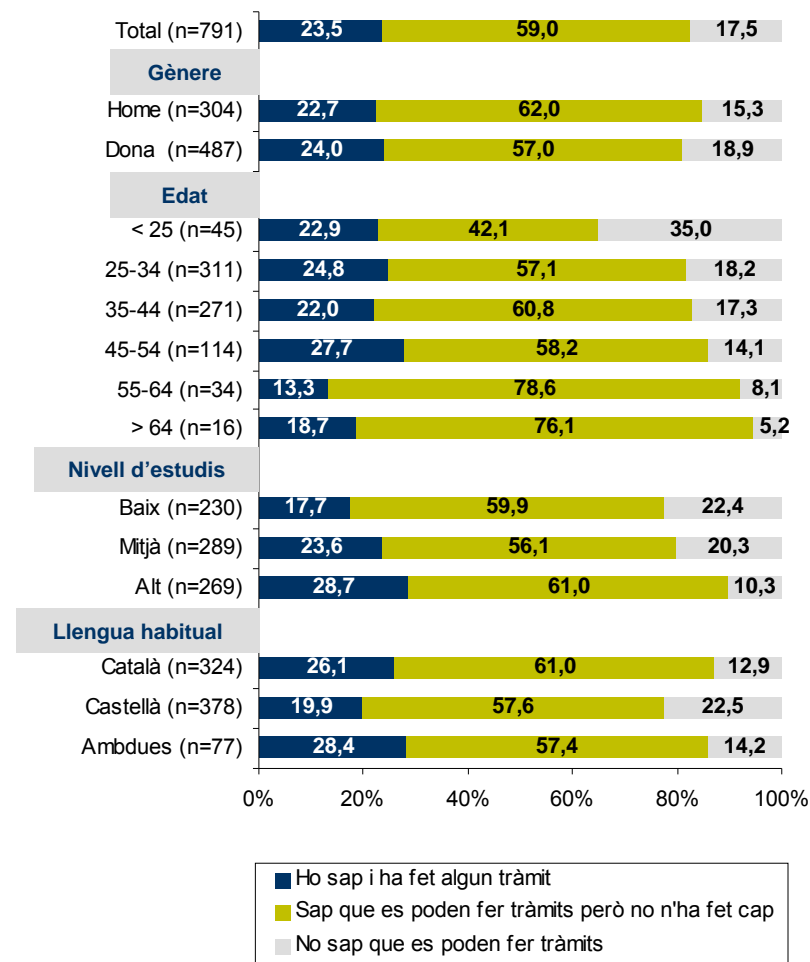
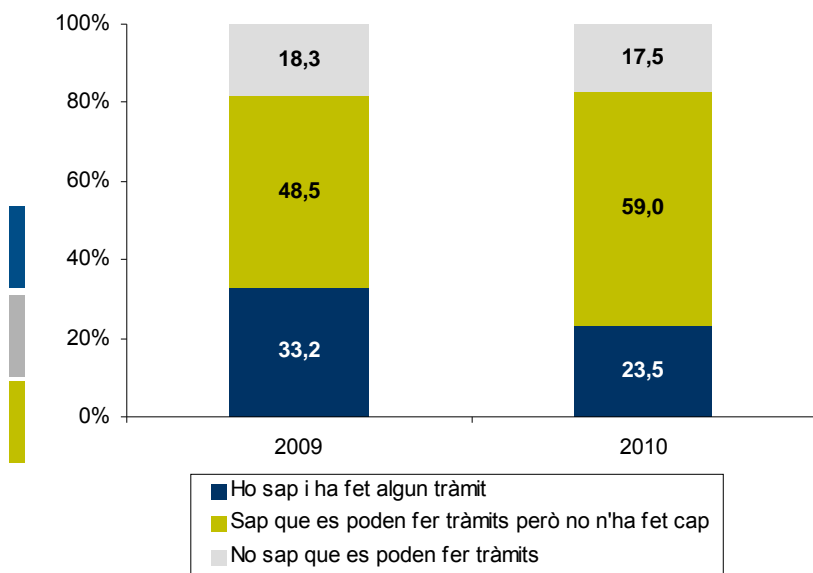
**Quina temàtica és la que més consulta?**

-La coneixen i l'han utilitzat alguna vegada (n=791)-

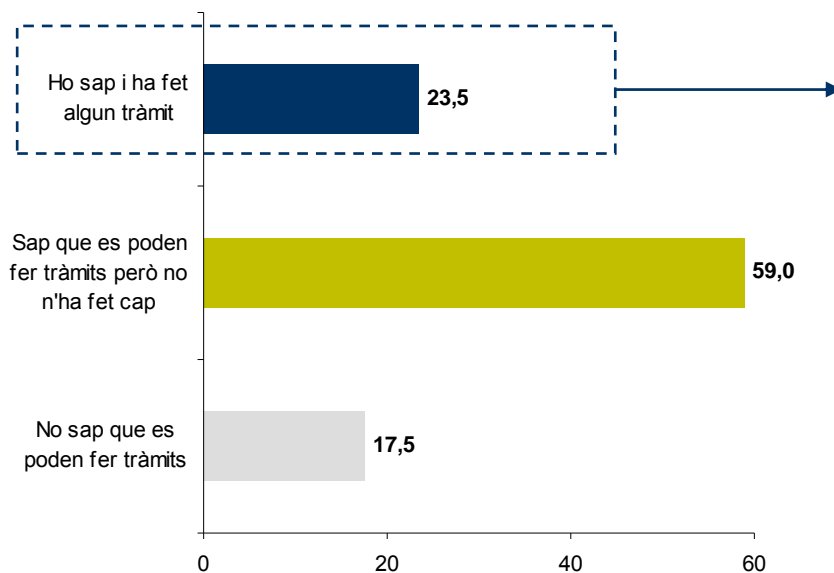
	Total n=791	Nivell d'estudis			Situació laboral					
		Baix n=230	Mitjà n=289	Alt n=269	Treballa c. propi n=86	Treballa c. aliè n=378	Aturat n=270	Jubilat n=21	Tasques llar n=18	Estudiant n=15
Ocupació	21,7	<b>28,1</b>	24,5	13,6	11,5	14,3	<b>39,7</b>	4,8	5,4	
Pensions, ajudes, subvencions	17,6	20,3	16,5	16,7	10,5	21,1	14,0	22,8	<b>32,5</b>	12,9
Estudis	13,1	9,6	14,3	15,1	7,9	14,6	10,5	4,7	10,1	<b>63,5</b>
Cursos	5,2	<b>9,2</b>	4,4	2,6	7,8	2,4	<b>9,0</b>	4,8		
Certificats, tràmits	4,7	3,9	3,4	6,7	<b>8,4</b>	6,9	0,8		6,3	
Temes mèdics	4,5	4,3	4,9	4,4	5,7	5,3	3,3	4,7	5,4	
Informació sobre la Generalitat	4,1	1,5	3,6	<b>7,0</b>	<b>11,8</b>	3,8	2,0	6,5	5,4	
Normativa i legislació	3,0	1,7	3,7	3,0	4,9	3,5	0,7	<b>12,6</b>		5,3
Habitatge	2,9	2,1	1,7	4,8	4,8	3,6	1,8			
Consultes per feina / estudis	2,2	2,5	1,6	2,4	2,0	2,7	1,3	6,5		
Agenda cultural	2,0	0,4	2,9	2,5	3,7	1,7	2,1		5,4	
Impostos	1,8		1,4	3,7	<b>5,6</b>	2,1			<b>7,4</b>	
Informació	1,5	1,3	1,4	1,5	2,1	2,1	0,7			
Servei meteorològic	1,1	0,8		2,5	1,2	0,7	1,3	4,4	5,4	
Activitats nens / jovent	1,0	1,4	0,8	0,9		1,6	0,7			
Turisme	0,8	1,8		0,7	1,3	0,7	0,8			
Multes	0,5		1,0	0,4	0,9	0,8				
Traductor	0,5		0,4	1,0		0,2	0,8	3,8		
Per curiositat	0,5		0,9	0,5		0,6	0,3			6,2
Mapes, plànols municipals	0,2		0,7			0,3			5,0	
Informació Direcció General Trànsit	0,2		0,4	0,3		0,3		4,4		
Transports	0,1		0,3			0,2				
Altres	3,4	2,6	4,3	3,1	3,3	4,4	2,0	5,5	4,4	
Cap	0,2		0,3	0,3		0,5				
Ns/Nc	7,1	8,3	6,5	6,1	6,5	5,6	8,0	14,6	7,4	12,0



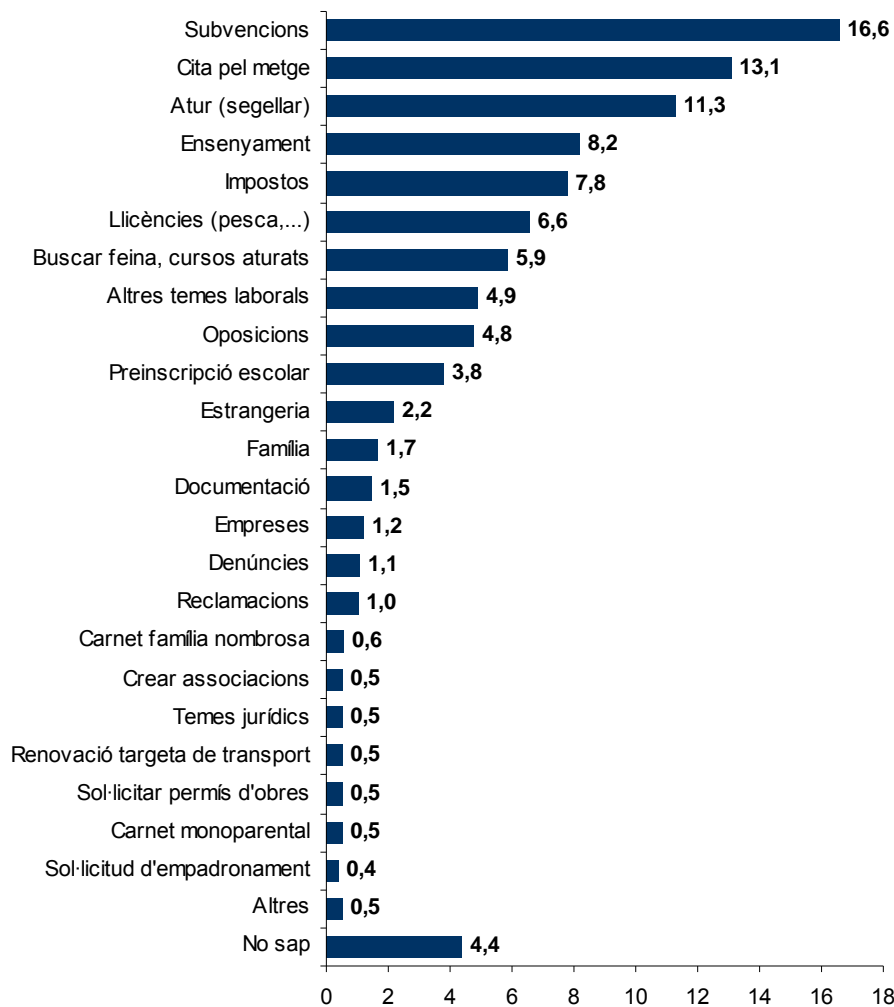
**-Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat (n=791)-**  
**Vostè sap que a la pàgina gencat.cat es poden**  
**realitzar alguns tràmits concrets? N'ha fet algun?**



**-Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat (n=791)-**  
**Vostè sap que a la pàgina gencat.cat es poden realitzar alguns tràmits concrets? N'ha fet algun?**



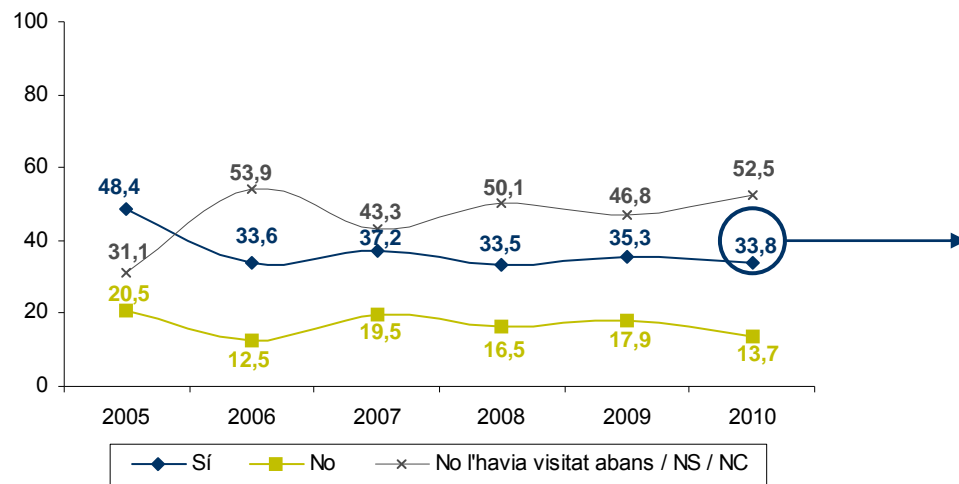
**-Ha fet algun tràmit a través del gencat.cat (n=187)-**  
**Recorda quin tràmit va fer amb el gencat.cat?**



