



Centre
d'Estudis
d'Opinió

REO núm. 584

Data 2 de juny de 2010

GESOP

E N Q U E S T A



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

Els usuaris del 012. Satisfacció amb el servei

Tabulacions horitzontals ponderats

Desembre 2009



Sexe – Edat – Nivell d'estudis – Llengua habitual

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200																	
P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?																		
Menys de tres mesos	61		37,7	62,3	9,8	39,6	20,7	21,7	6,6	1,6	63,0	21,1	15,9	0,0	14,5	75,7	1,5	8,2
Entre 3 i 6 mesos	74		38,6	61,4	12,7	25,8	20,4	21,2	17,2	2,7	57,2	31,5	9,8	1,4	19,5	76,3	4,2	0,0
Entre 6 i 12 mesos	62		31,9	68,1	22,2	39,8	20,9	8,0	9,2	0,0	51,9	20,7	25,9	1,6	27,0	63,4	8,0	1,6
Entre 1 i 2 anys	166		36,5	63,5	19,2	37,4	18,7	14,5	4,4	5,8	50,0	23,0	26,4	0,6	42,4	51,1	5,9	0,6
Més de 2 anys	836		34,3	65,7	5,2	30,1	31,6	16,5	9,5	7,0	33,5	31,3	34,6	0,6	54,4	38,0	7,5	0,1
No sap	2		0,0	100,0	0,0	0,0	51,3	0,0	0,0	48,8	100,0	0,0	0,0	0,0	48,8	51,3	0,0	0,0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?																		
Familiar o amic	221		25,4	74,6	14,7	31,2	25,7	15,6	7,3	5,6	46,4	29,2	24,0	0,5	35,7	57,8	5,7	0,8
Internet	84		45,4	54,6	11,7	37,8	40,9	3,7	6,0	0,0	27,4	28,2	40,7	3,7	33,6	59,3	7,1	0,0
Per la televisió	371		38,0	62,0	9,3	34,4	26,5	15,8	8,1	5,9	37,1	31,3	31,3	0,3	65,6	27,9	6,5	0,0
Per la ràdio	21		46,2	53,8	0,0	9,3	33,2	23,4	24,5	9,6	39,1	26,8	34,0	0,0	66,2	29,4	4,4	0,0
A la premsa	52		56,2	43,8	7,5	27,2	19,3	16,1	15,4	14,5	43,7	17,7	38,5	0,0	59,1	33,3	5,8	1,8
Revista de la Generalitat	41		34,2	65,8	7,1	24,9	21,8	19,8	14,6	11,9	48,7	31,5	19,8	0,0	41,2	49,0	9,9	0,0
Pàgines grogues	12		16,8	83,2	0,0	23,9	25,0	25,6	17,6	7,9	49,9	9,7	40,5	0,0	44,0	56,0	0,0	0,0
Algun altre servei telefònic	15		27,6	72,4	19,9	13,2	45,8	13,1	8,0	0,0	32,7	27,1	40,2	0,0	28,2	65,6	0,0	6,2
A la feina / estudis	51		48,2	51,8	5,6	23,3	28,4	30,8	5,5	6,4	14,2	34,7	51,1	0,0	60,9	31,3	7,8	0,0
INEM / OTG	87		31,8	68,2	4,8	36,7	20,1	22,3	15,0	1,1	70,7	19,3	9,0	1,1	16,4	73,1	8,0	2,4
Altres respostes	69		32,2	67,8	7,2	36,1	34,8	10,2	5,5	6,2	43,8	33,8	22,4	0,0	24,7	71,3	2,5	1,5
No sap	175		28,2	71,8	3,3	30,3	31,9	17,5	9,0	8,0	30,3	30,4	38,1	1,1	46,9	42,0	10,5	0,6

% Horitzontals ponderats	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL			
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	
Base Total	1200																
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?																	
Molt satisfet	375	29,9	70,1	7,5	29,9	31,5	14,9	9,9	6,3	39,7	28,8	31,2	0,3	49,9	42,1	7,6	0,5
Bastant satisfet	667	36,6	63,4	8,6	33,5	26,4	17,3	8,9	5,3	39,7	28,7	30,6	1,0	46,5	47,1	5,7	0,8
Regular / normal	114	42,0	58,0	13,9	29,2	24,9	14,7	8,8	8,5	40,9	30,2	28,9	0,0	41,6	47,9	9,6	0,8
Poc satisfet	33	37,1	62,9	5,9	31,9	34,7	12,0	9,2	6,3	43,7	30,5	25,8	0,0	49,8	47,0	3,1	0,0
Gens satisfet	11	17,3	82,7	11,4	20,3	27,1	30,8	0,0	10,5	22,8	48,3	28,9	0,0	48,3	19,4	32,3	0,0
P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?																	
0	3	68,1	31,9	0,0	0,0	63,0	0,0	37,0	0,0	31,1	0,0	68,9	0,0	37,0	63,0	0,0	0,0
1	3	63,4	36,6	0,0	34,5	28,9	36,6	0,0	0,0	34,5	65,5	0,0	0,0	65,5	34,5	0,0	0,0
2	5	18,8	81,2	0,0	62,3	18,8	18,8	0,0	0,0	22,4	0,0	77,6	0,0	39,9	18,8	41,3	0,0
3	4	25,6	74,4	0,0	48,8	25,6	25,6	0,0	0,0	25,6	74,4	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
4	7	55,3	44,7	13,7	29,2	43,4	0,0	13,7	0,0	42,9	42,1	15,0	0,0	30,0	70,0	0,0	0,0
5	46	25,8	74,2	17,7	15,8	31,5	19,4	7,0	8,7	48,6	20,7	30,6	0,0	37,1	49,0	13,9	0,0
6	56	37,9	62,1	5,4	44,4	27,3	10,5	7,2	5,1	33,9	31,5	34,6	0,0	39,6	53,4	7,0	0,0
7	159	43,2	56,8	12,3	40,0	28,4	9,2	7,6	2,5	27,9	30,1	40,1	1,8	43,4	45,4	10,4	0,8
8	390	38,7	61,3	9,1	35,1	27,6	14,7	8,7	4,8	37,9	26,4	35,0	0,8	54,8	39,7	5,2	0,3
9	252	35,3	64,7	7,1	29,5	27,2	21,0	9,1	6,1	37,3	32,3	30,4	0,0	43,0	47,3	8,6	1,1
10	273	24,3	75,7	7,0	24,1	28,5	19,2	11,3	9,9	52,0	29,8	17,5	0,7	45,4	49,8	3,8	1,0
Mitjana	8,22	8,04	8,31	8,02	8,07	8,17	8,44	8,37	8,66	8,39	8,26	7,94	8,12	8,22	8,26	7,82	8,91
Desviació	1,54	1,53	1,54	1,45	1,47	1,63	1,53	1,61	1,42	1,55	1,52	1,52	1,24	1,50	1,56	1,69	1,11
Casos	1200	418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL			
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	
Base Total	1200																
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?																	
Rapidesa	317	35,6	64,4	10,6	28,8	30,0	14,3	9,3	7,0	32,3	27,8	39,3	0,6	47,6	44,5	7,2	0,7
Amabilitat	93	29,7	70,3	9,4	28,9	22,6	14,9	11,6	12,5	55,0	30,3	14,7	0,0	44,3	49,5	6,2	0,0
Atenció (personal, al client)	282	28,4	71,6	8,3	33,8	24,5	15,3	11,3	6,8	51,5	29,6	17,9	1,0	45,2	49,8	4,4	0,6
Tenir molta i bé la informació	61	38,9	61,1	10,1	33,0	26,0	16,2	13,2	1,5	45,9	24,7	29,5	0,0	44,2	44,5	11,2	0,0
Bona informació	107	38,1	61,9	9,4	30,7	27,0	16,8	9,5	6,7	32,1	29,2	37,8	0,9	47,7	45,2	5,3	1,8
Resoldre, donar solucions	159	35,3	64,7	5,0	34,8	34,6	18,1	5,7	1,9	35,0	34,3	30,0	0,7	49,2	40,9	9,3	0,6
Eficàcia / eficiència	56	44,2	55,8	5,0	34,3	29,6	20,3	5,3	5,4	24,9	23,3	51,8	0,0	66,4	29,7	3,8	0,0
Professionalitat	39	44,5	55,5	4,9	35,3	34,2	18,1	7,4	0,0	21,3	22,4	56,4	0,0	59,7	30,7	9,7	0,0
Llenguatge clar i concís	30	28,5	71,5	9,9	33,8	31,5	18,3	3,4	3,1	36,6	30,2	33,2	0,0	22,6	73,9	3,4	0,0
Interès per resoldre la consulta	12	57,6	42,4	0,0	35,4	15,9	31,7	8,8	8,3	18,1	50,2	31,7	0,0	50,4	49,6	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	26	45,0	55,0	18,5	23,6	31,3	10,9	3,9	11,8	54,5	29,7	15,8	0,0	50,4	33,2	16,4	0,0
Altres	11	46,1	53,9	8,8	38,2	17,1	36,0	0,0	0,0	64,8	17,3	17,9	0,0	28,3	53,7	18,0	0,0
No sap	7	42,0	58,0	14,2	27,6	14,9	28,5	14,9	0,0	57,3	27,8	0,0	14,9	14,9	71,5	0,0	13,6
Base Esmenta un primer aspecte	1193																
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																	
Rapidesa	157	42,7	57,3	6,0	38,4	28,6	15,8	6,3	4,9	35,3	27,2	37,5	0,0	49,0	45,6	4,8	0,5
Amabilitat	112	32,6	67,4	6,4	29,4	23,3	21,1	12,7	7,1	35,4	31,9	32,6	0,0	54,9	36,2	8,9	0,0
Atenció (personal, al client)	123	41,6	58,4	9,7	30,3	26,1	21,7	6,3	5,9	39,4	24,3	36,3	0,0	53,2	39,6	7,2	0,0
Tenir molta i bé la informació	52	32,2	67,8	17,6	22,4	25,9	12,2	10,9	11,1	40,2	28,5	31,2	0,0	51,8	38,5	9,7	0,0
Bona informació	97	34,7	65,3	9,7	26,6	28,7	15,0	13,4	6,5	38,3	32,4	29,3	0,0	40,3	54,4	4,1	1,2
Resoldre, donar solucions	97	23,3	76,7	8,9	36,8	29,4	13,3	4,2	7,4	41,5	25,0	32,6	1,0	52,6	41,2	5,2	1,0
Eficàcia / eficiència	59	40,8	59,2	5,0	32,3	26,2	20,1	8,5	8,0	36,3	29,7	34,0	0,0	42,2	52,8	5,1	0,0
Professionalitat	38	36,2	63,8	7,8	28,1	37,8	15,6	5,6	5,1	30,8	32,5	36,7	0,0	47,8	44,5	7,7	0,0
Llenguatge clar i concís	30	22,6	77,4	10,1	22,4	19,5	18,6	22,9	6,5	48,0	25,6	26,4	0,0	36,0	51,8	12,2	0,0
Interès per resoldre la consulta	15	13,2	86,8	6,5	33,5	34,0	19,7	6,3	0,0	46,3	25,5	28,2	0,0	33,3	53,8	12,9	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	21	46,7	53,3	4,5	36,7	30,6	18,5	9,6	0,0	13,5	27,9	54,0	4,5	41,6	53,8	4,5	0,0
Altres	15	39,0	61,0	6,6	62,9	24,0	6,5	0,0	0,0	43,5	17,8	38,7	0,0	49,7	37,8	12,5	0,0
Cap altre	378	33,3	66,7	9,5	31,1	29,8	14,2	9,7	5,7	44,4	31,3	22,9	1,3	44,9	47,0	7,2	1,0