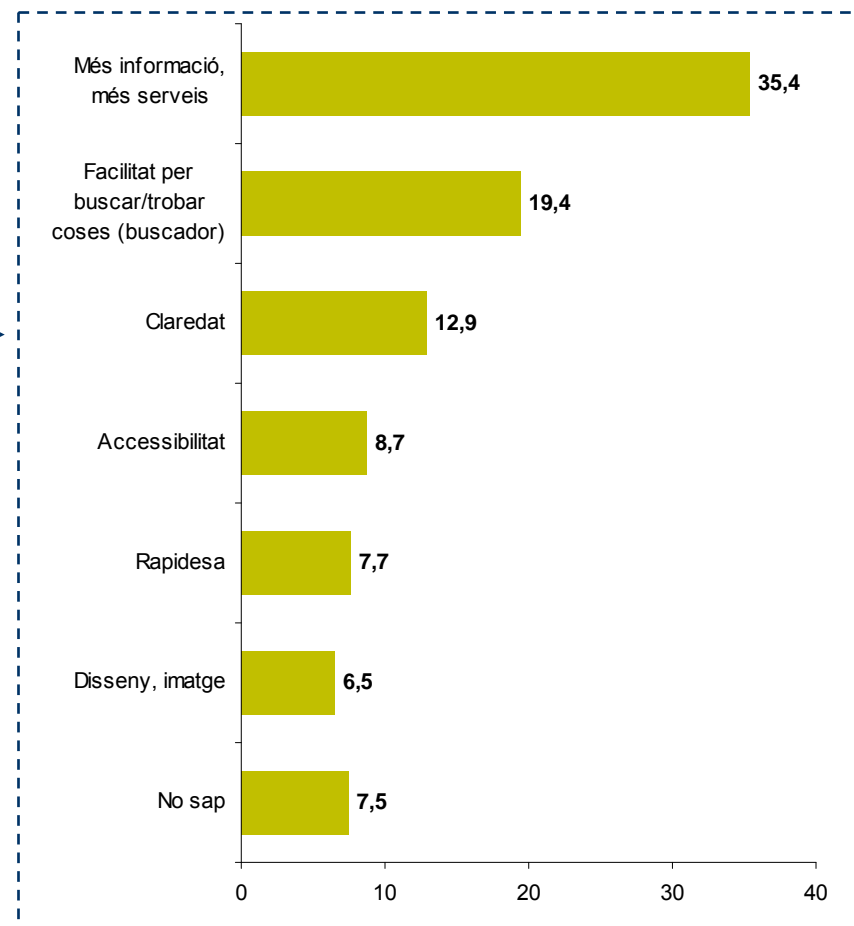
## Un terç dels entrevistats que han accedit a gencat.cat opinen que ha millorat en el darrer any. La web de la Generalitat és valorada amb un 7,8 de mitjana.

- El 33,8% dels usuaris del 012 que han accedit a la web de la Generalitat creu que aquesta ha millorat al llarg del darrer any, per un 13,7% que considera que no ha millorat. Més del 50% no es pronuncia sobre aquesta qüestió (un 22,8% perquè no l'havia visitat amb anterioritat).
- Es mantenen unes proporcions similars a les de passades consultes amb lleugeres oscil·lacions.
- A tots els segments analitzats els que creuen que la pàgina ha millorat superen als que opinen no ho ha fet.
- Entre els que creuen que la web ha millorat, **es cita l'augment d'informació i serveis** (35,4%), per davant de la facilitat per buscar i trobar coses o buscador (19,4%), la claredat (12,9%), l'accessibilitat (8,7%), la rapidesa (7,7%) i el disseny i imatge (6,5%).
- En una escala del 0 al 10, **els usuaris del 012 que han accedit alguna vegada a gencat.cat, el valoren amb una nota mitjana de 7,8, que és la puntuació més alta de total la sèrie**, donat que millora una dècima respecte la de l'any passat.
- En concret, el 27,3% li posa un excel·lent, un 52,4% un notable, un 12,4% l'aprova i només l'1,6% la suspèn. Un 6,3% no es posiciona al respecte.
- La nota mitjana es manté per la majoria de segments analitzats, arribant o sobrepasant el 8 entre els entrevistats més joves o de més de 64 anys, els que tenen un menor nivell formatiu i els que parlen habitualment en castellà o en ambdues llengües per igual.

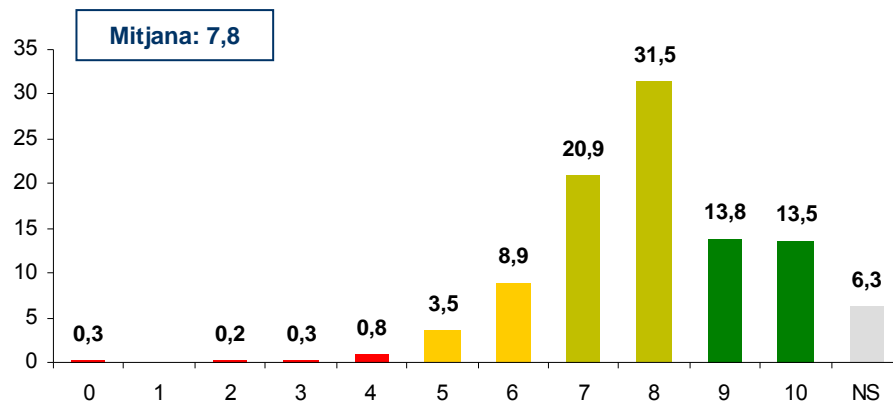
-Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat (n=791)-  
**Creu que aquesta pàgina web ha millorat en l'últim any?**



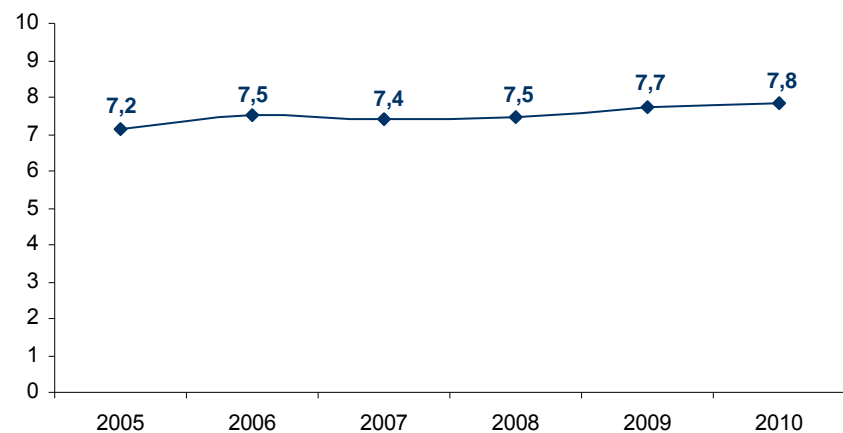
-Creu que la pàgina web ha millorat (n=268)-  
**Em podria dir en què ha millorat?**  
 -espontània-



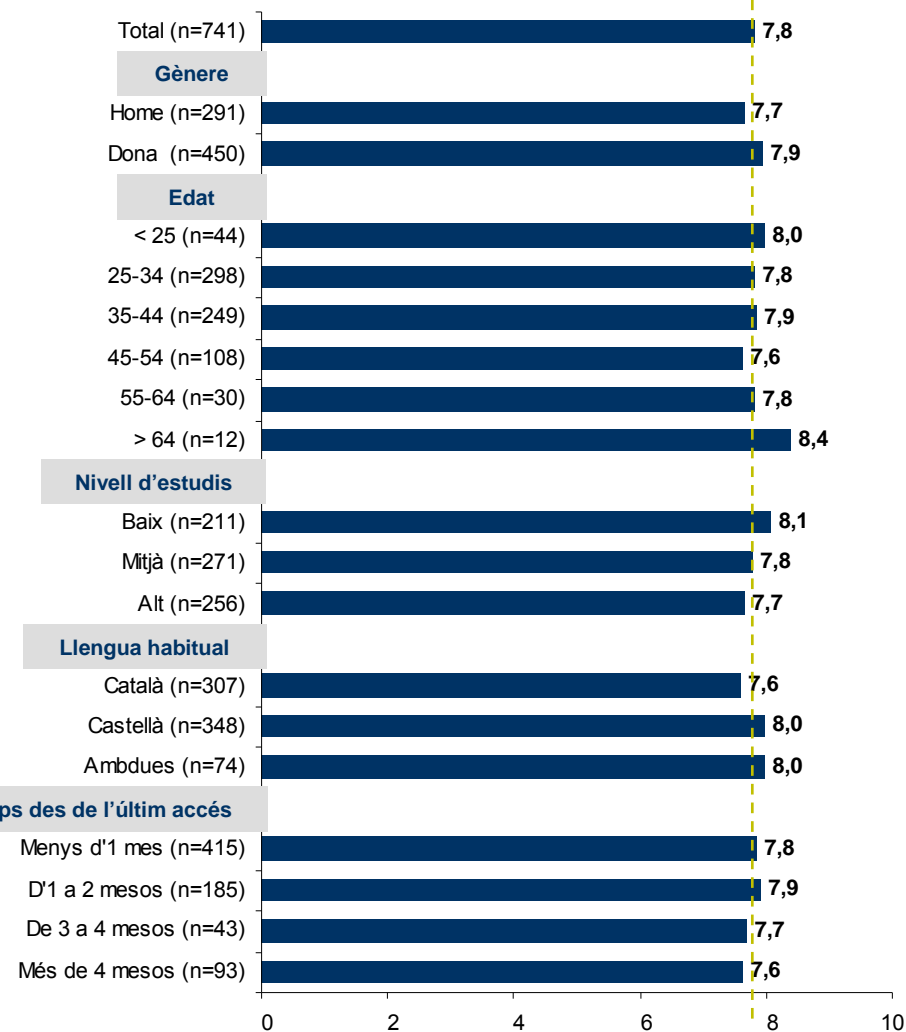
**-Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat (n=791)-**  
**En una escala de 0 a 10, com valora la pàgina web Gencat.cat?**



**-EVOLUCIÓ DE LA MITJANA-**



**-MITJANA-**





## Conclusions

## PERFIL D'USUARIS DEL 012

---

- La major part dels usuaris del servei són dones, persones de mitjana edat, que han nascut a Catalunya i formen part de la població activa.
- La introducció de serveis destinats als aturats, lògicament ha fet créixer la presència d'aturats entre els usuaris: en l'últim any gairebé un 40% dels usuaris ho són. Aquesta nova oferta ha contribuït a canviar lleugerament el perfil pel que fa a nivell d'estudis, llengua habitual i procedència.

## CONEIXEMENT I ÚS DEL SERVEI

---

- Sis de cada deu usuaris fa més de dos anys que coneixen el servei. El principal mitjà prescriptor continua sent la televisió. Les oficines de treball dupliquen les cites com a medi per conèixer el 012.
- La majoria truca amb una freqüència mensual o inferior, majoritàriament en dies laborables i al matí. Pràcticament tots diuen que truquen per motius personals.
- Pel que fa a les característiques del servei, un 23,1% diu correctament l'horari i un 68,2% que es poden fer tràmits. De fet, el 37,6% n'ha fet algun, principalment segellar l'atur.

## ASPECTES MÉS IMPORTANTS I VALORACIÓ

---

- L'amabilitat i l'atenció personal es mantenen com els aspectes més importants que ha de tenir un servei d'atenció telefònica quan es demana de manera espontània. En suggerit, l'adequació de la resposta és a quin s'atorga més importància.
- El 88,3% dels usuaris estan satisfets amb el servei rebut i el valoren amb una nota mitjana de 8,5, la més alta de la sèrie
- Quan es demana per un seguit d'aspectes, els usuaris manifesten una àmplia satisfacció amb tots ells, valorant-los amb notes per sobre de 8 que també són les més altes de la sèrie.
- L'amabilitat i l'ús de llenguatge clar i concís són els aspectes del 012 on més s'adeqüen la importància atorgada amb la satisfacció del servei rebut. En contraposició, en l'adequació de la resposta és on el gap és relativament més important.
- Pràcticament tots els entrevistats tornaria a utilitzar el servei i el recomanaria a altres persones.



## INTERNET I GENCAT

---

- El 80,6% dels usuaris del 012 disposa de connexió a Internet a la llar.
- Un 61,2% dels entrevistats es connecta cada dia a Internet una mitjana de dues hores i quaranta-cinc minuts.
- El 92,6% dels usuaris del 012 coneix la pàgina gencat.cat, dels quals un 71,3% hi ha accedit alguna vegada.
- El 82,5% dels que han entrat a la pàgina de la Generalitat saben que es poden fer tràmits i un 23,5% n'ha fet algun. Els més freqüents són qüestions relacionades amb subvencions, demanar cita pel metge o segellar l'atur
- La pàgina web de la Generalitat continua sent ben valorada pels usuaris, millorant la valoració mitjana fins a obtenir la nota més alta de la sèrie, un 7,8.

En definitiva, **es mantenen les tendències iniciades al 2009 amb la prestació de nous serveis, sobretot relatius a la tramitació.**

S'accentua **el canvi en el perfil de l'usuari**, que s'assimila a la mitjana de la població pel que fa a nivell d'instrucció, llengua i procedència, sobretot degut a **l'augment de les persones en situació d'atur** que truquen.