% Horitzontals ponderats	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL			
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	
Base Total	1200																
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?																	
Rapidesa	474	38,0	62,0	9,1	32,0	29,5	14,8	8,3	6,3	33,3	27,6	38,7	0,4	48,1	44,9	6,4	0,6
Amabilitat	205	31,3	68,7	7,8	29,2	23,0	18,3	12,2	9,6	44,3	31,2	24,5	0,0	50,1	42,2	7,7	0,0
Atenció (personal, al client)	404	32,4	67,6	8,7	32,8	25,0	17,2	9,8	6,5	47,8	28,0	23,5	0,7	47,6	46,7	5,3	0,4
Tenir molta i bé la informació	113	35,8	64,2	13,5	28,1	26,0	14,3	12,1	5,9	43,3	26,5	30,3	0,0	47,7	41,8	10,5	0,0
Bona informació	204	36,5	63,5	9,6	28,7	27,8	15,9	11,3	6,6	35,0	30,7	33,8	0,5	44,2	49,6	4,7	1,5
Resoldre, donar solucions	257	30,7	69,3	6,5	35,5	32,6	16,3	5,1	4,0	37,5	30,7	31,0	0,8	50,5	41,0	7,8	0,8
Eficàcia / eficiència	114	42,5	57,5	5,0	33,3	27,8	20,2	7,0	6,7	30,8	26,6	42,6	0,0	54,0	41,6	4,5	0,0
Professionalitat	77	40,4	59,6	6,3	31,8	35,9	16,9	6,6	2,5	25,9	27,3	46,7	0,0	53,8	37,5	8,7	0,0
Llenguatge clar i concis	61	25,5	74,5	10,0	28,1	25,5	18,4	13,2	4,8	42,3	27,9	29,8	0,0	29,3	62,8	7,9	0,0
Interès per resoldre la consulta	27	32,7	67,3	3,6	34,3	26,0	25,0	7,4	3,6	33,9	36,4	29,8	0,0	40,8	52,0	7,2	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	46	45,8	54,2	12,3	29,4	31,0	14,3	6,4	6,5	36,2	28,9	32,9	2,0	46,5	42,4	11,1	0,0
Altres	27	42,1	57,9	7,6	52,3	21,0	19,1	0,0	0,0	52,6	17,6	29,8	0,0	40,5	44,6	14,9	0,0
No sap	7	42,0	58,0	14,2	27,6	14,9	28,5	14,9	0,0	57,3	27,8	0,0	14,9	14,9	71,5	0,0	13,6

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE							EDAT				NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL			
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres					
Base Total	1200																				
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI: LA RAPIDESA																					
0	7	27,6	72,4	0,0	30,6	38,8	14,1	16,4	0,0	29,9	25,3	44,7	0,0	85,9	14,1	0,0	0,0				
1	7	28,2	71,8	14,2	31,4	13,7	14,0	14,9	11,8	86,0	14,0	0,0	0,0	40,7	41,9	17,3	0,0				
2	6	16,3	83,7	16,0	16,3	51,3	16,3	0,0	0,0	16,3	48,7	35,0	0,0	65,0	19,0	16,0	0,0				
3	10	19,8	80,2	10,6	22,4	44,5	22,5	0,0	0,0	10,8	66,8	22,4	0,0	68,1	31,9	0,0	0,0				
4	22	38,9	61,1	18,5	19,1	30,0	13,9	13,9	4,6	60,9	22,2	16,9	0,0	9,1	67,6	23,3	0,0				
5	59	42,3	57,7	15,7	24,0	29,9	15,1	5,0	10,4	34,3	21,2	43,0	1,6	45,1	51,5	3,4	0,0				
6	94	36,0	64,0	14,8	32,7	27,1	14,3	9,1	2,1	36,1	28,4	33,4	2,2	48,5	47,0	3,4	1,1				
7	185	35,2	64,8	5,4	38,4	27,7	17,6	5,9	5,0	30,1	25,6	43,2	1,1	46,6	43,4	9,9	0,0				
8	293	37,4	62,6	7,8	34,2	28,9	13,6	8,8	6,6	38,2	32,0	29,4	0,4	49,8	42,5	6,7	1,0				
9	231	36,3	63,7	7,0	32,4	25,8	18,4	10,0	6,5	37,2	31,6	31,2	0,0	53,5	39,3	6,4	0,8				
10	284	29,9	70,1	8,8	27,2	28,4	17,6	11,4	6,6	51,3	27,5	20,5	0,7	40,9	53,1	5,8	0,3				
No sap	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0				
Mitjana	7,97	7,92	8,00	7,67	7,97	7,91	8,06	8,20	8,15	8,14	8,00	7,74	7,38	7,93	8,04	7,77	8,22				
Desviació	1,85	1,76	1,89	2,04	1,71	1,93	1,85	1,92	1,75	1,91	1,83	1,75	1,83	1,87	1,82	1,94	1,24				
Casos	1199	418	781	104	380	337	196	109	72	477	349	365	8	566	544	82	7				
L'AMABILITAT																					
0	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0				
1	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0				
2	1	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0				
3	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0				
4	5	0,0	100,0	44,0	20,8	0,0	18,8	16,4	0,0	24,2	55,1	20,8	0,0	20,8	55,1	24,2	0,0				
5	17	31,6	68,4	0,0	20,7	37,9	11,6	17,9	11,9	49,0	19,1	31,9	0,0	24,0	69,7	6,2	0,0				
6	37	31,9	68,1	23,9	35,8	23,9	8,2	5,5	2,8	33,9	26,9	36,7	2,5	26,4	62,3	11,2	0,0				
7	101	41,3	58,7	9,3	28,5	36,6	16,9	6,4	2,3	31,3	25,8	40,8	2,1	35,5	56,9	6,4	1,2				
8	286	41,5	58,5	8,1	39,8	24,5	16,1	6,6	4,9	32,7	30,2	36,1	1,0	52,6	42,2	4,9	0,3				
9	295	34,3	65,7	8,3	31,4	26,1	17,5	9,9	6,8	36,4	27,3	36,0	0,3	51,9	39,8	8,3	0,0				
10	454	30,5	69,5	7,8	28,0	30,0	16,3	10,8	7,2	48,7	30,3	20,8	0,2	46,2	46,2	6,4	1,2				
No sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0				
Mitjana	8,78	8,70	8,82	8,51	8,71	8,80	8,82	8,96	9,04	8,94	8,81	8,55	7,87	8,86	8,70	8,66	9,30				
Desviació	1,31	1,23	1,35	1,57	1,22	1,34	1,30	1,29	1,17	1,32	1,31	1,25	1,24	1,20	1,37	1,52	1,26				
Casos	1199	418	781	104	381	336	196	109	72	477	348	366	8	566	543	82	8				

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200																	
LA PROFESSIONALITAT																		
0	6		19,8	80,2	0,0	16,0	31,8	17,0	19,8	15,4	63,2	17,0	19,8	0,0	84,4	15,6	0,0	0,0
1	4		24,8	75,2	0,0	24,8	24,2	51,1	0,0	0,0	24,8	51,1	24,2	0,0	51,1	48,9	0,0	0,0
2	3		27,9	72,1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	65,6	34,4	0,0	27,9	37,7	34,4	0,0
3	8		0,0	100,0	14,6	26,1	36,0	23,3	0,0	0,0	26,1	36,9	37,0	0,0	24,5	60,9	14,6	0,0
4	3		29,1	70,9	0,0	35,5	35,5	0,0	0,0	29,1	35,5	0,0	64,5	0,0	0,0	64,5	35,5	0,0
5	33		31,5	68,5	14,1	16,6	38,1	9,8	15,3	6,1	44,3	26,8	29,0	0,0	29,2	61,5	9,4	0,0
6	47		41,5	58,5	11,1	25,6	35,3	16,7	11,3	0,0	51,1	25,2	23,8	0,0	33,8	49,9	16,3	0,0
7	139		40,3	59,7	9,5	34,7	32,4	15,3	6,6	1,6	24,8	26,7	45,6	2,9	46,4	47,3	5,6	0,7
8	360		37,7	62,3	7,5	36,6	24,3	15,5	9,7	6,4	32,7	29,5	37,0	0,8	54,6	39,3	5,8	0,3
9	258		36,5	63,5	10,0	31,0	25,6	19,3	7,5	6,5	39,7	30,0	30,3	0,0	47,8	44,9	6,8	0,5
10	334		29,1	70,9	8,1	29,4	29,6	15,4	10,0	7,5	52,3	29,4	18,0	0,3	42,6	49,6	6,4	1,4
No sap	3		34,1	65,9	0,0	0,0	0,0	31,9	34,1	34,1	31,9	34,1	34,1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,37		8,33	8,40	8,35	8,41	8,26	8,38	8,38	8,67	8,57	8,39	8,10	7,75	8,38	8,39	8,13	9,23
Desviació	1,58		1,42	1,67	1,48	1,39	1,75	1,64	1,64	1,61	1,64	1,60	1,46	1,05	1,54	1,60	1,77	1,15
Casos	1197		417	780	104	381	337	194	108	71	476	348	365	8	563	544	82	8
L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																		
0	16		20,2	79,8	12,7	14,5	38,9	14,1	7,6	12,1	38,8	14,1	47,1	0,0	54,8	38,8	6,4	0,0
1	4		24,4	75,6	0,0	50,3	23,8	25,9	0,0	0,0	48,2	25,9	25,9	0,0	51,8	48,2	0,0	0,0
2	6		49,8	50,2	31,8	16,9	34,9	16,5	0,0	0,0	50,2	18,0	31,8	0,0	32,2	67,8	0,0	0,0
3	17		12,0	88,0	6,0	24,3	42,3	22,6	4,8	0,0	24,3	64,6	11,1	0,0	40,1	59,9	0,0	0,0
4	11		27,2	72,8	7,3	9,2	57,0	8,3	9,0	9,2	18,0	34,4	47,6	0,0	63,0	37,0	0,0	0,0
5	36		56,3	43,7	11,3	33,2	24,7	19,6	5,6	5,6	45,8	20,1	34,1	0,0	36,9	50,9	12,2	0,0
6	72		35,3	64,7	19,0	25,3	23,3	14,8	10,6	6,9	37,2	33,8	27,6	1,4	49,1	45,4	5,5	0,0
7	135		33,6	66,4	5,5	34,6	30,8	13,9	12,0	3,2	29,5	30,4	37,1	2,9	48,9	38,8	12,3	0,0
8	288		43,7	56,3	7,5	37,2	27,8	15,5	6,0	6,0	32,2	30,8	36,6	0,4	50,4	42,8	5,8	1,0
9	263		34,7	65,3	10,5	30,4	24,5	19,5	9,2	6,0	37,9	30,3	31,4	0,4	49,9	42,2	6,7	1,2
10	351		27,6	72,4	6,9	30,5	29,2	15,4	10,9	7,1	52,3	25,2	22,2	0,3	42,3	51,1	6,1	0,5
No sap	1		100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Mitjana	8,21		8,13	8,26	7,93	8,29	8,11	8,23	8,42	8,36	8,45	8,12	8,01	7,62	8,16	8,26	8,18	8,85
Desviació	1,92		1,74	2,00	2,11	1,70	2,08	1,93	1,77	2,01	1,93	1,86	1,93	1,31	1,90	1,97	1,71	0,81
Casos	1199		417	782	104	381	337	196	108	72	476	349	366	8	566	543	82	8

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200																	
L'UTILITZACIÓ DE LLENGUATGE CLAR I CONCÍS																		
0	2		54,9	45,1	0,0	0,0	45,1	0,0	54,9	0,0	45,1	0,0	54,9	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
1	2		0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2	1		0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1		0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
4	2		51,2	48,8	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
5	21		29,0	71,0	9,0	25,3	28,6	13,4	23,7	0,0	66,8	18,4	14,8	0,0	39,6	55,6	4,9	0,0
6	31		48,0	52,0	20,8	23,7	36,0	16,0	3,5	0,0	51,0	16,1	32,9	0,0	14,3	66,6	19,1	0,0
7	113		40,4	59,6	6,2	38,3	28,4	17,1	8,1	1,9	30,5	20,7	48,0	0,9	44,1	50,7	5,2	0,0
8	333		39,3	60,7	6,0	34,8	29,5	16,4	7,0	6,4	31,9	32,4	34,8	0,9	50,6	42,0	6,8	0,6
9	273		33,6	66,4	8,4	31,3	24,4	16,8	13,9	5,2	35,8	31,3	32,2	0,7	53,3	39,8	6,1	0,7
10	420		30,1	69,9	11,0	29,3	28,3	15,7	7,5	8,3	49,5	28,0	21,9	0,5	43,8	48,2	7,0	0,9
Mitjana	8,69		8,57	8,75	8,86	8,66	8,62	8,64	8,59	9,13	8,83	8,71	8,47	8,62	8,69	8,67	8,67	9,26
Desviació	1,34		1,31	1,35	1,32	1,22	1,41	1,42	1,55	0,94	1,37	1,33	1,30	1,08	1,35	1,34	1,30	0,89
Casos	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
L'INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																		
0	6		16,4	83,6	0,0	37,5	47,3	0,0	0,0	15,2	66,6	0,0	33,4	0,0	52,7	47,3	0,0	0,0
1	5		36,1	63,9	0,0	19,6	59,6	20,8	0,0	0,0	19,6	59,6	20,8	0,0	37,3	62,7	0,0	0,0
2	1		0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
3	3		31,6	68,4	0,0	31,6	0,0	68,4	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
4	9		0,0	100,0	32,3	11,1	46,5	10,1	0,0	0,0	24,0	51,9	24,0	0,0	11,9	75,2	12,9	0,0
5	43		33,5	66,5	9,1	24,4	33,5	11,8	12,4	8,9	49,8	20,9	29,3	0,0	38,3	57,0	4,7	0,0
6	69		43,7	56,3	22,0	27,3	27,9	10,1	11,2	1,5	35,9	28,9	33,6	1,6	31,0	57,4	11,6	0,0
7	149		40,6	59,4	9,0	35,7	28,3	15,1	7,3	4,6	33,8	27,7	37,3	1,3	60,7	32,5	6,0	0,8
8	296		40,5	59,5	8,0	37,2	26,1	17,8	6,7	4,2	32,8	29,8	36,4	1,0	49,2	44,4	6,0	0,3
9	269		34,3	65,7	7,4	33,1	23,2	18,3	10,5	7,5	39,8	28,3	31,6	0,3	48,0	43,6	7,7	0,7
10	346		27,9	72,1	7,3	27,0	31,7	15,6	10,8	7,5	48,5	30,0	21,2	0,3	43,8	49,0	6,1	1,1
No sap	4		24,1	75,9	0,0	0,0	48,8	24,1	0,0	27,1	51,2	0,0	48,8	0,0	27,1	24,1	48,8	0,0
Mitjana	8,34		8,23	8,39	8,03	8,30	8,29	8,43	8,56	8,62	8,48	8,34	8,15	7,85	8,32	8,34	8,34	9,05
Desviació	1,64		1,51	1,71	1,64	1,56	1,83	1,52	1,47	1,70	1,69	1,66	1,56	1,27	1,59	1,72	1,49	1,18
Casos	1196		417	779	104	381	335	195	109	71	475	349	364	8	565	543	80	8

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL			
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	
Base Total	1200																
P7. I 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: LA RAPIDESA																	
1	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
2	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
5	14	43,9	56,1	7,1	37,2	20,7	20,4	0,0	14,5	35,5	35,9	28,7	0,0	35,3	50,8	13,9	0,0
6	21	31,0	69,0	10,3	28,1	15,6	29,9	16,1	0,0	45,8	24,3	29,9	0,0	40,9	59,1	0,0	0,0
7	71	37,2	62,8	8,2	34,7	34,1	14,4	5,5	3,1	31,9	24,7	40,6	2,9	64,0	33,5	2,5	0,0
8	250	42,9	57,1	8,8	30,2	30,8	15,7	9,6	4,9	30,8	32,1	35,9	1,2	50,9	44,4	4,7	0,0
9	234	29,2	70,8	6,4	34,8	28,1	16,2	9,3	5,2	34,6	29,7	35,2	0,4	52,8	37,4	9,4	0,4
10	608	33,3	66,7	9,6	30,9	26,8	16,3	9,3	7,2	46,1	28,2	25,4	0,3	42,2	49,6	7,1	1,1
Mitjana	9,07	8,98	9,11	9,14	9,04	9,03	9,05	9,13	9,26	9,19	9,06	8,92	8,38	8,99	9,13	9,13	9,88
Desviació	1,18	1,23	1,16	1,15	1,23	1,18	1,20	1,07	1,14	1,23	1,13	1,15	1,20	1,13	1,20	1,45	0,35
Casos	1200	418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
L'AMABILITAT																	
0	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
3	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
4	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
5	15	58,8	41,2	6,5	41,3	18,4	19,8	6,6	7,4	41,9	25,7	32,4	0,0	59,1	26,2	14,7	0,0
6	17	53,2	46,8	10,8	34,9	24,6	17,7	12,0	0,0	22,3	17,4	60,3	0,0	35,3	64,7	0,0	0,0
7	67	49,8	50,2	9,6	33,2	39,2	10,4	4,6	3,0	30,1	25,0	43,2	1,7	47,8	45,3	6,9	0,0
8	216	43,3	56,7	7,9	35,0	28,5	17,1	7,6	3,9	25,8	31,6	42,2	0,5	51,3	41,9	6,8	0,0
9	222	36,3	63,7	10,3	30,5	25,4	17,6	11,6	4,6	36,7	31,1	31,3	0,8	56,6	36,1	6,8	0,4
10	660	28,8	71,2	8,4	30,5	28,1	16,2	9,3	7,6	47,0	28,3	24,1	0,6	42,7	49,4	6,8	1,0
Mitjana	9,15	8,87	9,30	9,15	9,07	9,12	9,18	9,26	9,46	9,37	9,15	8,86	9,09	9,08	9,21	9,15	9,88
Desviació	1,17	1,36	1,03	1,11	1,24	1,23	1,11	1,03	0,99	1,04	1,18	1,28	1,16	1,15	1,20	1,17	0,35
Casos	1200	418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
LA PROFESSIONALITAT																	
0	2	44,8	55,2	0,0	55,2	44,8	0,0	0,0	0,0	55,2	44,8	0,0	0,0	0,0	44,8	55,2	0,0
5	5	42,7	57,3	0,0	36,7	19,6	0,0	20,6	23,1	43,7	19,6	17,1	19,6	42,7	37,7	19,6	0,0
6	9	34,5	65,5	0,0	23,7	54,2	0,0	11,1	11,1	23,5	32,9	43,7	0,0	21,6	55,0	23,5	0,0
7	52	42,3	57,7	13,1	28,4	37,5	15,0	3,9	2,0	39,0	26,1	32,8	2,1	57,7	38,6	3,7	0,0
8	204	40,4	59,6	9,5	38,2	24,7	15,3	9,8	2,5	31,8	24,2	43,5	0,5	51,4	42,5	6,0	0,0
9	254	39,3	60,7	8,3	34,1	26,1	15,7	9,5	6,3	30,9	34,2	34,5	0,4	57,5	37,7	4,4	0,4
10	671	30,7	69,3	8,5	29,2	29,0	17,4	8,9	7,0	45,8	29,0	24,7	0,6	41,4	49,8	7,8	1,0
No sap	3	68,4	31,6	0,0	31,6	0,0	0,0	36,8	31,6	31,6	0,0	68,4	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,25	9,13	9,31	9,23	9,17	9,23	9,36	9,27	9,46	9,37	9,28	9,08	8,62	9,18	9,32	9,19	9,88
Desviació	1,06	1,11	1,03	0,98	1,11	1,15	0,89	0,99	0,98	1,06	1,06	1,01	1,83	0,98	1,05	1,57	0,35
Casos	1197	416	781	104	380	337	196	108	71	476	349	364	8	563	544	82	8

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200																	
L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																		
4	3		68,5	31,5	0,0	0,0	68,5	31,5	0,0	0,0	0,0	31,5	68,5	0,0	62,9	37,1	0,0	0,0
5	1		100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
6	4		73,7	26,3	0,0	24,8	24,5	24,5	26,3	0,0	75,5	0,0	24,5	0,0	75,2	24,8	0,0	0,0
7	24		54,6	45,4	0,0	20,8	44,6	16,5	13,1	5,0	42,5	24,1	33,4	0,0	53,4	29,5	17,1	0,0
8	145		40,9	59,1	13,1	36,0	25,7	13,4	9,1	2,8	44,0	28,0	26,6	1,5	45,8	48,7	4,9	0,6
9	203		36,3	63,7	5,4	31,2	26,0	20,8	10,9	5,7	35,3	32,8	31,9	0,0	51,1	41,5	6,9	0,5
10	819		32,5	67,5	9,1	31,7	28,4	15,6	8,4	6,8	40,0	28,6	30,7	0,7	46,1	46,3	6,9	0,7
No contesta	1		0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,50		9,38	9,56	9,53	9,51	9,46	9,48	9,43	9,68	9,48	9,51	9,50	9,46	9,47	9,52	9,50	9,64
Desviació	0,86		1,00	0,78	0,79	0,80	0,97	0,88	0,88	0,66	0,88	0,82	0,89	0,95	0,89	0,84	0,86	0,74
Casos	1199		418	781	104	381	337	196	108	72	477	348	366	8	565	544	82	8
L'UTILITZACIÓ DE LLENGUATGE CLAR I CONCÍS																		
0	1		100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
3	1		0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
4	1		100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
5	7		73,4	26,6	0,0	42,5	26,6	0,0	0,0	30,9	70,0	13,8	16,1	0,0	44,8	55,2	0,0	0,0
6	12		61,2	38,8	7,9	29,3	47,1	0,0	7,9	7,9	23,4	23,1	53,5	0,0	46,7	53,3	0,0	0,0
7	57		50,4	49,6	6,5	44,4	33,0	10,4	5,7	0,0	22,2	22,1	53,8	1,9	48,5	43,2	8,4	0,0
8	208		46,5	53,5	10,5	35,1	26,8	15,8	9,3	2,5	31,1	30,6	36,9	1,4	52,7	43,0	4,3	0,0
9	228		31,2	68,8	7,2	32,1	23,4	18,8	13,7	4,8	33,8	30,3	35,4	0,4	53,6	40,3	6,1	0,0
10	682		30,3	69,7	9,0	29,4	29,2	16,7	8,0	7,7	45,8	29,1	24,7	0,4	43,3	47,8	7,7	1,1
No sap	1		0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,23		8,99	9,36	9,28	9,12	9,20	9,35	9,23	9,49	9,38	9,26	9,01	8,72	9,16	9,27	9,33	10,00
Desviació	1,09		1,27	0,96	0,98	1,14	1,21	0,87	0,91	1,10	1,07	1,07	1,11	1,18	1,09	1,08	1,19	0,00
Casos	1199		418	781	104	380	337	196	109	72	477	349	365	8	565	544	82	8
L'INTERÉS PER RESOLDRE LA CONSULTA																		
0	1		100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
5	5		74,0	26,0	26,0	24,0	0,0	0,0	0,0	50,0	76,0	24,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
6	12		49,1	50,9	17,6	49,9	24,2	0,0	8,3	0,0	58,8	0,0	41,2	0,0	24,3	49,7	26,0	0,0
7	61		42,2	57,8	16,2	27,2	30,9	11,8	14,0	0,0	32,9	26,1	41,1	0,0	45,9	47,8	6,3	0,0
8	175		43,9	56,1	8,3	37,6	25,5	16,1	8,4	4,0	34,6	28,1	36,1	1,2	51,9	42,9	5,3	0,0
9	215		37,6	62,4	8,9	28,7	25,7	20,5	9,5	6,8	37,0	30,7	32,3	0,0	55,6	37,5	6,9	0,0
10	731		30,7	69,3	7,8	31,5	29,3	15,9	8,8	6,6	41,9	29,5	27,8	0,8	44,1	47,9	6,9	1,1
Mitjana	9,31		9,13	9,40	9,11	9,28	9,34	9,38	9,27	9,44	9,35	9,35	9,20	9,46	9,28	9,33	9,29	10,00
Desviació	1,04		1,18	0,94	1,20	1,03	1,09	0,87	1,03	1,05	1,03	1,05	1,04	0,95	0,98	1,10	1,10	0,00
Casos	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8