Pel que fa als hàbits d'ús, **segueixen augmentant els que truquen al matí i en dies laborables**. D'altra banda, les **oficines de treball dupliquen la seva presència** com a mitjà prescriptor. També creixen els que han trucat per fer un tràmit, majoritàriament segellar l'atur.

D'altra banda, **s'observa una millora generalitzada en els indicadors relatius amb la satisfacció amb el servei rebut.**



## Annex 1: Evolució

**Per començar, em podria dir quan temps fa que coneix aquest servei?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Menys de 3 mesos</i>	6,2	8,3	7,0	7,2	3,8	5,1	3,6
<i>Entre tres i 6 mesos</i>	4,0	3,7	3,3	3,2	1,9	6,1	5,7
<i>Entre 6 i 12 mesos</i>	7,9	7,6	7,1	1,7	2,6	5,1	9,0
<i>Entre 1 i 2 anys</i>	25,4	20,5	21,9	13,7	12,5	13,8	18,2
<i>Més de 2 anys</i>	56,1	59,2	60,5	73,3	78,0	69,7	62,8
<i>NS/NC</i>	0,5	0,7	0,2	1,0	1,1	0,2	0,8

**Com va conèixer aquest servei ? A través de quin mitjà?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Televisió</i>	28,0	37,3	35,2	36,0	38,7	30,9	27,7
<i>Familiar / amic</i>	30,7	22,3	17,3	21,0	19,0	18,4	16,4
<i>INEM / OTG</i>						7,3	15,2
<i>Internet</i>	2,3	4,8	6,9	3,8	6,3	7,0	6,1
<i>A la feina/ centre d'estudis</i>			3,8	2,2	1,3	4,2	4,6
<i>Premsa</i>	11,8	9,6	9,6	11,5	6,1	4,3	4,0
<i>Revista de la Generalitat</i>	4,7	3,5	3,9	3,7	4,4	3,4	2,3
<i>Algun altre servei telefònic</i>	3,6	2,4	3,6	3,3	2,6	1,2	1,5
<i>Ràdio</i>	4,1	4,6	3,8	4,3	2,6	1,8	1,3
<i>Pàgines Grogues</i>	3,9	1,7	2,4	1,7	1,2	1,0	
<i>Altres respostes</i>	5,7	5,4	5,8	3,8	5,4	5,8	6,9
<i>NS/NC</i>	5,2	8,5	7,7	8,7	12,3	14,6	13,9

**Per donar un bon servei, per vostè quin és l'aspecte més important d'un servei d'atenció telefònica com el del 012? I el segon aspecte més important ?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Rapidesa</i>	32,3	37,4	45,1	46,0	38,2	39,5	34,0
<i>Atenció personal</i>	15,3	17,5	21,9	26,8	26,1	33,7	32,0
<i>Bona informació*</i>	35,2	35,0	37,6	35,7	30,1	26,4	22,8
<i>Resoldre, donar solucions</i>	13,6	23,6	17,1	17,0	23,2	21,4	20,5
<i>Amabilitat</i>	30,1	22,5	17,8	23,8	19,1	17,1	16,4
<i>Eficàcia, eficiència</i>	15,3	13,1	7,8	13,3	12,9	9,5	7,1
<i>Professionalitat</i>	4,9	4,2	6,1	4,5	4,8	6,4	5,5
<i>Llenguatge clar i concís</i>	2,8	5,2	1,8	3,2	3,9	5,0	5,0
<i>Preu trucada (barat, gratuït)</i>	1,6	2,9	1,8	2,8	3,2	3,8	2,8
<i>Interès per resoldre la consulta</i>	2,5	4,6	3,1	4,0	3,6	2,2	1,7
<i>Idioma</i>							1,7
<i>Altres</i>	6,9	3,3	1,8	1,7	2,5	2,2	1,0
<i>NS/NC</i>	2,0	3,2	3,7	0,3	1,6	0,6	4,5

\*Bona informació + Tenir molta i bé la informació

**En una escala de 0 a 10, digui'm la importància que per vostè té cadascun dels següents aspectes en un sevei d'atencio telefònica com el 012**

**Rapidesa**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
0							0,1
1						0,1	
2					0,1	0,1	0,1
3					0,1		
4					0,1		
5					1,3	1,2	1,2
6					2,1	1,7	1,9
7					7,9	5,9	6,3
8					22,3	20,8	18,2
9					20,7	19,5	18,6
10					45,4	50,7	53,5
NS							0,1
NC							
<b>Mitjana</b>					<b>8,9</b>	<b>9,1</b>	<b>9,1</b>

**Amabilitat**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
0					0,1	0,1	
1							0,1
2					0,1		0,1
3						0,1	
4						0,1	0,1
5					1,0	1,2	1,1
6					2,1	1,4	0,8
7					6,9	5,6	5,3
8					18,2	18,0	14,0
9					20,9	18,5	17,3
10					50,7	55,0	61,3
NS							
NC							
<b>Mitjana</b>					<b>9,1</b>	<b>9,2</b>	<b>9,3</b>

**Professionalitat**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
0					0,1	0,2	
1							
2							
3							
4					0,1		0,1
5					0,4	0,4	0,6
6					1,0	0,7	1,3
7					5,3	4,3	3,7
8					16,9	17,0	14,6
9					22,5	21,1	20,1
10					53,4	55,9	59,5
NS					0,1	0,3	0,2
NC					0,1		
<b>Mitjana</b>					<b>9,2</b>	<b>9,3</b>	<b>9,3</b>

**Adequació de la resposta**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
0							0,1
1							0,1
2							
3							
4						0,2	0,2
5					0,2	0,1	0,3
6					0,8	0,3	0,7
7					3,5	2,0	2,6
8					10,8	12,1	9,8
9					19,1	16,9	17,4
10					65,5	68,3	68,7
NS					0,1	0,1	0,2
NC					0,1		
<b>Mitjana</b>					<b>9,4</b>	<b>9,5</b>	<b>9,5</b>

**Llenguatge clar i concís**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
0						0,1	0,1
1							
2							
3						0,1	
4						0,1	0,1
5					0,4	0,6	1,0
6					1,1	1,0	1,1
7					7,3	4,8	5,7
8					17,0	17,3	16,6
9					22,3	19,0	17,6
10					51,8	56,9	57,6
NS					0,1	0,1	0,3
NC							
<b>Mitjana</b>					<b>9,2</b>	<b>9,2</b>	<b>9,2</b>

**Interès per resoldre la consulta**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
0						0,1	0,1
1							0,1
2							0,1
3							
4							
5					0,8	0,4	0,5
6					1,7	1,0	1,4
7					4,8	5,1	3,5
8					12,5	14,6	13,2
9					21,4	17,9	18,8
10					58,6	60,9	62,2
NS					0,1		0,3
NC							
<b>Mitjana</b>					<b>9,3</b>	<b>9,3</b>	<b>9,3</b>



**Dels que li he citat anteriorment. Per vostè quin és el més important? I el segon?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Amabilitat</i>	45,9	43,9	38,7	43,2	33,1	38,8	42,6
<i>Rapidesa</i>	51,5	46,3	48,7	49,3	36,4	43,5	41,3
<i>Adequació de la resposta</i>	37,2	38,7	41,9	34,5	47,0	46,1	37,8
<i>Interès per resoldre la consulta</i>	28,0	28,6	27,4	30,8	34,7	29,4	31,4
<i>Professionalitat</i>	24,1	29,0	28,3	27,8	33,0	25,9	26,6
<i>Llenguatge clar i concís</i>	8,3	8,9	7,2	13,0	13,6	15,3	15,2
<i>Altres</i>	1,6	1,1	0,6	0,2	0,1	0,4	0,1
<i>Tot</i>			2,3	0,2	0,7		1,6
<i>NS/NC</i>	0,5	0,5	0,6		0,1		0,3

**Vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet amb el servei 012?**

	Nov. - Des '04	Nov. - Des '05	Des '06 - Gener '07	Maig '07 - Oct '07	Gener '08 - Des. '08	Gener '09 - Des. '09	Gener '10 - Des. '10
<i>Molt satisfet</i>	36,6	36,6	38,6	33,3	30,5	31,3	40,9
<i>Bastant satisfet</i>	56,6	55,9	52,9	58,2	54,9	55,6	47,4
<i>Regular / Normal</i>	5,0	4,5	5,8	6,3	10,4	9,5	8,9
<i>Poc satisfet</i>	1,3	2,4	2,3	1,8	2,3	2,7	1,6
<i>Gens satisfet</i>	0,3	0,6	0,3	0,3	1,5	0,9	0,8
<i>NS/NC</i>	0,3				0,4		0,4

**Concretament en una escala de 0 a 10 valori'm el seu grau de satisfacció amb el servei 012**

	Nov. - Des '04	Nov. - Des '05	Des '06 - Gener '07	Maig '07 - Oct '07	Gener '08 - Des. '08	Gener '09 - Des. '09	Gener '10 - Des. '10
0		0,4		0,2	0,3	0,3	0,3
1		0,3			0,3	0,2	0,1
2	0,4	0,4	0,3	0,2	0,7	0,4	0,5
3	0,2	0,4	0,2		0,5	0,3	0,2
4	0,2	0,4	0,4	0,7	0,8	0,6	0,4
5	3,0	1,9	2,0	2,7	3,2	3,9	2,5
6	6,1	3,9	4,3	4,3	4,9	4,7	3,2
7	15,2	14,8	15,9	12,7	16,3	13,3	10,7
8	36,6	40,1	33,6	36,3	32,9	32,5	29,0
9	20,3	21,1	21,2	23,7	19,7	21,0	23,2
10	18,0	15,8	21,7	19,2	19,8	22,8	29,9
<i>NS</i>	0,2	0,4	0,4	0,2	0,4		0,2
<i>NC</i>							
<b>Mitjana</b>	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,5</b>

**En una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb el 012 en relació als següents aspectes del servei:**

**Rapidesa**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
0	0,5	0,7	0,4	0,3	0,5	0,6	0,4
1			0,3		0,2	0,6	0,1
2	0,3	0,5	0,4	0,3	0,7	0,5	0,3
3	0,3		0,7	0,3	1,0	0,8	0,3
4	1,6	0,8	0,7	1,0	0,9	1,9	1,2
5	3,4	4,0	3,3	4,8	4,7	4,9	3,5
6	9,2	7,2	8,2	8,2	7,3	7,9	6,3
7	17,7	18,1	14,7	12,8	19,3	15,4	13,4
8	24,2	26,9	29,9	29,5	27,7	24,4	24,6
9	20,1	23,4	19,0	18,2	19,1	19,3	18,7
10	22,1	18,5	22,2	24,0	18,3	23,6	30,9
NS	0,2		0,2	0,5	0,3	0,1	0,2
NC	0,3						
<b>Mitjana</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>	<b>8,3</b>

**Amabilitat**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
0		0,4	0,2	0,3	0,2	0,1	
1	0,2	0,3				0,1	
2					0,2	0,1	0,1
3	0,3				0,2	0,1	0,2
4			0,3	0,2	0,2	0,4	0,4
5	1,3	0,2	0,5	1,0	1,7	1,4	1,2
6	2,3	1,3	2,1	3,2	3,3	3,1	3,1
7	9,6	9,0	7,5	6,3	8,9	8,4	7,4
8	30,2	26,3	27,3	28,3	27,1	23,9	21,4
9	27,3	26,6	26,5	26,0	24,0	24,6	22,4
10	28,5	35,9	35,5	34,5	33,8	37,8	43,7
NS	0,2		0,2	0,2	0,3	0,1	0,1
NC	0,2				0,1		
<b>Mitjana</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>

<b>Professionalitat</b>							
	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
0		0,4	0,5		0,3	0,5	0,1
1	0,3	0,3		0,3	0,1	0,3	
2	0,2				0,2	0,2	0,1
3			0,3	0,3	0,4	0,7	
4	0,1	0,8	0,6	0,3	0,9	0,3	0,7
5	3,0	0,9	0,9	2,0	3,0	2,8	3,0
6	5,1	3,9	3,0	5,0	5,1	4,0	3,5
7	15,7	11,7	12,5	13,8	15,5	11,6	10,1
8	30,4	32,8	32,9	26,3	27,7	30,0	24,7
9	20,1	25,3	20,2	23,5	21,1	21,5	22,6
10	23,8	23,6	28,1	26,7	24,2	27,8	34,2
NS	1,3	0,4	1,0	1,7	1,6	0,3	0,9
NC	0,2						0,1
<b>Mitjana</b>	<b>8,3</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>	<b>8,4</b>	<b>8,3</b>	<b>8,4</b>	<b>8,6</b>
<b>Adequació de la resposta</b>							
	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
0	0,5	1,1	0,7	0,5	0,9	1,3	0,5
1				0,2	0,1	0,3	0,1
2	0,2	0,6	0,1	0,3	0,8	0,5	0,2
3	0,4	0,2	0,8	0,2	0,3	1,4	0,7
4	1,0	1,2	0,6	1,3	1,6	0,9	0,6
5	4,3	2,0	3,6	3,0	3,7	3,0	2,8
6	6,6	8,9	5,2	4,5	6,8	6,0	5,9
7	13,1	10,9	11,9	15,7	16,7	11,3	9,0
8	25,2	27,5	24,7	25,8	24,6	24,0	20,8
9	20,0	23,8	21,3	21,7	18,2	21,9	23,0
10	27,7	23,4	31,0	26,5	25,5	29,2	35,9
NS	1,0	0,5	0,1	0,3	0,6	0,1	0,4
NC	0,2				0,1		
<b>Mitjana</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>	<b>8,4</b>	<b>8,3</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>8,5</b>