% Horitzontals ponderats	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	
Base Total	1200																
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?																	
Rapidesa	246	37,4	62,6	10,9	34,4	26,9	12,2	8,2	7,4	37,1	30,5	31,6	0,8	47,5	44,2	7,5	0,7
Amabilitat	225	30,9	69,1	8,2	30,6	21,0	17,4	13,8	9,1	54,1	29,0	15,2	1,8	44,8	48,6	6,2	0,4
Professionalitat	155	42,4	57,6	6,7	28,4	33,7	18,3	7,7	5,2	37,2	31,5	31,3	0,0	45,3	44,2	9,1	1,4
Adequació de la resposta	309	36,3	63,7	10,0	33,4	30,4	16,8	6,8	2,7	28,2	25,5	46,0	0,3	48,1	44,3	7,3	0,3
Llenguatge clar i concís	77	26,4	73,6	10,7	30,6	26,9	17,9	7,6	6,4	52,5	26,8	19,5	1,2	52,9	44,6	1,3	1,2
Interès per resoldre la consulta	187	30,8	69,2	5,2	30,6	29,8	17,4	10,4	6,6	42,4	32,2	25,4	0,0	47,0	46,3	6,2	0,5
Altres respostes	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Base Esmenta un aspecte	1200																
P8-B. I EL SEGON?																	
Rapidesa	277	34,5	65,5	6,6	34,0	25,0	18,6	9,8	6,0	34,4	28,9	36,0	0,7	44,6	45,1	10,3	0,0
Amabilitat	241	32,0	68,0	12,5	31,7	28,8	17,6	6,2	3,2	49,6	27,7	22,7	0,0	41,0	49,3	9,0	0,7
Professionalitat	156	39,5	60,5	9,1	28,9	31,5	15,4	7,3	7,8	41,4	27,6	29,1	2,0	52,2	41,5	6,3	0,0
Adequació de la resposta	245	35,6	64,4	7,7	31,9	29,3	13,6	10,1	7,4	39,0	31,6	28,6	0,8	49,4	45,3	4,0	1,2
Llenguatge clar i concís	107	30,5	69,5	9,5	31,2	20,3	16,7	14,2	8,2	35,0	35,3	29,7	0,0	55,1	39,5	4,2	1,1
Interès per resoldre la consulta	166	36,2	63,8	7,0	32,1	31,3	14,6	9,7	5,4	37,5	25,3	36,6	0,6	46,5	48,0	4,4	1,1
Altres respostes	4	49,0	51,0	0,0	24,9	24,0	51,0	0,0	0,0	49,6	25,5	24,9	0,0	74,5	25,5	0,0	0,0
Cap altre	4	51,2	48,8	23,4	0,0	76,6	0,0	0,0	0,0	23,4	24,0	52,7	0,0	52,7	47,3	0,0	0,0
Base Total	1200																
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?																	
Rapidesa	523	35,9	64,1	8,6	34,2	25,9	15,6	9,0	6,7	35,7	29,7	33,9	0,8	46,0	44,7	9,0	0,3
Amabilitat	466	31,4	68,6	10,5	31,1	25,0	17,5	9,9	6,0	51,8	28,3	19,1	0,9	42,8	48,9	7,7	0,6
Professionalitat	311	40,9	59,1	7,9	28,6	32,6	16,9	7,5	6,5	39,3	29,6	30,2	1,0	48,7	42,9	7,7	0,7
Adequació de la resposta	553	36,0	64,0	9,0	32,8	29,9	15,4	8,2	4,7	33,0	28,2	38,3	0,5	48,7	44,8	5,8	0,7
Llenguatge clar i concís	184	28,8	71,2	10,0	30,9	23,0	17,2	11,4	7,4	42,3	31,7	25,4	0,5	54,2	41,6	3,0	1,2
Interès per resoldre la consulta	353	33,3	66,7	6,0	31,3	30,5	16,1	10,0	6,1	40,1	29,0	30,7	0,3	46,8	47,1	5,4	0,8
Altres respostes	5	59,9	40,1	0,0	19,6	40,3	40,1	0,0	0,0	38,9	20,0	41,0	0,0	80,0	20,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200																	
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?																		
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	361		37,2	62,8	5,5	33,0	28,3	15,6	10,8	6,9	38,5	29,0	31,8	0,8	57,6	34,5	7,6	0,3
Sí, però s'equivoca	110		30,8	69,2	9,4	29,4	26,7	20,6	9,4	4,5	45,9	28,1	25,0	1,0	43,4	49,1	6,4	1,1
No	729		34,3	65,7	10,2	31,6	28,2	16,0	8,2	5,8	39,5	29,3	30,7	0,5	42,6	50,2	6,5	0,8
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?																		
Diàriament o pràcticament diària	2		0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Algunes vegades a la setmana	26		45,2	54,8	11,6	32,6	34,9	3,7	3,7	13,4	43,5	23,9	28,2	4,3	42,4	53,3	4,3	0,0
Algunes vegades al mes	267		38,4	61,6	8,6	36,8	27,4	18,5	4,1	4,6	31,5	32,0	36,2	0,4	52,4	40,3	7,3	0,0
Menor freqüència	905		33,6	66,4	8,7	30,4	28,2	16,0	10,6	6,1	42,1	28,3	28,9	0,7	45,6	46,8	6,8	0,9
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...																		
Al matí	544		30,9	69,1	8,8	29,4	27,8	18,7	10,0	5,3	45,9	26,2	26,9	0,9	43,2	49,8	6,6	0,3
A la tarda	232		38,9	61,1	12,3	34,7	29,7	13,3	7,2	2,9	37,0	29,4	33,1	0,4	45,2	46,7	5,6	2,5
A la nit	50		30,6	69,4	13,6	44,6	15,5	18,1	6,0	2,2	27,3	31,4	41,3	0,0	44,3	53,6	2,1	0,0
Indiferent	361		38,6	61,4	5,0	31,6	30,0	14,4	9,4	9,5	34,2	32,7	32,5	0,6	55,3	36,0	8,7	0,0
No sap	12		40,5	59,5	23,7	35,8	7,7	16,0	8,5	8,3	33,0	32,0	35,0	0,0	33,4	66,6	0,0	0,0
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...																		
Només (o gairebé) els dies laborables	886		32,4	67,6	9,3	31,7	29,5	15,8	9,2	4,6	41,6	27,5	30,3	0,6	44,2	48,6	6,4	0,8
Només els caps de setmana	51		50,9	49,1	13,7	41,5	13,0	15,5	8,6	7,6	47,7	17,2	35,1	0,0	48,3	43,6	6,3	1,8
Indistintament	260		40,5	59,5	5,3	30,0	26,6	18,2	9,2	10,7	32,3	36,1	30,5	1,2	56,9	34,6	8,5	0,0
No sap	2		0,0	100,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																		
Només un vegada	678		35,9	64,1	7,6	29,3	27,8	17,8	11,5	6,0	41,1	30,5	27,7	0,7	47,0	46,5	6,0	0,5
2 o 3 vegades	401		33,3	66,7	9,7	38,4	26,5	13,8	6,4	5,2	35,8	29,4	34,5	0,2	48,0	42,8	8,2	1,0
4 o 5 vegades	70		35,3	64,7	11,4	29,3	38,9	13,2	5,8	1,4	45,9	16,1	36,3	1,6	36,3	59,2	4,5	0,0
Més de 5 vegades	35		28,9	71,1	17,2	18,6	35,0	15,0	2,7	11,5	38,7	23,1	38,2	0,0	49,9	37,9	12,3	0,0
No sap	16		40,4	59,6	0,0	12,2	17,5	30,4	5,7	34,2	57,4	30,4	6,0	6,3	75,9	18,5	5,7	0,0
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																		
Per motius de feina	158		42,4	57,6	6,8	34,2	34,3	13,1	10,3	1,3	20,0	26,6	52,0	1,4	57,9	37,1	5,0	0,0
Per motius personals	1039		33,7	66,3	9,0	31,5	27,0	16,7	9,0	6,8	42,8	29,3	27,3	0,6	45,4	46,7	7,1	0,7
No sap	3		32,3	67,7	0,0	0,0	66,1	33,9	0,0	0,0	32,3	67,7	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200																	
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																		
Si	1054		35,6	64,4	8,3	32,6	26,9	16,7	9,3	6,2	40,9	28,0	30,5	0,7	46,3	46,5	6,5	0,7
No	98		24,7	75,3	9,2	26,7	36,4	14,5	8,1	5,1	35,5	32,3	31,3	1,0	51,8	42,6	5,5	0,0
A mitges	41		41,0	59,0	16,6	23,8	40,2	11,6	5,4	2,3	25,9	42,5	31,6	0,0	56,4	25,0	18,5	0,0
No sap	7		34,5	65,5	18,0	32,0	14,2	0,0	18,0	18,0	16,5	69,3	14,2	0,0	66,6	33,4	0,0	0,0
Base No li van solucionar la consulta	139																	
P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																		
Em van dir que no tenien la informació	6		30,6	69,4	0,0	0,0	66,7	15,3	18,0	0,0	0,0	48,6	51,4	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Em van adreçar a un número equivocat	10		29,8	70,2	18,0	10,5	19,8	51,7	0,0	0,0	10,5	39,2	50,2	0,0	61,6	18,6	19,8	0,0
Em van donar una informació errònia	20		19,2	80,8	13,7	15,1	44,0	13,8	4,0	9,4	56,8	13,6	29,6	0,0	48,9	41,4	9,6	0,0
Estic esperant la resposta	11		58,0	42,0	9,2	11,3	28,6	29,3	11,3	10,4	18,7	52,0	29,3	0,0	70,6	29,4	0,0	0,0
Em van adreçar a un altre lloc	24		34,2	65,8	12,7	31,6	30,4	7,8	13,5	4,0	38,8	47,9	13,2	0,0	56,7	39,1	4,2	0,0
No ho sabien	41		28,0	72,0	7,9	45,0	27,2	5,5	9,6	4,9	38,1	34,4	25,1	2,3	49,7	37,3	12,9	0,0
Atenció dolenta	5		39,4	60,6	0,0	42,2	57,8	0,0	0,0	0,0	20,2	39,4	40,4	0,0	42,2	40,4	17,4	0,0
Problemes tècnics	1		100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Era un telèfon privat	2		0,0	100,0	55,9	0,0	0,0	44,1	0,0	0,0	55,9	0,0	44,1	0,0	55,9	44,1	0,0	0,0
No va rebre la documentació que li havien dit	6		0,0	100,0	0,0	15,0	68,6	16,4	0,0	0,0	0,0	30,5	69,5	0,0	61,9	38,1	0,0	0,0
Actitud no correcta per part de l'operador	2		0,0	100,0	0,0	56,2	43,8	0,0	0,0	0,0	56,2	0,0	43,8	0,0	0,0	43,8	56,2	0,0
Altres	10		40,3	59,7	30,3	9,6	49,9	10,1	0,0	0,0	30,0	29,9	40,0	0,0	39,6	50,8	9,6	0,0
No contesta	2		0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL			
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	
Base Total	1200																
P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA... P16.1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?																	
Sí	219	26,0	74,0	12,1	32,3	29,5	13,5	8,1	4,5	42,6	26,7	29,8	0,9	43,9	49,1	7,0	0,0
No	939	36,8	63,2	8,1	31,7	27,7	16,9	9,3	6,3	39,6	29,7	30,2	0,5	47,2	45,2	6,9	0,7
No sap	42	36,9	63,1	4,7	31,5	28,9	17,5	9,3	8,1	30,3	27,0	40,2	2,5	64,3	28,5	4,8	2,4
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?																	
Sí	457	33,7	66,3	8,6	30,2	29,5	18,4	8,6	4,6	40,4	26,0	33,0	0,7	46,7	45,3	7,2	0,9
No	651	35,6	64,4	8,8	35,0	27,3	14,2	9,0	5,7	38,1	31,6	29,8	0,5	46,1	46,9	6,8	0,3
No sap	92	35,1	64,9	8,5	16,3	26,5	20,7	12,5	15,5	48,8	26,4	22,7	2,1	57,7	34,8	5,4	2,2
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?																	
Sí	1167	35,1	64,9	8,8	31,5	28,0	16,7	9,2	5,8	39,3	29,5	30,5	0,7	47,8	44,7	6,8	0,7
No	23	32,6	67,4	8,6	41,1	27,6	4,1	9,8	8,8	59,6	17,8	22,7	0,0	18,4	76,3	5,3	0,0
No sap	10	9,6	90,4	0,0	40,9	37,3	0,0	0,0	21,8	51,5	0,0	48,5	0,0	41,4	48,5	10,1	0,0
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?																	
Sí	1170	35,2	64,8	8,4	31,9	27,9	16,6	9,2	6,0	39,7	29,0	30,7	0,7	47,8	44,9	6,6	0,7
No	28	24,3	75,7	21,3	29,8	31,1	3,3	7,3	7,2	41,2	34,0	24,8	0,0	25,3	59,8	14,9	0,0
No sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?																	
Sí	1152	35,1	64,9	8,3	32,2	28,1	16,0	9,2	6,1	40,0	29,3	30,2	0,6	47,0	45,4	6,9	0,7
No	43	23,7	76,3	15,6	23,2	28,1	23,6	4,7	4,7	33,1	26,9	37,7	2,2	52,2	43,2	4,6	0,0
No sap	5	80,7	19,3	38,5	0,0	19,3	22,9	19,3	0,0	57,3	0,0	42,7	0,0	42,2	57,8	0,0	0,0
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?																	
Sí	1058	35,2	64,8	8,7	32,4	26,6	16,5	9,6	6,2	41,3	28,1	30,0	0,6	46,0	46,5	6,8	0,6
No	131	32,6	67,4	9,2	26,3	38,8	15,0	5,4	5,4	28,8	35,3	35,3	0,7	56,1	36,0	7,1	0,7
No sap	9	29,9	70,1	0,0	31,2	50,3	9,9	8,7	0,0	20,6	49,1	20,4	9,9	59,8	40,2	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	
Base Total	1200																
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?																	
Sí	1170	35,1	64,9	8,8	31,7	28,0	16,4	9,3	5,9	39,6	29,0	30,8	0,6	47,7	44,8	6,8	0,7
No	14	27,3	72,7	0,0	45,3	41,3	0,0	0,0	13,4	50,8	20,9	28,3	0,0	36,3	56,5	7,2	0,0
No sap	16	24,9	75,1	12,1	25,8	25,1	24,4	6,3	6,3	44,0	37,4	12,3	6,3	18,7	74,0	7,4	0,0
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?																	
Sí	1153	35,1	64,9	8,9	32,4	27,4	16,0	9,4	6,0	40,0	28,9	30,5	0,6	47,4	45,3	6,7	0,7
No	38	34,8	65,2	2,6	19,4	49,0	18,5	2,7	7,8	34,3	30,6	32,3	2,7	43,0	46,4	10,5	0,0
No sap	9	0,0	100,0	10,4	11,2	33,1	45,3	0,0	0,0	32,5	46,7	20,8	0,0	35,2	54,4	10,4	0,0
P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?																	
Ho sap i ha fet algun tràmit	341	29,6	70,4	7,0	38,4	35,5	14,0	4,6	0,6	43,2	28,5	27,4	0,8	43,7	48,6	6,8	0,9
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	390	40,2	59,8	8,0	28,1	28,9	16,6	10,2	8,2	31,9	29,5	37,6	1,1	54,6	36,3	8,9	0,3
No sap que es poden fer tràmits	468	34,3	65,7	10,6	30,0	22,0	17,7	11,6	8,2	43,8	29,1	26,8	0,2	43,5	50,6	5,1	0,8

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200																	
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?																		
Cada dia	755		37,6	62,4	11,0	39,0	30,1	13,3	4,9	1,7	26,6	30,2	42,9	0,4	48,5	43,5	7,2	0,8
Algunes vegades a la setmana	170		35,6	64,4	9,4	29,5	32,4	15,9	6,9	6,0	46,4	36,3	16,7	0,6	49,3	43,1	6,5	1,1
Algunes vegades al mes	31		18,3	81,7	3,3	25,2	30,8	28,5	12,3	0,0	53,1	34,5	12,5	0,0	48,5	45,2	6,3	0,0
Menor freqüència	29		30,7	69,3	3,2	23,5	33,1	23,3	13,6	3,2	65,7	24,4	10,0	0,0	39,1	40,7	20,2	0,0
Mai / quasi mai	214		27,8	72,2	1,4	10,2	16,5	24,4	24,8	22,7	75,6	19,4	3,2	1,8	41,6	54,4	4,0	0,0
Base Es connecta cada dia	755																	
P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?																		
Menys d'1 hora	94		26,1	73,9	2,2	41,3	28,3	16,0	5,9	6,3	35,5	28,5	35,0	1,0	52,1	44,7	3,2	0,0
1 a 2 hores	206		32,9	67,1	7,3	36,6	34,0	14,1	6,5	1,5	28,5	38,0	33,5	0,0	50,6	41,6	7,5	0,4
2 a 3 hores	155		44,4	55,6	12,6	34,5	28,2	15,8	6,6	2,3	30,3	26,4	42,7	0,7	52,4	41,3	5,7	0,7
3 a 5 hores	126		46,3	53,7	11,7	42,3	30,3	11,8	3,9	0,0	20,7	30,4	48,9	0,0	42,4	45,9	9,2	2,5
5 a 8 hores	90		33,8	66,2	23,3	34,4	29,1	12,1	1,0	0,0	23,2	20,6	56,2	0,0	40,5	48,5	10,0	1,0
8 hores	57		35,6	64,4	10,7	49,6	32,6	5,2	1,8	0,0	20,8	24,7	52,9	1,6	53,7	39,0	7,3	0,0
Més de 8 hores	23		48,7	51,3	20,8	61,4	14,2	0,0	3,5	0,0	12,4	33,9	53,7	0,0	42,8	48,6	8,7	0,0
No sap	4		52,0	48,0	0,0	0,0	22,8	77,2	0,0	0,0	0,0	77,2	22,8	0,0	50,3	49,7	0,0	0,0
Temps diari de connexió (en minuts)																		
Mitjana	176,39		185,55	170,90	234,00	191,96	167,79	135,68	121,01	60,88	148,61	165,73	200,84	202,83	169,55	179,54	199,70	210,98
Desviació	158,57		157,13	159,35	170,08	175,25	148,50	111,33	114,49	41,31	138,72	169,32	158,90	232,24	155,61	163,29	153,52	120,01
Casos	751		282	470	83	295	227	97	37	12	201	225	323	3	365	327	54	6
Base Es connecta algunes vegades a la setmana	170																	
P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?																		
Menys d'1 hora	14		12,8	87,2	21,2	30,6	35,5	6,0	0,0	6,8	55,4	15,6	29,0	0,0	51,3	41,6	7,1	0,0
1 hora	40		21,9	78,1	15,4	27,8	27,0	19,9	2,5	7,5	51,9	35,8	12,3	0,0	46,8	43,6	7,3	2,3
Entre 2 i 3 hores	46		35,2	64,8	2,2	32,9	35,5	8,9	13,7	6,7	51,5	30,3	16,0	2,2	47,8	49,8	2,4	0,0
Entre 3 i 5 hores	39		42,9	57,1	4,8	25,4	40,4	18,2	5,7	5,5	36,3	38,0	25,7	0,0	57,4	29,9	10,3	2,4
Més de 5	30		53,3	46,7	13,3	32,7	23,7	19,8	7,1	3,5	42,1	51,2	6,7	0,0	41,4	51,7	6,9	0,0
No sap	1		100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Temps setmanal de connexió (en minuts)																		
Mitjana	212,06		248,25	192,35	185,05	206,59	168,90	336,75	270,28	130,16	183,35	268,87	173,82	120,00	238,55	185,81	198,21	150,57
Desviació	283,93		232,43	307,59	188,08	209,01	143,73	557,89	345,07	96,82	245,17	355,65	191,34	0,00	369,45	169,22	134,65	131,39
Casos	169		59	109	16	50	55	26	12	10	79	61	28	1	83	73	11	2