**Llenguatge clar i concís**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
0		0,2	0,3	0,2	0,1	0,2	0,2
1	0,7					0,2	
2			0,1		0,1	0,1	
3	0,3		0,1	0,2	0,2	0,1	0,2
4			0,2	0,2	0,4	0,2	0,2
5	2,0	1,9	1,6	1,2	2,4	1,8	1,7
6	4,4	4,3	2,2	2,3	4,3	2,6	3,2
7	12,8	9,3	10,8	10,8	11,7	9,4	8,0
8	27,9	30,8	31,5	29,0	27,7	27,8	24,7
9	22,5	25,5	21,4	24,3	22,2	22,8	22,3
10	28,9	27,5	31,7	31,5	30,5	35,0	39,4
NS	0,2	0,5		0,3	0,4		0,2
NC	0,3						
<b>Mitjana</b>	<b>8,5</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>8,7</b>	<b>8,5</b>	<b>8,7</b>	<b>8,8</b>

**Interès per resoldre la consulta**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
0	0,2	0,7	0,6		0,7	0,5	0,6
1	0,2			0,2		0,4	0,1
2				0,2	0,2	0,1	0,1
3		0,3	0,3		0,3	0,3	0,2
4	0,5	0,4	0,3	0,3	0,6	0,8	0,7
5	2,3	0,9	1,9	2,8	2,7	3,5	2,7
6	4,4	2,8	5,2	4,5	7,6	5,7	4,7
7	14,3	14,0	13,4	11,2	14,1	12,4	9,8
8	29,3	30,5	28,1	29,7	27,5	24,7	23,9
9	22,6	25,7	21,4	22,8	20,6	22,4	22,2
10	25,3	23,9	28,2	28,0	25,2	28,8	34,7
NS	0,6	0,8	0,7	0,3	0,5	0,3	0,3
NC	0,3						
<b>Mitjana</b>	<b>8,4</b>	<b>8,4</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,6</b>

**Parlem una mica de l'ús del servei. Sap l'horari de servei del 012?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)</i>			33,7	30,0	27,1	30,1	23,1
<i>Sí, però s'equivoca</i>			5,5	7,5	6,2	9,2	9,4
<i>No</i>			60,7	62,5	66,7	60,7	67,6

**Aproximadament, amb quina freqüència truca al 012:**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Més d'un cop al dia</i>	1,0	0,4	0,5	0,5	0,2		
<i>Diàriament o pràcticament diària</i>	0,6	1,4	1,5	0,3	0,4	0,2	0,4
<i>Algunes vegades a la setmana</i>	10,9	8,3	5,0	5,5	5,8	2,1	2,6
<i>Algunes vegades al mes</i>	34,6	32,5	35,5	24,3	28,4	22,2	18,6
<i>Menor freqüència</i>	52,8	57,2	57,4	69,2	65,2	75,4	78,3
<i>NS/NC</i>	0,2	0,2	0,1	0,2			0,1

**I vostè acostuma a trucar**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Al matí</i>	36,7	32,5	25,8	31,0	34,2	45,4	55,0
<i>A la tarda</i>	10,9	12,6	9,2	12,2	13,6	19,4	17,6
<i>A la nit</i>	1,9	2,0	3,4	2,2	3,1	4,1	3,0
<i>Indiferent</i>	48,1	50,7	60,4	53,8	48,4	30,1	23,5
<i>Altres</i>	1,1	0,7		0,8			
<i>NS/NC</i>	1,3	1,4	1,2		0,7	1,0	1,0

**Vostè el 012 l'utilitza:**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Només (o gairebé) els dies laborables</i>	60,7	56,2	46,6	51,3	56,9	73,9	78,3
<i>Només els caps de setmana</i>	2,2	2,3	2,1	2,5	3,8	4,3	3,1
<i>Indiferent</i>	36,6	41,1	50,6	45,5	38,9	21,7	18,2
<i>NS/NC</i>	0,5	0,4	0,6	0,7	0,4	0,2	0,5

**Concretament, aproximadament quantes vegades ha trucat al 012 l'últim mes?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Només una vegada</i>	52,2	54,8	55,8	57,7	51,8	56,5	62,8
<i>2 o 3 vegades</i>	33,7	32,0	32,6	34,0	36,1	33,4	26,6
<i>4 o 5 vegades</i>	8,0	6,6	6,1	4,3	7,3	5,8	4,3
<i>Més de 5 vegades</i>	5,3	5,3	4,6	3,3	3,0	2,9	3,4
<i>NS/NC</i>	0,9	1,2	1,0	0,7	1,9	1,4	3,0

**L'última vegada que va trucar ho va fer per motius de feina o per motius personals?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Per motius de feina</i>	29,2	27,6	25,4	19,2	17,4	13,2	8,7
<i>Per motius personals</i>	69,0	71,0	72,0	79,5	81,2	86,6	91,3
<i>Altres</i>	0,1		0,9		0,2		
<i>NS/NC</i>	1,7	1,4	1,7	1,3	1,1	0,3	

**Aquesta última vegada li van resoldre correctament la seva consulta?**

	Nov. - Des '04	Nov. - Des '05	Des '06 - Gener '07	Maig '07 - Oct '07	Gener '08 - Des. '08	Gener '09 - Des. '09	Gener '10 - Des. '10
<i>Sí</i>	87,0	85,6	89,0	88,8	85,8	87,8	89,5
<i>No</i>	9,5	10,7	7,9	8,8	9,7	8,2	6,2
<i>A mitges</i>	3,1	2,9	2,4	2,0	3,9	3,4	3,7
<i>NS/NC</i>	0,4	0,8	0,7	0,3	0,6	0,6	0,6

**(Pels que han dit que NO o han dit A MITGES) Em pot dir el motiu pel qual considera que no li van resoldre correctament la seva consulta? -espontània-**

	Nov. - Des '04	Nov. - Des '05	Des '06 - Gener '07	Maig '07 - Oct '07	Gener '08 - Des. '08	Gener '09 - Des. '09	Gener '10 - Des. '10
<i>Em van adreçar a un altre lloc</i>		22,2	15,6	12,3	15,3	16,9	21,8
<i>No ho sabien</i>		11,0	11,8	10,8	20,5	29,1	15,9
<i>Estic esperant la resposta</i>		5,6	3,8	4,6	9,1	7,6	14,5
<i>Em van adreçar a un número equivocat</i>		2,6	9,2	18,5	11,8	7,0	10,6
<i>Em van donar una informació errònia</i>		23,5	22,0	15,4	14,4	14,7	10,3
<i>Inseguretat de la resposta</i>		5,0	8,5	6,2	1,2		6,4
<i>No es va poder fer el tràmit</i>							4,1
<i>Em van dir que no tenien la informació</i>		21,2	12,7	23,1	17,0	4,4	3,7
<i>Actitud no correcta per part de l'operador</i>						1,5	3,7
<i>Informació incompleta</i>							2,3
<i>Atenció dolenta</i>		7,9	4,1		4,8	3,4	2,0
<i>Problemes tècnics</i>		1,1	3,9	6,2	2,0	0,8	1,4
<i>No va rebre la documentació que li havien dit</i>						4,5	0,7
<i>Era un telèfon privat</i>						1,5	
<i>Altres</i>			4,0		0,6	7,0	2,7
<i>NS/NC</i>			4,5	3,1	3,3	1,6	



**En relació a aquesta última vegada:**
**Va haver d'esperar-se massa abans que l'atengués una operadora**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Sí</i>	15,6	16,5	17,1	16,5	16,1	18,2	14,9
<i>No</i>	83,6	81,6	81,4	82,3	80,7	78,3	82,6
<i>NS/NC</i>	0,8	1,9	1,5	1,2	3,2	3,5	2,5

**Van passar-lo a un/a segon/a operador/a**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Sí</i>			33,2	25,7	33,2	38,0	33,0
<i>No</i>			59,6	67,8	57,7	54,3	58,3
<i>NS/NC</i>			7,3	6,5	9,1	7,7	8,7

**El / La van atendre en la llengua que vostè utilitzava**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Sí</i>	96,4	94,8	94,4	98,0	97,0	97,3	96,9
<i>No</i>	1,6	4,6	4,4	1,7	2,6	1,9	1,9
<i>NS/NC</i>	1,9	0,7	1,1	0,3	0,3	0,9	1,2

**EI / La van atendre de forma amable**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Sí</i>	99,0	99,0	99,2	98,8	98,6	97,5	98,2
<i>No</i>	1,0	1,0	0,5	1,0	1,4	2,3	1,7
<i>NS/NC</i>			0,3	0,2	0,1	0,2	0,1

**Van entendre ràpidament la consulta**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Sí</i>	95,5	96,1	94,8	95,5	93,7	96,0	97,3
<i>No</i>	3,8	3,5	5,0	3,7	5,7	3,6	2,6
<i>NS/NC</i>	0,7	0,4	0,2	0,8	0,6	0,4	0,2

**Li van solucionar la consulta ràpidament**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Sí</i>	88,9	87,8	90,0	87,2	86,8	88,2	92,2
<i>No</i>	10,4	11,6	9,8	12,5	12,2	10,9	7,4
<i>NS/NC</i>	0,7	0,6	0,1	0,3	1,0	0,9	0,3

**Creu que tornarà a utilitzar el 012?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Sí</i>	98,2	97,2	97,7	98,2	97,7	97,5	96,9
<i>No</i>	0,7	1,5	1,4	0,3	0,8	1,2	1,5
<i>NS/NC</i>	1,1	1,3	0,9	1,5	1,4	1,4	1,6

**Ha recomanat o recomanarà aquest servei a alguna persona?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Sí</i>	86,7	90,8	86,5	96,0	95,8	96,1	95,5
<i>No</i>	13,0	8,6	12,3	2,3	3,6	3,2	3,9
<i>NS/NC</i>	0,3	0,6	1,2	1,7	0,6	0,8	0,6

**Vostè sap que amb el 012 pot realitzar alguns tràmits concrets? n'ha fet algun?**

	Nov. - Des '04	Nov. - Des '05	Des '06 - Gener '07	Maig '07 - Oct '07	Gener '08 - Des. '08	Gener '09 - Des. '09	Gener '10 - Des. '10
<i>Ho sap i ha fet algun tràmit</i>						28,4	37,6
<i>Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap</i>						32,5	30,6
<i>No sap que es poden fer tràmits</i>						39,0	31,8

**Recorda quin tràmit va fer amb el 012?**

	Nov. - Des '04	Nov. - Des '05	Des '06 - Gener '07	Maig '07 - Oct '07	Gener '08 - Des. '08	Gener '09 - Des. '09	Gener '10 - Des. '10
<i>Atur (segellar)</i>							65,6
<i>Ajuda per infant a càrrec</i>							9,1
<i>Multes</i>							5,8
<i>Naixement / acolliment d'un fill o fills</i>							5,7
<i>Ajudes familiars sense especificar</i>							2,4
<i>Impostos</i>							1,7
<i>Llicències (pesca,...)</i>							1,5
<i>Inscripcions a cursos(Educació)</i>							1,3
<i>Demandar prestacions</i>							1,1
<i>Ajuda al lloguer</i>							0,9
<i>Cèdula d'habitabilitat</i>							0,6
<i>Pagament de taxes</i>							0,5
<i>Canvis de padró</i>							0,4
<i>Demandar targeta sanitària</i>							0,2
<i>Demandar targeta de residència</i>							0,2
<i>Declaració de Renda</i>							0,2
<i>Domiciliar pagaments</i>							0,2
<i>Reclamacions de consum</i>							0,2
<i>Altres</i>							2,7
<i>No sap</i>							0,2



**Vostè disposa de connexió a internet a casa seva?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Sí</i>	59,4	64,2	67,0	70,5	74,3	79,7	80,6
<i>No</i>	40,0	35,8	33,0	29,5	25,7	20,3	19,4
<i>NC</i>	0,6				0,1		

**Em podria dir amb quina freqüència utilitza vostè internet?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Cada dia</i>	48,9	61,1	59,0	61,5	61,6	62,9	61,2
<i>Algunes vegades a la setmana</i>	16,9	15,2	12,7	10,7	12,0	14,2	15,0
<i>Algunes vegades al mes</i>	5,0	4,1	3,2	4,5	4,1	2,6	3,1
<i>Menor freqüència</i>	5,9	4,4	2,4	2,3	2,3	2,4	3,4
<i>Mai / quasi mai</i>	22,3	15,0	22,4	21,0	20,0	17,9	17,3
<i>NS/NC</i>	0,9	0,2	0,2				0,1

**(Pels que l'usen diàriament) Em podria dir quantes hores es connecta al dia?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Menys d'1 hora</i>			11,2	14,1	11,9	12,5	13,3
<i>1 a 2 hores</i>			27,4	31,2	29,7	27,2	28,9
<i>2 a 3 hores</i>			19,8	20,9	25,3	20,5	19,9
<i>3 a 5 hores</i>			11,2	12,2	14,5	16,7	16,0
<i>5 a 8 hores</i>			9,7	9,8	8,5	12,0	9,1
<i>8 hores</i>			11,1	6,8	7,1	7,5	7,5
<i>Més de 8 hores</i>			4,7	5,1	2,8	3,1	4,0
<i>Altres</i>			0,2			0,5	
<i>NS/NC</i>			4,6		0,2		1,4
<b><i>Mitjana *</i></b>			<b><i>209,5</i></b>	<b><i>173,4</i></b>	<b><i>164,5</i></b>	<b><i>176,4</i></b>	<b><i>175,4</i></b>