% Horitzontals ponderats	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL			
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	
Base Total	1200																
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?																	
Sí	956	35,7	64,3	9,9	33,5	29,3	16,2	7,4	3,6	34,7	31,1	33,7	0,5	47,2	44,5	7,5	0,8
No	244	31,7	68,3	3,8	25,2	23,3	16,6	15,6	15,5	59,8	21,2	17,8	1,2	47,0	48,8	4,1	0,0
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?																	
Gencat.cat / Gencat	747	37,2	62,8	9,9	40,1	30,3	14,2	4,2	1,2	26,1	30,6	42,7	0,5	50,5	41,6	7,6	0,2
Altres	44	42,3	57,7	11,7	32,9	25,5	20,1	7,4	2,5	63,4	18,4	16,1	2,1	23,5	59,8	7,4	9,4
No sap	409	29,8	70,2	6,1	16,4	24,4	19,7	18,3	15,1	62,3	27,3	9,7	0,7	43,6	50,6	5,3	0,5
Base No esmenta espontàniament Gencat.cat	453																
P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?																	
Sí	346	34,5	65,5	7,2	19,2	27,1	19,4	15,2	11,9	59,0	29,2	11,2	0,5	46,2	47,1	5,7	0,9
No	107	19,7	80,3	4,7	14,0	16,0	21,0	23,8	20,5	73,3	17,5	7,3	1,9	27,0	65,8	4,6	2,7
Base Coneix Gencat.cat	1093																
P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?																	
Sí	780	36,5	63,5	10,2	39,1	31,6	13,5	4,6	1,1	26,6	31,0	42,2	0,3	49,4	42,7	7,5	0,4
No	312	35,7	64,3	6,4	19,4	23,6	21,6	15,4	13,5	61,2	28,2	9,3	1,3	48,3	45,2	5,8	0,7
No sap	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780																	
P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?																		
Estudis	105		22,0	78,0	19,8	23,8	37,1	16,5	2,8	0,0	20,2	31,4	48,4	0,0	50,6	39,3	10,1	0,0
Ocupació	150		37,9	62,1	8,2	49,5	26,7	12,0	2,8	0,7	36,5	30,6	32,9	0,0	47,7	43,7	8,6	0,0
Habitatge	29		39,6	60,4	19,3	50,7	17,2	9,4	3,5	0,0	19,0	29,8	47,9	3,2	36,1	63,9	0,0	0,0
Certificats, tràmits	32		44,3	55,7	9,7	38,3	36,0	6,7	2,9	6,3	15,3	29,8	54,9	0,0	44,8	49,0	3,2	2,9
Cursos	24		31,4	68,6	8,1	56,2	28,2	3,5	4,0	0,0	31,8	39,6	28,6	0,0	24,9	50,0	20,8	4,3
Pensions, ajudes, subvencions	134		20,6	79,4	8,4	48,2	33,6	8,2	1,5	0,0	27,5	33,2	39,3	0,0	40,9	48,4	10,1	0,6
Multes	1		0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Agenda cultural	24		36,0	64,0	8,1	36,1	23,7	24,9	7,3	0,0	23,8	27,9	48,3	0,0	40,8	51,8	7,4	0,0
Normativa i legislació	32		57,5	42,5	6,1	25,7	51,8	9,6	3,7	3,0	12,7	22,9	64,4	0,0	39,4	54,0	6,6	0,0
Sanitat	41		29,7	70,3	0,0	32,0	40,2	17,3	7,7	2,7	23,6	34,2	42,2	0,0	54,1	41,1	4,8	0,0
Mapes, plànols municipals	8		87,1	12,9	0,0	12,9	49,4	12,9	0,0	24,8	24,8	37,5	37,7	0,0	62,5	25,8	11,7	0,0
Servei meteorològic	14		71,8	28,2	0,0	28,4	20,6	51,0	0,0	0,0	34,4	29,5	36,1	0,0	78,9	21,1	0,0	0,0
Turisme	16		23,7	76,3	0,0	52,5	35,6	11,9	0,0	0,0	45,5	34,7	19,9	0,0	55,9	44,1	0,0	0,0
Transports	5		41,1	58,9	60,1	0,0	0,0	39,9	0,0	0,0	58,9	20,0	21,0	0,0	39,9	60,1	0,0	0,0
Consultes per feina / estudis	16		38,9	61,1	12,4	29,6	19,2	19,4	19,4	0,0	6,0	38,4	55,7	0,0	76,5	23,5	0,0	0,0
Informació sobre la Generalitat	46		59,4	40,6	8,7	43,4	23,4	15,5	6,4	2,6	19,6	23,7	56,7	0,0	61,1	32,5	6,3	0,0
Informació Direcció General Trànsit	6		67,4	32,6	0,0	47,2	36,8	16,0	0,0	0,0	20,2	47,8	32,0	0,0	69,6	30,4	0,0	0,0
Activitats nens / jovent	8		37,4	62,6	0,0	25,1	62,6	12,3	0,0	0,0	24,9	38,6	24,0	12,6	76,0	24,0	0,0	0,0
Informació	7		71,7	28,3	14,4	56,7	0,0	14,4	14,4	0,0	14,3	28,2	57,6	0,0	57,9	42,1	0,0	0,0
Impostos	24		48,0	52,0	4,3	40,6	37,3	8,5	9,3	0,0	13,7	26,1	60,2	0,0	73,6	26,4	0,0	0,0
Traductors	8		75,6	24,4	0,0	40,3	25,2	11,7	22,8	0,0	12,4	47,3	40,3	0,0	35,3	64,7	0,0	0,0
Per curiositat	7		58,6	41,4	31,0	27,3	11,8	15,0	15,0	0,0	71,3	28,7	0,0	0,0	56,7	43,3	0,0	0,0
Altres	11		52,5	47,5	20,2	9,3	44,0	17,3	9,1	0,0	17,9	16,7	65,3	0,0	83,3	9,3	7,4	0,0
Cap	5		40,2	59,8	0,0	40,2	0,0	0,0	59,8	0,0	40,2	39,9	19,9	0,0	79,8	20,2	0,0	0,0
No sap	28		25,1	74,9	17,4	21,8	35,6	21,9	3,4	0,0	46,2	28,2	25,6	0,0	42,3	39,0	18,8	0,0
P22.4. COM LA VA CONÈIXER?																		
Trucant al 012	21		23,0	77,0	5,6	41,2	39,2	14,0	0,0	0,0	37,1	39,0	23,8	0,0	40,4	50,0	9,6	0,0
Familiar o amic	97		34,7	65,3	10,4	46,2	24,6	12,7	5,0	1,0	42,8	30,8	26,5	0,0	42,5	48,6	7,9	1,0
Cercadors d'Internet	131		49,6	50,4	7,7	47,8	34,7	5,4	3,6	0,8	20,7	30,5	47,3	1,5	46,4	48,3	5,3	0,0
Per la televisió	150		37,9	62,1	10,5	41,2	28,7	12,3	6,6	0,6	28,7	33,5	37,8	0,0	65,2	23,7	10,6	0,5
Per la ràdio	9		41,2	58,8	0,0	11,1	36,0	20,5	32,4	0,0	33,8	22,4	43,8	0,0	75,0	25,0	0,0	0,0
Per la premsa	26		51,9	48,1	7,7	28,3	31,0	20,6	12,3	0,0	35,9	29,4	34,7	0,0	40,1	56,3	3,6	0,0
Per la revista de la Generalitat	12		31,5	68,5	7,0	51,0	33,8	8,2	0,0	0,0	17,9	65,1	17,0	0,0	24,5	75,5	0,0	0,0
A la feina / estudis	158		30,8	69,2	17,9	29,7	26,4	20,6	3,3	2,1	15,4	29,2	55,4	0,0	50,2	43,2	6,7	0,0
INEM / OTG	27		33,7	66,3	0,0	63,2	25,8	6,9	4,1	0,0	71,6	20,8	7,6	0,0	13,7	67,8	14,8	3,8
Altres	39		26,7	73,3	12,9	33,7	40,3	7,5	3,0	2,5	43,5	28,7	27,8	0,0	18,1	74,2	7,6	0,0
No sap	111		32,1	67,9	5,4	32,0	41,6	17,4	2,7	0,9	11,5	30,3	58,2	0,0	61,1	31,8	7,0	0,0
P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?																		
Menys d'un mes	476		37,7	62,3	10,5	40,3	30,8	13,8	3,8	0,9	24,0	27,2	48,4	0,4	50,4	42,3	7,2	0,2
D'un a dos mesos	154		37,0	63,0	7,7	37,5	34,8	12,6	6,0	1,4	23,4	39,8	36,9	0,0	53,0	38,7	7,6	0,7
Tres o quatre mesos	62		25,4	74,6	14,2	34,4	30,7	11,4	7,6	1,7	38,7	29,3	32,0	0,0	43,2	50,5	6,3	0,0
Més de quatre mesos	82		35,6	64,4	9,5	38,9	30,1	15,4	4,8	1,3	40,2	35,6	24,2	0,0	43,2	46,3	9,4	1,1
No sap	6		53,6	46,4	14,5	32,9	35,3	17,3	0,0	0,0	0,0	64,7	35,3	0,0	32,9	49,1	17,9	0,0

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780																	
P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?																		
Sí	276		32,7	67,3	8,0	38,4	31,8	18,4	2,3	1,1	20,7	32,3	47,0	0,0	55,8	37,8	6,1	0,3
No	140		44,7	55,3	12,3	40,8	34,1	8,6	4,2	0,0	17,0	30,4	51,3	1,4	53,3	41,9	4,8	0,0
No l'havia visitat abans	162		34,5	65,5	17,2	44,3	25,6	6,2	6,7	0,0	47,6	32,0	20,5	0,0	35,3	56,7	7,3	0,6
No sap	203		37,6	62,4	6,0	34,5	34,3	16,3	6,4	2,6	24,3	29,1	46,6	0,0	49,4	38,7	11,5	0,4
Base Creu que la pàgina web ha millorat	276																	
P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?																		
Accessibilitat	22		35,7	64,3	17,3	32,1	24,1	22,0	4,6	0,0	35,6	18,2	46,2	0,0	50,7	35,7	13,6	0,0
Claredat	50		31,7	68,3	6,1	37,6	42,2	14,0	0,0	0,0	13,6	28,0	58,3	0,0	64,7	33,2	2,1	0,0
Més informació, més serveis	78		34,5	65,5	8,8	28,0	40,7	18,4	4,1	0,0	26,8	28,7	44,5	0,0	56,6	39,6	3,8	0,0
Disseny, imatge	26		38,0	62,0	12,6	45,9	29,4	4,6	3,9	3,6	16,1	33,8	50,1	0,0	54,8	35,0	10,2	0,0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	59		31,3	68,7	5,0	55,3	23,1	11,2	1,8	3,6	15,5	39,6	44,9	0,0	53,8	39,5	5,0	1,6
Rapidesa	29		32,5	67,5	3,3	31,8	22,0	43,0	0,0	0,0	24,8	35,8	39,4	0,0	42,9	46,1	11,0	0,0
No sap	12		16,1	83,9	9,8	38,9	16,1	35,1	0,0	0,0	9,0	50,9	40,0	0,0	65,6	26,0	8,5	0,0
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780																	
P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN ALGUNS TRÀMITS CONCRETES? N'HA FET ALGUN?																		
Ho sap i ha fet algun tràmit	259		34,8	65,2	4,1	42,5	37,1	12,3	2,7	1,1	18,3	32,0	49,3	0,4	52,7	38,9	8,0	0,4
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	379		40,2	59,8	10,0	36,8	31,1	14,9	5,8	1,4	27,7	30,2	41,8	0,3	50,0	42,7	6,9	0,5
No sap que es poden fer tràmits	136		30,5	69,5	22,6	37,4	22,9	12,0	5,1	0,0	38,9	32,1	28,9	0,0	42,4	48,9	8,7	0,0
No sap	6		15,1	84,9	0,0	65,5	17,8	16,7	0,0	0,0	32,6	15,1	52,3	0,0	34,5	65,5	0,0	0,0
P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.																		
0	4		48,9	51,1	22,4	22,4	55,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
2	2		100,0	0,0	0,0	51,7	0,0	48,3	0,0	0,0	48,3	0,0	51,7	0,0	0,0	48,3	51,7	0,0
3	5		58,2	41,8	19,9	20,9	19,9	39,3	0,0	0,0	19,9	60,2	19,9	0,0	80,1	19,9	0,0	0,0
4	3		70,0	30,0	30,0	34,4	0,0	35,7	0,0	0,0	0,0	70,0	30,0	0,0	65,6	34,4	0,0	0,0
5	30		42,8	57,2	9,3	40,3	38,3	9,1	3,2	0,0	26,9	26,6	46,6	0,0	47,7	36,2	13,3	2,8
6	79		36,4	63,6	13,1	39,4	33,6	7,7	4,9	1,3	16,2	24,9	57,6	1,3	38,1	54,5	7,5	0,0
7	176		37,9	62,1	6,2	44,6	28,5	16,7	2,2	1,8	23,0	30,4	46,1	0,5	48,9	45,6	5,5	0,0
8	238		34,7	65,3	10,8	42,3	30,9	10,8	3,5	1,8	24,2	30,7	45,1	0,0	51,6	39,0	8,6	0,8
9	112		36,8	63,2	12,5	29,6	33,1	15,8	9,1	0,0	30,0	34,0	36,1	0,0	58,5	37,0	4,4	0,0
10	96		29,8	70,2	11,3	33,7	35,9	14,1	5,0	0,0	43,2	34,7	22,1	0,0	41,8	51,1	7,1	0,0
No sap	36		42,8	57,2	5,5	36,9	27,8	18,4	11,4	0,0	31,7	33,8	34,5	0,0	47,6	36,1	16,2	0,0
Mitjana	7,73		7,58	7,82	7,74	7,65	7,77	7,75	8,17	7,38	8,08	7,85	7,44	6,48	7,72	7,77	7,59	7,11
Desviació	1,51		1,63	1,44	1,72	1,41	1,58	1,57	1,35	0,74	1,47	1,43	1,55	0,71	1,58	1,42	1,59	1,71
Casos	744		269	475	77	291	236	99	32	8	196	230	316	2	368	320	53	3

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200																	
P23. SEXE DE L'ENTREVISTAT																		
Home	418		100,0	0,0	9,0	37,0	22,8	15,8	9,6	5,8	40,4	28,5	30,7	0,5	49,6	43,5	6,3	0,5
Dona	782		0,0	100,0	8,5	29,0	30,9	16,6	8,8	6,1	39,5	29,4	30,4	0,8	45,8	46,4	7,1	0,7
P24. EDAT DE L'ENTREVISTAT																		
Fins a 25 anys	104		36,1	63,9	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	51,9	31,7	16,4	0,0	35,6	54,5	6,9	2,9
De 25 a 34	381		40,6	59,4	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	34,1	26,2	39,2	0,5	37,8	54,5	7,0	0,7
De 35 a 44	337		28,3	71,7	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	32,7	29,8	36,3	1,2	48,4	42,7	8,6	0,3
De 45 a 54	196		33,7	66,3	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	43,2	29,0	26,7	1,0	55,1	39,3	5,1	0,5
De 55 a 64	109		36,9	63,1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	54,1	29,9	16,0	0,0	54,6	39,2	6,3	0,0
65 i més	72		33,6	66,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	54,5	35,7	9,8	0,0	75,1	22,1	2,7	0,0
P25. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER?																		
Catalunya	925		35,3	64,7	8,9	33,3	29,7	15,2	7,0	5,9	38,2	30,3	30,9	0,5	57,2	34,9	7,9	0,0
Resta d'Espanya	163		30,5	69,5	3,1	13,8	20,7	27,3	26,0	9,1	56,8	17,7	24,2	1,2	16,4	80,5	3,1	0,0
Estranger	112		37,4	62,6	14,9	45,1	26,0	9,7	1,8	2,6	27,8	35,5	35,8	0,9	9,2	80,4	3,5	6,9
P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?																		
Català	566		36,7	63,3	6,6	25,4	28,9	19,0	10,5	9,6	31,9	32,8	35,0	0,3	100,0	0,0	0,0	0,0
Castellà	544		33,4	66,6	10,5	38,2	26,5	14,1	7,9	2,9	47,3	26,2	25,4	1,1	0,0	100,0	0,0	0,0
Ambdues per igual	82		32,4	67,6	8,8	32,8	35,3	12,2	8,4	2,4	46,1	21,5	32,4	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Altres	8		27,6	72,4	39,4	36,4	12,0	12,2	0,0	0,0	25,9	36,2	37,9	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
P26.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?																		
Català	386		36,7	63,3	8,3	32,8	32,3	19,9	6,2	0,5	19,8	31,4	48,1	0,8	69,2	27,0	3,8	0,0
Castellà	173		37,2	62,8	10,5	44,1	28,9	12,4	3,5	0,6	37,8	32,0	29,0	1,2	17,9	77,2	3,2	1,7
Ambdues per igual	161		42,4	57,6	12,1	32,3	34,6	13,1	6,6	1,3	31,3	27,2	40,3	1,2	38,7	47,5	13,2	0,6
No treballa / no estudia	478		30,1	69,9	7,3	26,3	22,1	15,9	14,4	14,0	59,7	26,9	13,2	0,2	42,8	48,1	8,4	0,6
Altres	2		0,0	100,0	0,0	51,9	48,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	51,9	0,0	0,0	48,1
P26.3. I AMB ELS AMICS?																		
Català	493		36,9	63,1	6,9	24,4	28,4	19,5	11,3	9,5	29,8	32,3	37,5	0,4	89,2	8,4	2,3	0,2
Castellà	445		33,4	66,6	12,7	39,5	25,4	13,7	6,7	2,1	52,8	25,2	21,1	0,9	6,7	88,4	4,2	0,6
Ambdues per igual	261		33,8	66,2	5,0	32,7	32,1	14,8	9,1	6,2	36,7	29,3	33,1	0,8	37,2	42,2	19,8	0,8
Altres	2		0,0	100,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER EL SEU PARE?																		
Catalunya	540		37,0	63,0	9,9	27,7	29,1	17,2	7,4	8,8	35,2	31,2	33,3	0,4	76,5	17,3	6,2	0,0
Resta d'Espanya	543		33,1	66,9	6,5	32,5	27,5	16,9	12,4	4,2	47,2	26,2	25,9	0,7	26,0	66,0	8,0	0,0
Estranger	109		35,4	64,6	12,3	48,9	25,1	10,0	1,8	1,8	25,5	34,9	39,6	0,0	9,5	79,8	3,6	7,1
No sap	5		0,0	100,0	38,2	42,3	19,5	0,0	0,0	0,0	57,7	0,0	42,3	0,0	19,5	60,9	19,5	0,0
No contesta	2		0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER LA SEVA MARE?																		
Catalunya	530		36,9	63,1	10,5	26,7	27,8	17,8	8,2	9,0	36,3	32,7	30,2	0,7	77,7	16,7	5,6	0,0
Resta d'Espanya	559		32,4	67,6	5,8	34,1	28,8	16,5	10,7	4,1	46,0	24,3	29,4	0,4	25,8	65,6	8,6	0,0
Estranger	109		38,4	61,6	15,0	45,2	24,2	8,2	5,6	1,8	25,4	36,6	38,0	0,0	9,5	79,8	3,6	7,2
No contesta	2		0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL			
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	
Base Total	1200																
P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?																	
Sense estudis	3	34,5	65,5	34,5	0,0	0,0	0,0	0,0	65,5	100,0	0,0	0,0	0,0	65,5	34,5	0,0	0,0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	33	20,8	79,2	17,4	23,8	6,2	26,5	12,1	14,1	100,0	0,0	0,0	0,0	23,2	71,5	2,9	2,5
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	442	36,5	63,5	10,7	27,7	24,5	17,2	12,5	7,4	100,0	0,0	0,0	0,0	38,7	52,7	8,3	0,3
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	349	34,1	65,9	9,5	28,7	28,8	16,3	9,4	7,4	0,0	100,0	0,0	0,0	53,2	40,9	5,0	0,8
Universitari grau mig (primer cicle)	118	27,5	72,5	9,6	29,2	40,1	17,5	1,9	1,7	0,0	0,0	100,0	0,0	52,2	40,4	7,4	0,0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	247	38,7	61,3	2,4	46,5	30,2	12,7	6,2	2,0	0,0	0,0	100,0	0,0	55,1	36,5	7,2	1,2
No contesta	8	25,1	74,9	0,0	23,5	51,9	24,7	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	23,5	76,5	0,0	0,0
P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?																	
Treballa per compte propi	161	48,5	51,5	5,1	24,7	35,6	22,7	8,8	3,2	25,0	30,4	44,6	0,0	58,6	36,0	4,3	1,2
Treballa per compte d'altri	535	35,0	65,0	8,5	39,7	31,6	15,3	4,9	0,0	26,9	30,8	42,2	0,2	47,7	45,7	6,3	0,4
No treballa	496	30,4	69,6	10,2	25,9	21,3	15,3	13,8	13,5	59,1	27,2	13,5	0,2	43,2	47,7	8,3	0,8
No contesta	7	28,4	71,6	0,0	13,3	72,1	14,6	0,0	0,0	0,0	0,0	13,4	86,6	26,7	73,3	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	
Total																	
Base Treballa per compte propi	161																
P30.1. VOSTÈ ÉS...																	
Empresari o professional amb assalariats	40	47,5	52,5	0,0	16,4	46,0	17,5	17,7	2,5	25,7	37,9	36,4	0,0	65,2	30,1	2,3	2,3
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	117	49,5	50,5	7,0	28,3	30,6	24,5	6,0	3,5	24,7	28,0	47,3	0,0	57,5	36,6	5,1	0,8
Membre de cooperativa	4	28,4	71,6	0,0	0,0	75,9	24,1	0,0	0,0	26,5	24,1	49,4	0,0	24,1	75,9	0,0	0,0
Base Treballa per compte d'altri	535																
P30.2. VOSTÈ ÉS...																	
Assalariat indefinit	410	37,7	62,3	7,5	38,1	33,0	15,9	5,5	0,0	25,4	29,9	44,4	0,2	51,8	42,2	6,0	0,0
Assalariat eventual o interí	124	26,4	73,6	12,0	45,1	27,1	13,4	2,4	0,0	31,2	33,8	35,0	0,0	34,4	56,6	7,4	1,6
Membre de cooperativa	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Base No treballa	496																
P30.3. VOSTÈ ÉS...																	
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	95	40,8	59,2	0,0	1,3	4,3	8,2	27,9	58,3	46,2	36,9	16,9	0,0	70,6	25,3	4,1	0,0
Aturat i ha treballat abans	337	30,6	69,4	9,4	36,3	27,5	18,2	8,6	0,0	61,6	25,1	13,1	0,3	33,7	55,8	9,6	0,9
Pensionista (abans no ha treballat)	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Aturat i busca la primera feina	4	50,3	49,7	74,9	25,1	0,0	0,0	0,0	0,0	74,9	0,0	25,1	0,0	25,1	74,9	0,0	0,0
Estudiant	19	36,3	63,7	84,4	15,6	0,0	0,0	0,0	0,0	42,7	36,1	21,2	0,0	52,9	36,8	5,2	5,0
Mestressa de casa	41	0,0	100,0	0,0	2,9	21,9	17,0	32,0	26,2	73,5	21,6	4,8	0,0	56,6	34,0	9,4	0,0
Base Treballa	697																
P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?																	
Públic (administració o empresa pública)	145	32,9	67,1	2,0	34,0	35,2	23,9	4,9	0,0	16,5	22,8	60,7	0,0	52,0	42,7	5,4	0,0
Sector privat	542	39,1	60,9	9,2	36,3	32,2	15,1	6,2	0,9	29,3	32,4	38,2	0,2	49,3	43,9	6,1	0,7
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	8	61,5	38,5	11,8	62,6	12,8	12,8	0,0	0,0	23,5	37,9	38,6	0,0	76,2	23,8	0,0	0,0
No contesta	2	54,9	45,1	0,0	45,1	0,0	54,9	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	54,9	45,1	0,0	0,0
P30.5. I A QUINA BRANCA?																	
Agrari	15	67,4	32,6	0,0	27,6	34,1	31,6	6,7	0,0	44,1	20,6	35,4	0,0	79,0	21,0	0,0	0,0
Indústria	75	60,7	39,3	7,8	40,7	31,4	9,3	9,3	1,3	24,6	38,6	36,9	0,0	48,6	46,2	5,3	0,0
Serveis	543	31,4	68,6	8,2	33,8	34,0	18,1	5,3	0,6	25,1	30,2	44,6	0,2	48,9	44,0	6,6	0,5
Construcció	60	63,6	36,4	5,3	54,2	19,7	12,3	6,8	1,7	38,1	25,9	36,0	0,0	56,0	40,6	1,7	1,6
No contesta	3	37,3	62,7	0,0	30,6	32,1	37,3	0,0	0,0	0,0	67,9	32,1	0,0	69,4	30,6	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE						EDAT				NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL			
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres				
Base Total	1200																			
P31. COMARCA DE RESIDÈNCIA																				
Alt Camp	8	37,2	62,8	0,0	12,2	35,2	52,6	0,0	0,0	60,9	25,2	13,9	0,0	74,8	25,2	0,0	0,0			
Alt Empordà	15	19,8	80,2	12,4	39,0	14,8	20,5	6,9	6,5	26,9	46,6	26,5	0,0	46,7	40,3	13,0	0,0			
Alt Penedès	22	40,6	59,4	19,2	38,5	36,8	5,5	0,0	0,0	52,5	23,1	24,4	0,0	35,9	39,1	25,0	0,0			
Alt Urgell	4	0,0	100,0	0,0	49,8	25,5	0,0	24,6	0,0	74,5	25,5	0,0	0,0	24,6	75,4	0,0	0,0			
Anoia	25	43,9	56,1	16,4	31,2	28,7	16,0	7,7	0,0	56,4	31,5	12,1	0,0	32,5	55,8	11,7	0,0			
Bages	42	35,9	64,1	11,6	41,8	19,3	18,3	7,0	1,9	58,5	26,5	15,1	0,0	58,1	37,5	2,2	2,2			
Baix Camp	22	35,9	64,1	12,4	26,3	25,9	13,4	12,7	9,3	69,4	13,3	17,3	0,0	43,9	38,5	17,6	0,0			
Baix Ebre	8	38,2	61,8	0,0	36,7	24,4	39,0	0,0	0,0	39,4	48,7	11,9	0,0	87,7	12,3	0,0	0,0			
Baix Empordà	14	41,8	58,2	7,0	36,2	42,1	7,2	0,0	7,5	35,1	44,0	20,9	0,0	42,8	29,0	28,2	0,0			
Baix Llobregat	110	34,3	65,7	4,5	31,8	35,4	15,3	10,1	2,9	44,4	32,0	23,6	0,0	30,4	59,5	9,0	1,1			
Baix Penedès	22	27,1	72,9	4,7	27,2	26,6	32,6	9,0	0,0	51,6	27,2	21,3	0,0	27,6	64,1	8,4	0,0			
Barcelonès	95	33,5	66,5	12,3	32,6	29,1	10,6	9,3	6,1	38,7	24,8	36,4	0,0	32,9	63,1	4,1	0,0			
Berguedà	7	40,1	59,9	14,4	28,8	14,4	14,4	28,1	0,0	56,9	28,8	14,4	0,0	85,6	14,4	0,0	0,0			
Cerdanya	2	100,0	0,0	0,0	53,4	0,0	46,6	0,0	0,0	53,4	46,6	0,0	0,0	46,6	53,4	0,0	0,0			
Conca de Barberà	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0			
Garraf	18	21,5	78,5	5,8	40,3	21,7	26,7	0,0	5,5	40,1	32,5	27,4	0,0	48,5	51,5	0,0	0,0			
Garrigues	6	31,5	68,5	0,0	15,9	18,5	48,5	17,0	0,0	51,1	14,4	34,4	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0			
Garrotxa	8	37,4	62,6	12,9	24,6	12,1	23,8	26,6	0,0	12,9	35,5	51,6	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0			
Gironès	35	59,9	40,1	3,5	38,5	33,7	15,1	9,2	0,0	62,7	12,9	24,3	0,0	69,1	27,9	3,0	0,0			
Maresme	84	32,3	67,7	8,0	38,2	26,2	9,6	8,6	9,4	41,8	25,1	33,1	0,0	49,1	40,1	10,8	0,0			
Montsià	6	19,4	80,6	0,0	14,3	14,3	71,3	0,0	0,0	31,4	14,3	54,2	0,0	66,2	33,8	0,0	0,0			
Noguera	5	23,9	76,1	0,0	18,9	20,5	20,5	23,9	16,2	16,2	41,1	42,7	0,0	81,1	18,9	0,0	0,0			
Osona	21	25,0	75,0	20,1	18,7	29,4	23,2	8,7	0,0	49,5	23,1	27,4	0,0	86,2	13,8	0,0	0,0			
Pallars Sobirà	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0			
Pla de l'Estany	4	25,5	74,5	0,0	52,2	21,1	26,7	0,0	0,0	47,8	25,5	26,7	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0			
Pla d'Urgell	7	60,9	39,1	14,6	31,6	39,5	14,3	0,0	0,0	40,5	13,3	46,3	0,0	68,4	31,6	0,0	0,0			
Priorat	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	54,9	0,0	45,1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0			
Ribera d'Ebre	3	0,0	100,0	0,0	0,0	66,0	0,0	34,0	0,0	34,0	66,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0			
Ripollès	4	25,9	74,1	24,7	49,4	25,9	0,0	0,0	0,0	25,9	50,6	23,5	0,0	50,6	25,9	23,5	0,0			
Segarra	4	24,7	75,3	0,0	53,4	25,3	0,0	21,3	0,0	46,6	24,7	28,8	0,0	75,3	24,7	0,0	0,0			
Segrià	21	32,2	67,8	4,6	33,4	37,9	15,0	9,2	0,0	28,2	38,7	33,2	0,0	62,6	28,2	9,2	0,0			
Selva	27	22,7	77,3	14,9	36,3	15,1	18,7	11,3	3,7	44,7	28,7	23,1	3,5	63,1	26,2	6,9	3,7			
Solsonès	3	0,0	100,0	0,0	0,0	66,1	33,9	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	66,1	33,9	0,0	0,0			
Tarragonès	45	25,0	75,0	4,6	16,3	40,8	17,9	16,0	4,4	18,1	41,3	38,3	2,3	41,0	54,6	4,3	0,0			
Terra Alta	3	0,0	100,0	0,0	0,0	35,1	0,0	33,1	31,8	64,9	0,0	35,1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0			
Urgell	7	40,1	59,9	0,0	14,4	16,2	39,9	15,1	14,4	41,5	44,3	14,2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0			
Vallès Occidental	141	34,3	65,7	15,0	34,9	24,1	14,0	8,3	3,7	47,9	26,4	25,7	0,0	31,7	58,5	9,8	0,0			
Vallès Oriental	70	29,6	70,4	6,2	30,5	34,8	15,5	13,0	0,0	41,7	30,2	28,1	0,0	44,9	48,3	5,4	1,4			
Barcelona ciutat	271	38,8	61,2	6,8	30,4	25,8	14,9	7,8	14,2	25,2	30,8	43,2	0,7	51,4	42,9	4,4	1,4			
No contesta	9	56,6	43,4	0,0	21,6	22,2	45,8	10,4	0,0	0,0	46,3	10,4	43,3	23,3	65,7	11,1	0,0			