\*En minuts

**(Pels que l'usen setmanalment) Em podria dir quantes hores es connecta a la setmana?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Menys d'1 hora</i>			10,9	10,9	2,5	8,0	7,6
<i>1 hora</i>			22,4	26,6	31,8	23,5	21,5
<i>Entre 2 i 3 hores</i>			27,3	21,9	25,1	27,1	24,4
<i>Entre 3 i 5 hores</i>			17,2	26,6	25,2	23,1	32,7
<i>Més de 5</i>			10,8	7,8	14,6	17,6	11,4
<i>NS/NC</i>			11,5	6,3	0,8	0,6	2,4
<b><i>Mitjana *</i></b>			<b><i>154,8</i></b>	<b><i>168,3</i></b>	<b><i>218,8</i></b>	<b><i>212,1</i></b>	<b><i>181,5</i></b>

\*En minuts

**Em sabria dir el nom de la pàgina web de la Generalitat de Catalunya? -espontània-**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Gencat.cat * / Gencat</i>		70,9	66,0	67,8	68,1	62,3	57,2
<i>Altres</i>		1,1	0,7	0,2	1,4	3,6	5,2
<i>NS/NC</i>		28,1	33,3	32,0	30,5	34,1	37,6

**La pàgina web de la Generalitat és Gencat.cat. La coneix o n'ha sentit a parlar?\***

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Sí</i>		65,1	62,4	57,0	71,9	76,4	82,7
<i>No</i>		34,9	35,0	42,5	28,1	23,6	17,3
<i>NS/NC</i>			2,6	0,5			

\* En la consulta de l'any 2005 el nom de la pàgina era Gencat.net

**L'ha utilitzat alguna vegada?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Sí</i>		82,7	72,4	75,4	75,3	71,4	71,3
<i>No</i>		17,3	27,2	24,4	24,6	28,5	28,7
<i>NS/NC</i>			0,3	0,2	0,1	0,1	

**Quina temàtica és la que més consulta? -espontània-**

	Nov. - Des '04	Nov. - Des '05	Des '06 - Gener '07	Maig '07 - Oct '07	Gener '08 - Des. '08	Gener '09 - Des. '09	Gener '10 - Des. '10
<i>Ocupació</i>				11,5	15,6	19,2	21,7
<i>Pensions, ajudes, subvencions</i>				11,8	13,3	17,2	17,6
<i>Estudis</i>				25,6	22,7	13,5	13,1
<i>Cursos</i>				2,3	2,4	3,0	5,2
<i>Certificats, tràmits</i>				3,3	2,8	4,1	4,7
<i>Temes mèdics</i>				4,1	4,9	5,3	4,5
<i>Informació sobre la Generalitat</i>				11,3	6,5	5,9	4,1
<i>Normativa i legislació</i>				6,2	3,2	4,1	3,0
<i>Habitatge</i>				5,6	4,5	3,7	2,9
<i>Consultes per feina / estudis</i>				1,8	3,0	2,0	2,2
<i>Agenda cultural</i>				5,6	3,8	3,1	2,0
<i>Impostos</i>						3,1	1,8
<i>Informació</i>				2,8	3,2	0,9	1,5
<i>Servei meteorològic</i>				0,8	1,5	1,8	1,1
<i>Activitats nens / jovent</i>				0,5	0,9	1,1	1,0
<i>Turisme</i>				3,3	1,8	2,0	0,8
<i>Multes</i>				0,3	0,6	0,1	0,5
<i>Traductors</i>						1,0	0,5
<i>Per curiositat</i>						0,9	0,5
<i>Mapes, plànols municipals</i>				1,8	1,3	1,0	0,2
<i>Informació Direcció General Trànsit</i>				0,8	0,3	0,8	0,2
<i>Transports</i>				2,3	1,6	0,6	0,1
<i>Mitjans comunicació (TV, TDT)</i>				0,3	0,2		
<i>Altres</i>				5,6	4,2	1,4	3,4
<i>Cap</i>					0,6	0,6	0,2
<i>NS/NC</i>				4,6	4,1	3,6	7,1



**Com la va conèixer?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Per la televisió</i>			12,0	16,9	19,0	19,2	19,1
<i>A la feina / centre d'estudis</i>			15,1	24,4	15,0	20,3	15,1
<i>Familiar o amic</i>			14,2	18,7	16,7	12,4	12,8
<i>Cercadors d'Internet</i>			24,0	14,4	15,3	16,8	12,0
<i>Oficines de Treball</i>						3,4	8,5
<i>Per la premsa</i>			4,5	6,7	4,4	3,4	3,0
<i>Trucant al 012</i>			4,5	2,3	4,1	2,7	2,1
<i>Per la revista de la Generalitat</i>			3,5	3,1	3,9	1,5	1,5
<i>Per la ràdio</i>			0,9	1,5	1,9	1,1	1,3
<i>Altres</i>			7,0	5,6	6,0	5,1	7,9
<i>NS/NC</i>			14,2	6,4	13,7	14,2	16,8

**Quant temps fa de l'última vegada que hi va accedir?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Menys d'un mes</i>		62,3	61,0	62,3	59,3	61,0	54,2
<i>D'un a dos mesos</i>		15,1	13,8	17,2	18,0	19,8	24,8
<i>Tres o quatre mesos</i>		8,4	6,6	9,2	8,9	7,9	5,7
<i>Més de quatre mesos</i>		10,5	17,1	10,5	12,4	10,6	14,7
<i>NS/NC</i>		3,6	1,5	0,8	1,3	0,7	0,7

**Vostè sap que a la pàgina [gencat.cat](http://gencat.cat) es poden alguns tràmits concrets? n'ha fet algun?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Ho sap i ha fet algun tràmit</i>						33,2	23,5
<i>Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap</i>						48,5	59,0
<i>No sap que es poden fer tràmits</i>						17,5	15,8
<i>No sap</i>						0,8	1,7

**Quin tràmit fa ver? -espontània-**

	Nov. - Des '04	Nov. - Des '05	Des '06 - Gener '07	Maig '07 - Oct '07	Gener '08 - Des. '08	Gener '09 - Des. '09	Gener '10 - Des. '10
<i>Subvencions</i>							16,6
<i>Cita pel metge</i>							13,1
<i>Atur (segellar)</i>							11,3
<i>Ensenyament</i>							8,2
<i>Impostos</i>							7,8
<i>Llicències (pesca,...)</i>							6,6
<i>Buscar feina, cursos aturats</i>							5,9
<i>Altres temes laborals</i>							4,9
<i>Oposicions</i>							4,8
<i>Preinscripció escolar</i>							3,8
<i>Estrangeria</i>							2,2
<i>Família</i>							1,7
<i>Documentació</i>							1,5
<i>Empreses</i>							1,2
<i>Denúncies</i>							1,1
<i>Reclamacions</i>							1,0
<i>Carnet família nombrosa</i>							0,6
<i>Crear associacions</i>							0,5
<i>Temes jurídics</i>							0,5
<i>Renovació targeta de transport</i>							0,5
<i>Sol·licitar permís d'obres</i>							0,5
<i>Carnet monoparental</i>							0,5
<i>Sol·licitud d'empadronament</i>							0,4
<i>Altres</i>							0,5
<i>No sap</i>							4,4

**Creu que aquesta pàgina web ha millorat en l'últim any?\***

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>
<i>Sí</i>		48,4	33,6	37,2	33,5	35,3
<i>No</i>		20,5	12,5	19,5	16,5	17,9
<i>No l'havia visitat abans</i>		5,1	21,2	20,0	17,1	20,8
<i>NS/NC</i>		25,9	32,7	23,3	33,0	26,0

\* L'any 2005 la pregunta es feia només als que havien accedit a la web en els dos últims mesos i era: 'Creu que aquesta pàgina web ha millorat en relació a visites inter

**(Només pels que diuen que ha millorat) Em podria dir en què ha millorat? -espontània-**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>
<i>Accessibilitat</i>			8,5	9,7	9,0	7,9
<i>Claredat</i>			14,7	13,1	11,7	18,1
<i>Més informació, més serveis</i>			29,2	30,3	30,0	28,4
<i>Disseny, imatge</i>			18,1	13,1	13,4	9,5
<i>Facilitat per buscar/trobar coses (buscador)</i>			15,4	15,9	20,2	21,3
<i>Rapidesa</i>			3,7	11,7	9,9	10,4
<i>Altres</i>			2,7		1,4	
<i>NS/NC</i>			7,7	6,2	4,5	4,4

**En una escala de 0 a 10 com valora la pàgina web Gencat.net ?**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
0		0,2		0,8	0,1	0,5	0,3
1		0,0					
2		0,5		0,8		0,3	0,2
3		0,8		0,3	0,5	0,6	0,3
4		0,9	0,4	1,8	0,8	0,3	0,8
5		9,2	3,8	3,1	7,8	3,8	3,5
6		14,3	15,7	12,8	11,3	10,1	8,9
7		24,3	24,0	28,5	23,6	22,5	20,9
8		33,3	32,9	31,0	31,5	30,5	31,5
9		5,3	10,2	10,8	9,8	14,3	13,8
10		4,4	5,4	6,2	8,5	12,2	13,5
NS		6,8	7,1	3,8	6,2	4,7	6,3
NC			0,5	0,3			
<b>Mitjana</b>		<b>7,2</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,7</b>	<b>7,8</b>

**Sexe**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Home</i>	32,6	34,7	36,1	34,0	34,0	34,9	35,9
<i>Dona</i>	67,4	65,3	63,9	66,0	66,0	65,1	64,1

**Edat**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Fins a 25 anys</i>	10,1	11,7	7,7	8,2	8,0	8,7	5,0
<i>25 a 34</i>	35,0	36,2	36,6	29,8	30,2	31,8	33,0
<i>35 a 44</i>	26,2	25,2	25,9	25,0	25,0	28,1	30,9
<i>45 a 54</i>	14,6	13,9	13,8	20,0	19,6	16,3	17,0
<i>55 a 64</i>	7,5	7,8	8,9	10,0	10,1	9,1	9,1
<i>Més de 64</i>	6,6	5,3	7,1	7,0	7,2	6,0	5,0
<i>No consta</i>							

**Lloc de naixement**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Catalunya</i>	85,7	84,6	83,0	81,0	78,6	77,1	74,4
<i>Resta d'Espanya</i>	5,2	4,3	10,8	12,0	14,1	13,5	14,0
<i>Estranger</i>	9,1	11,1	5,9	6,7	7,1	9,3	11,6
<i>NS-NC</i>			0,3	0,3	0,2		

**Llengua habitual a casa**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Català</i>			60,5	53,8	51,0	47,2	38,3
<i>Castellà</i>			30,9	40,3	37,8	45,4	51,7
<i>Ambdues</i>			7,3	4,8	10,5	6,8	8,7
<i>Altres</i>			0,8	0,5	0,5	0,6	1,2
<i>NC</i>			0,5	0,5	0,1		0,1

**Llengua habitual a la feina / centre d'estudis**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Català</i>			47,6	41,8	39,9	32,2	25,4
<i>Castellà</i>			14,7	18,0	15,2	14,4	12,8
<i>Ambdues</i>			15,3	17,8	18,6	13,4	11,5
<i>No treballa / no estudia</i>			21,4	21,3	26,1	39,8	49,8
<i>Altres</i>			0,6	0,5	0,2	0,2	0,3
<i>NC</i>			0,4	0,5	0,1		0,1

**Llengua habitual amb els amics**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Català</i>			50,6	43,7	42,4	41,0	30,8
<i>Castellà</i>			23,8	30,0	30,7	37,1	44,9
<i>Ambdues</i>			25,1	25,7	26,7	21,7	23,8
<i>Altres</i>			0,1	0,2	0,1	0,2	0,4
<i>NC</i>			0,4	0,5	0,2		0,1

**Lloc de naixement del pare**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Catalunya</i>			56,2	48,8	49,2	45,0	38,8
<i>Resta d'Espanya</i>			37,9	42,8	43,2	45,2	49,2
<i>Estranger</i>			4,6	7,3	7,2	9,1	11,6
<i>NS-NC</i>			1,4	1,0	0,5	0,6	0,5

**Lloc de naixement de la mare**

	<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>	<i>Gener '10 - Des. '10</i>
<i>Catalunya</i>			55,5	48,0	47,9	44,1	38,9
<i>Resta d'Espanya</i>			38,1	44,2	43,4	46,6	48,8
<i>Estranger</i>			5,9	7,0	8,2	9,1	11,8
<i>NS-NC</i>			0,6	0,8	0,5	0,2	0,5

**Activitat de l'entrevistat**

	Nov. - Des '04	Nov. - Des '05	Des '06 - Gener '07	Maig '07 - Oct '07	Gener '08 - Des. '08	Gener '09 - Des. '09	Gener '10 - Des. '10
<i>Per compte propi</i>	20,6	21,7	16,1	16,2	14,5	13,4	10,1
<i>Per compte d'altri</i>	58,8	60,6	58,7	59,5	56,0	44,6	38,4
<i>Aturat</i>	3,3	3,1	5,2	5,7	10,3	28,4	39,5
<i>Mestressa de casa</i>	7,0	4,5	5,0	4,0	5,3	3,4	3,8
<i>Jubilat / Pensionista</i>	7,2	4,1	10,3	10,8	10,5	8,0	6,4
<i>Estudiant</i>	2,5	3,0	2,8	2,3	2,8	1,6	1,4
<i>Altres</i>		1,2	1,0	0,7	0,1		0,1
<i>NC</i>	0,6	2,0	1,0	0,8	0,1	0,6	0,2

**Nivell d'estudis\***

	Nov. - Des '04	Nov. - Des '05	Des '06 - Gener '07	Maig '07 - Oct '07	Gener '08 - Des. '08	Gener '09 - Des. '09	Gener '10 - Des. '10
<i>Baix</i>	18,3	15,7	27,2	26,0	31,5	39,8	43,1
<i>Mig</i>	38,3	37,2	34,3	36,8	36,1	29,1	31,3
<i>Alt</i>	42,7	46,9	37,7	36,2	32,1	30,5	25,2
<i>NC</i>	0,6	0,1	0,9	1,0	0,4	0,7	0,4

\* Fins al 2006 les categories a partir de les quals es codifica el nivell d'estudis eren: "sense estudis"; "acabats als 14/15 anys"; "acabats als 16/19 anys" i "universitaris"





## Annex 2: Motius de no resolució

**Identificador de petició\***
**Què és el que va demanar?\***

2010010503770	Problema amb una obra, per denunciar al que l'havia fet i saber a quin organisme m'havia d'adreçar.
2010010505250	Un número de la policia local de Calella de la Costa.
2010010901120	Informació sobre l'arrelament social per a la meua parella.
2010011113710	Volia saber quines són les subvencions per les finestres d'alumini.
2010011122500	Quan pagaran les ajudes per naixement de fill.
2010011219900	Va arribar el paper de monoparental, tenia un dubte i ningú li agafava el telèfon.
2010011307480	Va fer una consulta sobre el tema de les ajudes de 600 euros anuals pels nens, perquè no l'havia rebut l'any 2009.
2010011309330	No havia cobrat la paga del nen fins als 6 anys. Ho va sol·licitar al setembre i no li havia arribat. Només volia saber quan ho rebria.
2010011319240	Quan m'havien de donar la prestació de la nena que és menor per filla a càrrec.
2010011513710	Perquè no es veia la televisió a les Terres de l'Ebre.
2010011802140	Alguna cosa relacionada amb l'oficina del consumidor (no recorda més).
2010011803230	Va trucar per una tributació d'impostos patrimonials.
2010011904960	Era una consulta de consum. Una operadora de la que no eren usuaris li va fer dos càrrecs a la targeta visa. Els va consultar què és el que havia de fer.
2010012014890	La cèdula d'habitabilitat d'una casa que vam comprar i de la casa que volíem vendre.
2010012100950	Què havia de fer per posar una queixa a una constructora.
2010012208970	La senyal de TDT.

**Motiu pel que considera que no li van resoldre correctament la consulta\***

No van mostrar interès en resoldre la consulta i poca amabilitat.
Em van dir que truqués al 11888.
Perquè uns em deien que havia de fer una cosa i d'altres alguna altra. Vaig trucar moltes vegades per demanar el mateix i al final m'ho va solucionar un gestor.
Em van donar un telèfon de la Generalitat on m'havien d'informar segons el 012, però truqués les vegades que truqués no m'agafaven el telèfon. Fins i tot el senyor de la botiga que em posava les finestres va estar trucant i no hi havia manera que contestessin al telèfon.
Li van respondre correctament però no saben ben bé quan li pagaran.
Perquè ningú agafa el telèfon.
Perquè li haurien d'haver dit quan li pagarien o una previsió. No van donar cap resposta convincent, li van dir que estava aprovada i que ja li pagarien.
Creu que li haurien d'haver passat a un altre departament on li donessin la solució.
Perquè no sabien dir-me quan era la data de pagament degut a que hi havia un error informàtic de l'any passat.
No li van saber dir perquè a tota la comarca no hi havia senyal.
La resposta va ser molt breu, em va donar la impressió que no es preocupaven pel meu tema.
Perquè els especialistes estaven al matí i va trucar a la tarda i en aquest moment no li podien solucionar.
Li van dir que ho tornés, però no ho podia fer perquè era amb la targeta. Al final ho va solucionar l'entitat financera.
Perquè segons la persona que es posava al telèfon li deia una cosa diferent.
Perquè s'havia d'emplenar un qüestionari de reclamació i em demanaven un seguit de factures. Al final van trigar un mes en donar-me una resposta i durant l'espera ho va arreglar per una altra banda.
Perquè segueix sense senyal.

(\*) Literals del mes de gener de 2010

**Identificador de petició\***

2010021004820
2010021006030
2010021103570
2010021108270
2010021108380
2010021504240
2010021707440
2010022000840
2010022207060
2010022410960

**Què és el que va demanar?\***

Pel tema de la separació, preguntava per les ajudes a dones separades amb fills menors d'edat.
Alguna consulta sobre l'atur, no recorda res més.
Buscava el mòbil d'una inspectora de sanitat o on la pogués localitzar.
Una gestió que havia de fer, ara no recorda quina.
Sobre les vacances en família, per saber quines subvencions hi ha.
Va demanar informació per cursos de formació per aturats.
Sobre els pisos de protecció oficial. Si podia fer intercanvi d'habitatges dins dels pisos de protecció oficial.
Sobre l'última prestació que va sortir del govern per aturats.
Estava tramitant una ajuda de lloguer i vaig trucar per veure la resolució d'això.
Per l'ajuda de naixement de la nena.

**Motiu pel que considera que no li van resoldre correctament la consulta\***

Li van dir que la trucarien i no la van trucar.
La resposta que em van donar no era la correcta.
Li van donar un número de telèfon perquè ho intentés allà. No agafaven el telèfon i quan li van contestar no li van saber dir.
Perquè recorda que la informació era incompleta.
Perquè li van donar un altre número perquè truqués i quan ho va fer li van dir que havia de treure els fulletons per Internet i després ja no li vaig posar interès.
Perquè em van desviar cap a altres adreces
Perquè la persona em va dir que aquí a Catalunya no es podia fer i que anés a Lleida, que és on està el pis, i que allà m'informés millor.
Em van dir que no ho sabien i que m'apropés a l'INEM.
Em deien que encara no havien donat resposta a la meua demanda, que encara estava en tràmit.
Em van remetre a un altre servei.

(\*) Literals del mes de febrer de 2010

**Identificador de petició\***

2010031017040
2010031604240
2010031201340
2010031509060
2010032505100
2010031905300
2010031906390
2010032904980
2010032600150
2010031401460
2010032000260

**Què és el que va demanar?\***

Va demanar com arribar al tanatori de Les Corts perquè aquell dia hi havia la Cursa de Barcelona a la mateixa hora
Va demanar si sabien quant durarien unes obres que hi ha al seu barri.
Va demanar per si estaven tancades unes carreteres.
Va demanar el telèfon de l'Hospital Clínic.
El seu pare va morir i volia saber on havia d'anar per donar-se de baixa perquè el seu pare era dependent.
No recorda exactament
Sobre el gas natural. Era una consulta d'un problema que vaig tenir amb Gas Natural, per posar una queixa.
Que li donessin un telèfon per a que li resolguessin un dubte. Era per l'ajut de renda d'emancipament d'habitatge.
Va demanar per una oferta forestal. Els hi va demanar si hi havia proves físiques, si les havia de fer per a cada sol·licitud o n'havia de fer només una per totes les sol·licituds.
Va demanar si hi havia feina.
Era informació relacionada amb una herència.

**Motiu pel que considera que no li van resoldre correctament la consulta\***

L'operador li va contestar que no li importaven els seus problemes personals. Ella va demanar-li el nom, però el noi no li va donar i li va penjar el telèfon.
No tenien la resposta per no ser de la seva competència i li van donar un altre telèfon.
No tenien aquesta informació
Al telèfon que li van donar no contesten mai.
Perquè no li van solucionar el problema, el va tenir que solucionar ella mateixa.
Perquè van quedar en tornar a trucar i no ho van fer.
Em van dir que em trucarien en dos dies i no em van trucar.
Li van donar un telèfon on, quan hi va trucar, li van dir que no li podien solucionar allà.
Li van dir que per a cada sol·licitud havia de fer proves físiques i només havia de fer unes proves per a totes les sol·licituds.
Li van dir que havia de mirar-ho a una adreça electrònica i allà no hi havia ofertes.
Em van desviar a un altre número i quan vaig trucar no m'agafaven el telèfon.

(\*) Literals del mes de març de 2010

**Identificador de petició\***
**Què és el que va demanar?\***
**Motiu pel que considera que no li van resoldre correctament la consulta\***

2010042008290	Per al pagament d'una multa de Trànsit.	Perquè la persona estava ocupada reiteradament.
2010041311380	On es podia informar de l'oferta pública d'ocupació.	Perquè la van remetre a dos o tres serveis diferents.
2010042808400	Pel tema de la TDT.	Perquè no n'ha sabut res més.
2010040907280	Per una oficina on sol·licitar informació per a la creació d'una empresa.	Em van dir que no hi havia oficina i em van donar l'adreça d'una oficina que no estava on em van dir ells.
2010041207420	Va demanar per subvencions per a dones de més de 40 anys per muntar una empresa.	La van derivar a una pàgina web per decidir on havia de trucar de les opcions que hi havia. Ella pensava que li dirien directament al 012, perquè ja ho havia mirat per Internet i no ho acabava d'entendre.
2010042102540	Es volia donar de baixa de dos mòbils i no li van fer cas. Portava varis mesos pagant i al final va deixar de pagar i volia saber que havia de fer perquè li fessin cas. I per això va trucar al 012.	Està esperant que li donin una resposta.
2010041601520	Si podien accedir a les places de "L'estiu es teu!".	La persona se la va treure una mica de sobre. Li va dir que no podia fer res més. Més aviat va ser per l'atenció dolenta.
2010042000240	Que si li podien dir fins quin dia tenia l'ajuda familiar i si es podia renovar.	Que havia d'anar directament a l'OTG.
2010042013350	Al fer la preinscripció del meu fill per a les colònies d'estiu, perquè em fessin el descompte a l'hora d'emplenar el formulari em vaig equivocar i no vaig posar el tipus de família que som. Som una família monoparental i tenim dret a un descompte. Vaig trucar perquè m'ho solucionessin, perquè ho rectificassin, ja que només es tractava d'una preinscripció.	Perquè malgrat ser una preinscripció no van voler arreglar-ho i ha hagut de pagar les colònies senceres sense descompte.
2010041102050	Va consultar en quin estat estava l'ajuda a menors de 3 anys.	No li van poder donar la data concreta.
2010040812420	Per un tema de successions amb relació al model 650, i no recordo res més, donat que faig servir molt aquest servei, truco molt.	Perquè tenien dubtes i em van comentar que millor em passés per Fontanella i que allà m'ho solucionarien.
2010041101740	Que li diguessin com estava l'estat del pagament del xec nadó.	Van dir que no li podien dir l'estat del pagament del xec nadó i que anés a la seva oficina. Esperava una informació més detallada.
2010041205350	No ho vol dir, no ho vol compartir.	Em van fer donar vuitanta voltes i al final em vaig cansar

(\*) Literals del mes d'abril de 2010

**Identificador de petició\***
**Què és el que va demanar?\***
**Motiu pel que considera que no li van resoldre correctament la consulta\***

2010050706390	Problema a la feina i potser no tenien ells la solució	Crec que no eren ells els que podien solucionar-lo
2010050802510	Ajuda, perquè estic a l'atur cobrant l'ajuda familiar i tinc una ordre de desallotjament de la meva casa des del mes d'abril. Haig de deixar-la al setembre i vaig demanar que m'orientessin sobre el que podia fer.	Perquè no m'han dit res encara.
2010050900830	Saber si unes estacions de metro estaven adaptades per cadires de rodes	Perquè no m'ho van poder dir i em van donar el telèfon de Transports Metropolitans de Barcelona. Quan vaig trucar sortia una gravació que deia que deixéssim el telèfon i que quan poguéssim ens trucarien.
2010050902150	Que es podria fer per solucionar el tema dels excrements dels gossos	Perquè no li van donar cap solució i li van dir que truqués a un altre telèfon.
2010051209220	Una adreça d'un establiment comercial	Li van donar un altre número, pensa que era el d'informació de Telefònica. El 012 no li va resoldre perquè deien que no tenien accés a aquesta informació. Ella ho va resoldre pel seu compte.
2010051306210	Sobre el tema dels nens, dels pagaments per ser família nombrosa, que quan ho cobraríem.	No em van poder facilitar la informació.
2010051404530	Va demanar informació per la convocatòria de bombers voluntaris.	Em van derivar al Departament d'Interior i allà em van dir que tot estava a les bases i no li van explicar res més.
2010051706420	Va preguntar com sol·licitar l'ajuda per la reforma del bany perquè està incapacitat.	No li van dir res en concret, li van dir que esperés i que rebria una carta.
2010051709350	Que havia de fer per donar-se de baixa al SOC.	Perquè li van donar un telèfon. Sortia un contestador que no tenia l'opció que volia i va haver de desplaçar-se de Tossa a Blanes per donar-se de baixa del SOC.
2010051900110	Tinc el títol de tècnic en transport sanitari i volia convalidar el nivell de català que tinc i que em diguessin a quin grau correspon, si al A, B o C.	Em van enviar al carrer Casp, 12, però allà és convalidació però d'immigració. Vaig tornar a trucar i em van enviar a Sant Feliu de Llobregat a un institut que tampoc era i en darrer lloc m'han enviat al carrer Mallorca, 2, però tampoc sé si és allà que haig d'anar.

(\*) Literals del mes de maig de 2010

**Identificador de petició\***

2010060706300
2010060809490
2010060909750
2010061405090
2010061506430
2010061506520
2010061508070
2010061704880
2010061805240
2010062107020
2010062302940
2010062306840

**Què és el que va demanar?\***

Per saber el telèfon i l'adreça a Girona de l'oficina de consum de Viatges Marsans que s'havia quedat amb diners meus.
Quan pagarien l'ajuda als menors de 3 anys.
Vaig demanar quan m'ingressarien els diners de la prestació per fill a càrrec.
Havia pagat una multa i després una altra pel mateix cas i m'havien de tornar els diners que ja havia pagat per la duplicació de la multa, ja que vaig pagar una a Trànsit i una altra als jutjats.
Informació sobre uns estudis que jo tenia d'FP1 antic i volia accedir a un cicle de grau superior i vaig demanar què havia de fer per aconseguir-ho, ja que m'havien comentat que al 012 m'ho podien dir.
Que em doni un telèfon per demanar cita prèvia pel meu fill.
Vaig demanar pels papers de renovació de la tarjeta de residència, que estava en tràmit i encara no sabia la resolució.
Un tema de treballar a dues empreses.
El telèfon d'un restaurant de Barcelona.
Per cobrar l'ajuda per fills menors de 3 anys.
Una cosa d'estrangeria perquè tenia la tarjeta de residència caducada i vaig demanar si podia sortir del país i quin tipus de documentació em feia falta i si necessitava sol·licitud per sortir del país.
El tràmit que havia de seguir per fer un certificat monoparenatal

**Motiu pel que considera que no li van resoldre correctament la consulta\***

Em van donar l'adreça i el telèfon equivocats.
Li van dir que això no es podia contestar i no li van donar més explicacions. En canvi a una companya li van dir quan li pagarien.
Perquè fa més d'un any que ho vaig sol·licitar i unes vegades m'han dit que ja estava donada l'ordre de pagament i altres que necessitaven més papers. A mi em sembla que estan marejant la perdiu.
Perquè els vaig enviar tots els papers i em van dir que trigarien a en tornar-me els diners i encara no m'ho han tornat.
Em van donar un telèfon que no era el correcte o el directe perquè m'informessin, al final el vaig aconseguir jo per una altra banda.
No m'han informat bé i no em van donar els números correctes.
Em van explicar que havia d'esperar a que arribés la carta, que tot estava molt endarrerit.
Em van contestar que no signés ni una cosa ni l'altra.
No li van donar el telèfon correcte.
No sabien quina era la resposta. Crec que era una persona que substituïa a una altra
La resposta que em van donar era que truqués a la tarda i resulta que no treballen per la tarda.
Em van dir que em trucarien per solucionar-ho i no m'han trucat.

(\*) Literals del mes de juny de 2010

**Identificador de petició\***

**Què és el que va demanar?\***

**Motiu pel que considera que no li van resoldre correctament la consulta\***

2010070900040	Viatjo cada dia de Barcelona al Prat i vaig trucar perquè m'informessin del bus que anava al Prat que la parada em queda més a prop de casa.	Perquè vaig parlar amb un operadora que em a dir un i llavors amb una altra que em va dir un altre bus diferent
2010071502280	(Li va arribar un avís de pagament d'Hisenda, va trucar-hi i li van dir que era d'una multa de trànsit de feia 13 mesos.) Va demanar al 012 que li enviessin la carta de la multa a l'adreça correcta per veure si la multa era realment seva	No li van donar cap facilitat. Li van dir que anés a Tarragona personalment, que allà li donarien la carta de la multa. Ella els hi va contestar que tenia una hora de viatge fins a Tarragona però es van limitar a donar-li un telèfon, al que quan hi va trucar el van remetre al 012.
2010071507890	Volia saber com va el seu expedient de targeta de residència, ja que per Internet no va saber trobar cap informació	Perquè fa dues setmanes que els vaig trucar i encara no m'han donat una resposta

(\*) Literals del mes de juliol de 2010



**Identificador de petició\***
**Què és el que va demanar?\***

2010081303570	Volia saber el que havia de fer per un embargament que tenia.
2010081004220	Sobre un problema amb el rebut de la llum.
2010080908540	Per saber si li havien concedit l'ajut de 600 euros i quan seria el pagament.
2010082004360	Com podia cobrar una nòmina que tenia pendent d'una feina anterior. L'empresa era de fora de Catalunya
2010082004700	Va trucar per canviar l'adreça d'enviament de la revista Catalunya Informa
2010081002380	Volia tenir informació per presentar una queixa sobre el certificat mèdic per al carnet de conduir.
2010081905790	Saber quan cobraria l'ajut del 2010 per a menors
2010082506440	Vaig demanar que m'expliquessin com podia fer una queixa de consum contra una empresa de serveis telefònics.
2010081106570	El telèfon d'Indústria de Lleida
2010082601000	Estava descontenta amb el servei d'una agència de viatges i els va demanar si tal com deia la lletra petita podia augmentar fins al 5% per causes que no definien molt bé. Llavors va decidir no fer el viatge i la van penalitzar, volia demanar si tenien dret a fer aquesta penalització.
2010082001650	Volia saber els requisits pel títol de família nombrosa i fer el tràmit.
2010080905800	Volia fer una reclamació a una botiga i volia saber si el full de reclamacions que li van donar a la botiga era correcte, si era l'oficial i què havia de fer després d'haver emplenat el full
2010081301250	El telèfon de la Facultat d'Econòmiques de Barcelona
2010081706470	Els vaig demanar el telèfon d'un familiar de Barcelona perquè m'havia deixat l'agenda. Els vaig donar l'adreça i el nom de la persona.

**Motiu pel que considera que no li van resoldre correctament la consulta\***

Perquè no li han contestat.
No va ser incorrecte. Li van dir dos llocs on podia anar. D'un està esperant resposta i a l'altre hi anirà si al primer no li diuen res.
Quan va demanar lo del pagament no van ser concisos.
Perquè no li van dir on podia anar. Li van dir el que podia fer però va resultar erroni i al telèfon que li van donar va haver de fer moltes gestions per no aconseguir res.
Perquè encara no sap si li ho han solucionat, encara no ha rebut la revista.
Perquè ells no li podien donar la informació. Li van donar un número de Trànsit per veure si li podien solucionar i allà tampoc tenien la informació.
No li van donar la data exacta.
Perquè la informació que em van donar era insuficient i la podia treure jo mateix de la guia telefònica, ja que només em van donar l'adreça de l'oficina de consum local.
Perquè m'adreçaven a Barcelona, no em van donar el de Lleida
Al 012 no li van donar tota la informació. Em van enviar a una oficina d'informació al consumidor i no va quedar contenta.
Perquè no es va poder fer el tràmit, tenen una targeta de residència que no comença per x, comença per y i no poden accedir amb aquesta lletra.
Al 012 li van contestar que el full de reclamació que li van donar a la botiga no era el correcte donat que l'havien imprès d'una web. Però després em vaig assabentar per un e-mail de l'Agència Catalana de Consum que el full de reclamació em van donar a la botiga sí que era correcte.
Em van donar un telèfon erroni
Em van contestar que no podien donar telèfons particulars.

(\*) Literals del mes d'agost de 2010

**Identificador de petició\***

2010090904140
2010091605200
2010091100770
2010091408180
2010092008060
2010091005610
2010090709400
2010092202200

**Què és el que va demanar?\***

Com es podia fer per modificar unes dades de l'IBI
Va informar del canvi de compte per l'ajuda del nen menor de 3 anys i no ho van tenir en compte.
Va demanar si era normal, si el dia nacional de Catalunya els comerços havien d'estar oberts o tancats.
Informació sobre el procediment per reclamar una assegurança.
Per tema de tributació.
Ajuda familiar per a un fill.
Va demanar per crear una empresa d'assessorament i informació.
Va demanar per l'ajuda a l'habitatge. Va renunciar i va trucar per preguntar sobre els tràmits que s'havien de fer.

**Motiu pel que considera que no li van resoldre correctament la consulta\***

Em van explicar que això ho havia de fer a l'ajuntament o a Hisenda donat que no era de la competència del 012 fer-ho.
Per telèfon no podien donar segons quina informació. Havia d'anar a un oficina presentant el DNI
No li van solucionar el dubte ni l'ajuntament ni la Generalitat.
Perquè no sabien la resposta i se n'inventaven. Cada vegada li donaven una resposta diferent.
Perquè al final no em podien solucionar la consulta. Em van derivar a un correu i encara estic esperant a que em contestin.
Ho van gestionar malament.
Perquè li van dir que trucarien el cap de setmana i encara està esperant
Li van donar informació no contrastada i errònia.

(\*) Literals del mes de setembre de 2010

**Identificador de petició\***
**Què és el que va demanar?\***
**Motiu pel que considera que no li van resoldre correctament la consulta\***

2010102302670	Com funciona el tema de la dependència, perquè volia saber quan començaria a cobrar l'ajuda.	No li van dir gaire bé
2010101905780	Si en el 2011 hi haurà places previstes per a les convocatòries de tècnic en presons.	Perquè no li van saber dir l'any en que sortien places.
2010100506110	Renovació de l'atur	Per problemes a la xarxa no li ho van poder solucionar.
2010100704530	Va demanar si podia cobrar l'ajuda del prodi, l'ajuda dels 426 euros durant sis mesos.	La persona que va contestar tenia dubtes que li poguessin concedir perquè no té càrregues familiars. Li va dir que pensava que no li donarien però que no n'estava segura. Li va aconsellar que s'adreçés o truqués a l'INEM.
2010101405400	Va trucar pel pagament d'una multa.	Perquè va haver de trucar dues vegades, no sap si va ser exactament per problemes del servidor de la Caixa.
2010102501770	Va demanar el telèfon per a la renovació del DNI.	Quan va trucar al telèfon que li van donar, només va sortir un contestador dient que el telèfon estava fora de servei.
2010102402290	Era un divendres a la tarda i havia de donar-se de baixa a l'atur perquè començava a treballar al matí següent i va demanar a quin número havia de trucar per donar-se de baixa a l'atur.	Li van donar un número de telèfon i quan hi va trucar li van donar un altre telèfon en el que sí li van dir el que havia de fer.
2010101902590	Per demanar la còpia compulsada d'un certificat.	No el van dirigir al lloc corresponent, l'adreça que li van donar era d'un organisme equivocada.

(\*) Literals del mes d'octubre de 2010

**Identificador de petició\***

2010110803030
2010111700950
2010111709590
2010111806860
2010112201610

**Què és el que va demanar?\***

Es tractava d'una cèdula d'habitabilitat que havia de donar en mà o per correu. Al Servei Territorial d'Habitatge li van dir que truqués al 012 i que allà li dirien si es podia fer
Consulta sobre tributs. Volia saber el codi que havia de posar.
Va demanar per la subvenció de 600 euros per menors de 3 anys.
Per llogar el pis. Una amiga li va dir que la Generalitat es feia càrrec de llogar el pis i pagar el lloguer si la persona no se'n feia càrrec.
Vaig trucar per fer una denúncia

**Motiu pel que considera que no li van resoldre correctament la consulta\***

Li van dir que això no ho feien, que sent els dos de la Generalitat no tenen coordinades les seves competències.
Perquè li van dir que en aquell moment no li podien facilitar el codi.
No li van facilitar les dates en que li donarien.
No li van donar bones dades i la resposta no era la que ella esperava. Li van dir que havia de marxar un any del pis i que llavors ells passarien a veure les instal·lacions amb un tècnic.
Va trucar al 112 i li van dir que truqués al 012. Allà li va dir que truqués als mossos i als mossos que ells no se n'encarregaven d'això i que s'adreçés al 112. Va estar una hora al telèfon i no va poder posar la denúncia.

(\*) Literals del mes de novembre de 2010

**Identificador de petició\***

2010120206720
2010120301400
2010120308480
2010121007790
2010121100980
2010121101300
2010121310640
2010121401970

**Què és el que va demanar?\***

Trucava per l'ajuda de la Generalitat dels 638 euros per la nena menor de 3 anys.
Renovació de l'atur
Era sobre ajudes a la família però no li van dir quan es resolldria.
Ajuda per naixement d'un nadó
Va comprar llenya i per telèfon li van donar un preu per tona i a l'hora de portar-la a casa li van cobrar més i se sentia estafada. Es queixava del servei.
Hi va haver una apagada de llum i va demanar què podia fer. Li van dir que truqués a la companyia i que allà li dirien alguna cosa
Algun centre d'acollida
El telèfon i l'adreça dels serveis socials.

**Motiu pel que considera que no li van resoldre correctament la consulta\***

Perquè no van saber dir-me quan cobraré.
Perquè encara no m'han enviat el justificant de l'atur, tot i que em van informar que el rebria en quinze dies.
Era pel tema de la tramitació.
No li van indicar la data de pagament de l'ajuda.
No sabia com funcionava la qüestió del preu per tona o si portaven més d'una tona al camió.
Esperava que s'interessessin pel que havia passat al carrer durant l'apagada.
Suposa que potser el que demanava no era l'àmbit del 012.
No ho sabien i li van dir que havia de trucar a l'ajuntament

(\*) Literals del mes de desembre de 2010



## Annex 3: Questionari

No. entrevista
----------------

## Enquesta usuaris del 012. Gener 2010

*Bon dia, bona tarda. Podria parlar amb el Sr o Sra. ....*

*Fa uns dies vostè va trucar al servei 012. Voldriem fer-li unes preguntes en relació a aquest servei. Les opinions que vostè doni només es tractaran de forma conjunta amb la de molts altres ciutadans. Moltes gràcies per la seva col·laboració.*

(Confirmar que efectivament durant l'últim mes ha trucat al 012. En cas contrari, que digui que no o que no ho recordi, donar les gràcies i acomiadar-se)

1. Per començar, em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?

1. Menys de tres mesos
2. Entre tres i 6 mesos
3. Entre 6 i 12 mesos
4. Entre 1 i 2 anys
5. Més de 2 anys
6. NS
7. NC

2. Com va conèixer aquest servei? A través de quin mitjà? –**espontània**-

1. Familiar o amic
2. Internet
3. Per la televisió
4. Per la ràdio
5. A la premsa
6. Revista de la Generalitat
8. Algun altre servei telefònic
9. Feina / estudis
10. Oficines de treball
11. Altres respostes
12. NS
13. NC

3. Vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet amb el servei 012? (**llegir possibilitats**)

1. Molt satisfet
2. Bastant satisfet
3. (**no llegir**) Regular / Normal
4. Poc satisfet
5. Gens satisfet
6. NS
7. NC

4. Concretament en una escala de 0 a 10 valori'm el seu grau de satisfacció amb el servei 012 (**on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet**)

00 – 01 – 02 – 03 – 04 – 05 – 06 – 07 – 08 – 09 – 10	NS	NC
	11	12

5. Per donar un bon servei, per vostè quin és l'aspecte més important d'un servei d'atenció telefònica com el del 012? I el segon aspecte més important? –**espontània, recollir literalment les respostes dels entrevistats**-

1r. aspecte
-------------

2n. aspecte
-------------

6. En una escala de 0 a 10, valori'm el grau de satisfacció amb el 012 en relació als següents aspectes del servei: **(rotant els aspectes)**:

	0 - 10	NS	NC
Rapidesa			
Amabilitat			
Professionalitat			
Adequació de resposta			
Llenguatge clar i concís			
Interès per resoldre la consulta			

7. 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 (essent 0 gens important i 10 molt important):**(rotant els aspectes)**

	0 - 10	NS	NC
Rapidesa			
Amabilitat			
Professionalitat			
Adequació de resposta			
Llenguatge clar i concís			
Interès per resoldre la consulta			

8. I dels que li he citat anteriorment. Per vostè quin és el més important? I el segon? (**si és necessari tornar-ho a llegir**)

	Primer	Segon
1. Rapidesa		
2. Amabilitat		
3. Professionalitat		
4. Adequació de la resposta		
5. Llenguatge clar i concís		
6. Interès per resoldre la consulta		
7. Altres respostes		
8. NS		
9. NC		

9. Parlem una mica de l'ús del servei. Sap l'horari de servei del 012: **(espontani)**

1. Si, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)
2. Si, però s'equivoca
3. No

10. Aproximament, amb quina freqüència truca al 012: **(llegir possibilitats)**

1. Més d'un cop al dia
2. Diàriament o pràcticament diària
3. Algunes vegades a la setmana
4. Algunes vegades al mes
5. Menor freqüència
6. NS
7. NC



11. I vostè acostuma a trucar : **(llegir possibilitats)**

1. Al matí
2. A la tarda
3. A la nit
4. Indiferent
5. NS
6. NC

12. Vostè el 012 l'utilitza: **(llegir possibilitats)**

1. Només (o gairebé) els dies laborables
2. Només els caps de setmana
3. Indiferent
4. NS
5. NC

13. Concretament, aproximadament quantes vegades ha trucat al 012 l'últim mes?

1. Només una vegada
2. 2 o 3 vegades
3. 4 o 5 vegades
4. Més de 5 vegades
5. NS
6. NC

14. L'última vegada que va trucar ho va fer per motius de feina o per motius personals?

1. Per motius de feina
2. Per motius personals
3. Altres (anotar)
4. NS
5. NC

15. Aquesta última vegada li van resoldre correctament la seva consulta?

1. Sí
2. No
3. A mitges
4. NS
5. NC

15.1. **(Només pels que han dit que NO o han dit A MITGES)** Recorda exactament què és el que va demanar? –**anotar literalment la resposta-**

15.2. **(Només pels que han dit que NO o han dit A MITGES)** Em pot dir el motiu pel qual considera que no li van resoldre correctament la seva consulta? –**anotar literalment la resposta-**

---

NS  
NC

16. També en relació a aquesta última vegada?

- 16.1. Va haver d'esperar-se massa abans que l'atengués un/a operador/a
- 16.2. Van passar-lo a un/a segon/a operador/a ?
- 16.3. El/La van atendre en la llengua que vostè utilitzava
- 16.4. El/La van atendre de forma amable
- 16.5. Van entendre ràpidament la consulta
- 16.6. Li van solucionar la consulta ràpidament

17. Creu que tornarà a utilitzar el 012?

1. Sí
2. No
3. NS
4. NC

18. Ha recomanat o recomanarà aquest servei a alguna persona?

1. Sí
2. No
3. NS
4. NC

19. Vostè sap que amb el 012 pot realitzar alguns tràmits concrets? N'ha fet algun?

1. Ho sap i ha fet algun tràmit
2. Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap
3. No sap que es poden fer tràmits
4. NS
5. NC

19.1. **(Només pels que han fet algun tràmit)** Recorda quin tràmit va fer amb el 012? –**anotar literalment la resposta-**

20. Em podria dir amb quina freqüència utilitza vostè Internet?

1. Cada dia
2. Algunes vegades a la setmana
3. Algunes vegades al mes..... passa a 21
4. Menor freqüència.....passa a 21
5. Mai / quasi mai.....passa a 21
6. NS..... passa a 21
7. NC..... passa a 21

20.1. (Pels que l'usen diàriament) Em podria dir amb quantes hores es connecta al dia?

20.2. (Pels que l'usen setmanalment) Em podria dir quantes hores es connecta a la setmana?

21. Vostè disposa de connexió a Internet a casa seva?

- Sí
- No
- NC

22. Em sabria dir l'adreça de la pàgina web de la Generalitat de Catalunya? –espontània-

Gencat.cat / Gencat (**aneu a p22.2**)

Altres (**aneu a p22.1**)

NS (**aneu a p22.1**)

NC (**aneu a p22.1**)

22.1. La pàgina web de la Generalitat és GENCAT.CAT. La coneix o n'ha sentit parlar?

- Sí
- No (**aneu a 23**)
- NS (**aneu a 23**)
- NC(**aneu a 23**)

22.2. L'ha utilitzat alguna vegada?

- Sí
- No (**aneu a 23**)
- NS (**aneu a 23**)
- NC (**aneu a 23**)

22.3. Quina temàtica és la que més consulta? –**anotar literalment la resposta-**

22.4. Com la va conèixer?

- Trucant al 012
- Familiar o amic
- Cercadors d'Internet
- Per la televisió
- Per la radio
- Per la premsa
- Per la revista de la Generalitat
- A la feina/estudis

Oficines de Treball  
 Altres respostes  
 NS  
 NC

22.5. Quant temps fa de l'última vegada que hi va accedir?

Menys d'un mes  
 D'un a 2 mesos  
 Tres o quatre mesos  
 Més de 4 mesos  
 NS  
 NC

22.5.1. Creu que aquesta pàgina web ha millorat en l'últim any?

Sí  
 No  
 No l'havia visitat abans  
 NS  
 NC

22.5.2. **(Només pels que diuen que sí)** Em podria dir en què ha millorat? – **espontània-**

22.6. Vostè sap que a la pàgina gencat.cat es poden alguns tràmits concrets? N'ha fet algun?

1. Ho sap i ha fet algun tràmit  
 2. Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap  
 3. No sap que es poden fer tràmits  
 4. NS  
 5. NC

**22.6.1. (Només pels que han fet algun tràmit)** Recorda quin tràmit va fer amb mitjançant gencat.cat? –**anotar literalment la resposta-**

22.7. En una escala de 0 a 10 com valora la pàgina web GENCAT.CAT. (essent 10 una molt bona valoració i 0 una molt mala valoració)

00 – 01 – 02 – 03 – 04 – 05 – 06 – 07 – 08 – 09 – 10

NS  
 11  
 NC  
 12

## DADES D'IDENTIFICACIÓ

23. Em podria dir si és... (només preguntar en cas de no poder-ho distingir)

1. Home  
 2. Dona

24. Em podria dir l'any del seu naixement?

Any de naixement \_\_\_\_\_

25. I a on va néixer? No llegir, codificar segons resposta

1. Catalunya	<b>especificar demarcació</b>	<b>passa a 26</b>
2. Altres comunitats autònomes	<b>especificar</b>	<b>passa a 25.1</b>
3. Unió Europea	<b>especificar</b>	<b>passa a 25.1</b>
4. Resta del món	<b>especificar</b>	<b>passa a 25,1</b>
98. NS		
99. NC		

25.1. i quin any va arribar a Catalunya per primera vegada (per quedar-se?)

Any d'arribada .....

26. Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

26.1. A casa?

1. Català
2. Castellà
3. Ambdues per igual
4. Altres , **especificar**
5. NS
6. NC

26.2. A la feina?

1. Català
2. Castellà
3. Ambdues per igual
4. No treballa / no estudia
5. Altres , **especificar**
6. NS
7. NC

26.3. Amb els amics?

1. Català
2. Castellà
3. Ambdues per igual
4. Altres , **especificar**
5. NS
6. NC

27. Em podria dir el lloc de naixement del seu pare? *Codificar segons resposta*

1. Catalunya **especificar demarcació**
2. Altres comunitats autònomes **especificar**
3. Unió Europea **especificar**
4. Resta del món **especificar**
98. NS
99. NC

28. Em podria dir el lloc de naixement de la seva mare? *Codificar segons resposta*

1. Catalunya **especificar demarcació**
2. Altres comunitats autònomes **especificar**
3. Unió Europea **especificar**
4. Resta del món **especificar**
98. NS
99. NC

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

1. Sense estudis
2. Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)
3. Estudis primaris acabats : ESO, EGB, FP-1, Batxiller elemental
4. Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic
5. Universitari grau mig o primer cicle
6. Universitari grau superior o segon o tercer cicle

98. NS  
99. NC

30. A quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment?

- 30.1. Treballa per compte propi
  1. Empresari o professional amb assalariats
  2. Professional o treballador autònom (s/assalariats)
  3. Membre de cooperativa
- 30.2. Treballa per compte d'altri
  1. Assalariat indefinit
  2. Assalariat eventual o interí
  3. Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)
- 30.3. No treballa
  1. Jubilat o pensionista (abans ha treballat)
  2. Aturat i ha treballat abans
  3. Pensionista (abans no ha treballat)

- 5. Aturat i busca primera feina
- 6 Estudiant
- 6 Mestressa de casa
- 7 Altres especificar

98 NS  
99 NC

30.4. (Només pels que treballen) En quin sector treballa vostè?

- 1. públic (administració o empresa pública)
- 2. privat
- 3. organització privada sense afany de lucre (ONG)
- 98.NS
- 99 NC

30.5 i a quina branca?

- Agrari
- Indústria
- Serveis
- Construcció
- NS
- NC

31. Lloc de residència (**apuntar municipi, i codificar comarca. Confirmar i demanat dte. A BCN**)

- 1. Alt Camp
- 2. Alt Empordà
- 3. Alt Penedès
- 4. Alt Urgell
- 5. Alta Ribagorça
- 6. Anoia
- 7. Baix Camp
- 8. Baix Ebre
- 9. Baix Empordà
- 10. Baix Llobregat
- 11. Baix Penedès
- 12. Barcelonès
- 13. Barcelona ciutat ----A quin districte ?
  - Ciutat Vella
  - Eixample
  - Sants-Montjuïc
  - Les Corts
  - Sarrià – Sant Gervasi
  - Gràcia
  - Horta-Guinardó
  - Nou Barris
  - Sant Andreu
  - Sant Martí
- 14. Berguedà
- 15. Cerdanya
- 16. Conca de Barberà
- 17. Garraf
- 18. Garrigues
- 19. Garrotxa
- 20. Gironès
- 21. Maresme
- 22. Montsià
- 23. Noguera
- 24. Osona
- 25. Pallars Jussà
- 26. Pallars Sobirà
- 27. Pla de l'Estany
- 28. Pla d'Urgell
- 29. Priorat
- 30. Ribera d'Ebre
- 31. Ripollès
- 32. Segarra
- 33. Segrià
- 34. Selva
- 35. Solsonès
- 36. Tarragonès
- 37. Terra Alta
- 38. Urgell

39. Vall d'Aran
40. Vallès Occidental
41. Vallès Oriental