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE							EDAT				NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL			
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres					
Base Viu a Barcelona ciutat	271																				
P32. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?																					
Ciutat Vella	12	44,9	55,1	0,0	73,6	8,1	9,8	0,0	8,5	8,0	33,1	59,0	0,0	31,3	59,6	9,1	0,0				
Eixample	51	33,9	66,1	8,1	32,2	17,4	13,9	8,7	19,7	21,4	31,8	46,8	0,0	58,4	33,8	5,8	2,0				
Sants-Montjuïc	29	45,8	54,2	6,9	53,3	18,8	7,1	6,4	7,6	43,5	14,5	42,0	0,0	31,7	64,8	3,5	0,0				
Les Corts	16	50,5	49,5	0,0	31,0	32,2	24,7	0,0	12,1	5,8	45,2	43,3	5,7	68,5	25,2	6,3	0,0				
Sarrià-Sant Gervasi	22	39,6	60,4	0,0	13,4	29,5	14,0	9,8	33,4	4,3	20,2	75,5	0,0	68,5	22,5	8,9	0,0				
Gràcia	27	46,1	53,9	3,1	33,0	21,6	22,9	3,8	15,6	11,1	40,2	48,7	0,0	67,1	26,3	3,6	3,1				
Horta	21	51,0	49,0	14,6	32,9	21,8	9,3	3,9	17,5	22,4	45,8	31,7	0,0	35,8	59,7	4,5	0,0				
Nou Barris	24	37,6	62,4	11,8	24,9	34,5	11,7	4,4	12,8	30,9	25,4	43,7	0,0	33,5	62,4	4,0	0,0				
Sant Andreu	19	16,5	83,5	10,5	15,5	31,7	26,2	16,0	0,0	41,9	36,6	21,5	0,0	52,9	47,1	0,0	0,0				
Sant Martí	47	32,5	67,5	7,8	19,7	35,2	15,5	12,8	8,9	34,6	30,2	35,2	0,0	55,8	38,1	2,1	4,0				
No contesta	4	51,6	48,4	0,0	0,0	51,6	0,0	24,9	23,5	75,1	0,0	0,0	24,9	23,5	76,5	0,0	0,0				
Base Total	1200																				
REGIÓ DE RESIDÈNCIA																					
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	539	33,1	66,9	10,0	34,1	29,4	13,3	8,9	4,3	43,7	27,6	28,6	0,0	36,8	54,3	8,5	0,4				
Comarques gironines	106	38,2	61,8	9,5	37,6	25,0	16,3	8,9	2,8	43,9	29,3	26,0	0,9	63,8	26,2	9,1	1,0				
Camp de Tarragona	100	30,2	69,8	5,8	20,0	33,6	24,4	12,0	4,1	40,7	30,5	27,8	1,0	43,3	49,1	7,7	0,0				
Terres de l'Ebre	20	21,1	78,9	0,0	19,0	29,5	36,5	10,3	4,8	40,1	34,1	25,8	0,0	85,2	14,8	0,0	0,0				
Àmbit de Ponent	50	35,8	64,2	4,0	28,4	30,0	22,0	12,1	3,6	34,8	31,9	33,2	0,0	76,1	20,0	3,9	0,0				
Comarques centrals	98	34,8	65,2	14,5	31,9	24,9	19,0	8,9	0,8	57,2	26,4	16,4	0,0	59,8	35,3	3,9	1,0				
Alt Pirineu i Aran	7	40,5	59,5	0,0	57,9	15,2	12,3	14,6	0,0	72,5	27,5	0,0	0,0	26,9	73,1	0,0	0,0				
Barcelona ciutat	271	38,8	61,2	6,8	30,4	25,8	14,9	7,8	14,2	25,2	30,8	43,2	0,7	51,4	42,9	4,4	1,4				
No contesta	9	56,6	43,4	0,0	21,6	22,2	45,8	10,4	0,0	0,0	46,3	10,4	43,3	23,3	65,7	11,1	0,0				
DIA SETMANA TRUCADA																					
Dilluns	230	29,9	70,1	8,6	34,0	27,2	16,5	9,3	4,5	41,4	25,4	32,8	0,4	45,4	46,2	8,0	0,4				
Dimarts	253	37,5	62,5	8,6	32,6	29,4	15,6	7,8	5,9	36,2	31,4	32,4	0,0	49,8	42,8	6,3	1,1				
Dimecres	250	34,0	66,0	10,2	29,7	26,8	17,7	8,8	6,7	43,9	29,1	26,6	0,4	43,9	49,2	5,6	1,3				
Dijous	190	32,7	67,3	7,6	33,0	33,4	11,3	10,2	4,6	36,2	29,3	32,8	1,6	47,8	45,3	6,9	0,0				
Divendres	170	38,4	61,6	8,4	30,6	25,8	20,3	9,0	5,9	37,4	32,4	28,6	1,7	47,8	44,0	7,7	0,6				
Dissabte	61	45,5	54,5	6,3	33,4	29,2	9,9	11,1	10,1	47,9	22,6	29,6	0,0	47,7	45,9	6,4	0,0				
Diumenge	47	31,5	68,5	10,7	25,1	17,4	25,5	10,6	10,7	42,5	29,8	27,7	0,0	53,8	39,4	6,8	0,0				
FRANJA HORÀRIA TRUCADA																					
De 8 a 11 hores	207	29,2	70,8	4,9	26,3	28,2	22,2	11,2	7,3	42,3	28,9	27,4	1,5	44,8	48,6	5,6	0,9				
De 11 a 13 hores	277	38,1	61,9	12,1	29,7	26,7	13,6	12,1	5,7	39,9	27,7	32,1	0,3	46,2	46,4	7,1	0,3				
De 13 a 16 hores	285	35,6	64,4	6,3	31,3	25,8	23,9	6,4	6,5	40,8	26,0	32,5	0,7	48,3	44,7	6,3	0,7				
De 16 a 19 hores	216	34,8	65,2	8,1	36,7	31,5	9,0	8,6	6,2	37,0	35,3	26,8	1,0	49,6	41,4	8,5	0,5				
De 19 a 22 hores	139	33,1	66,9	11,1	33,6	34,0	8,1	7,9	5,3	40,9	30,5	28,6	0,0	46,6	44,0	8,0	1,5				
De 22 a 1 hores	50	40,7	59,3	16,1	39,9	22,0	13,9	6,2	1,9	34,8	27,3	37,9	0,0	55,5	40,7	3,8	0,0				
De 1 a 8 hores	26	35,5	64,5	7,2	37,9	19,9	23,3	7,6	4,2	35,0	22,2	42,8	0,0	31,2	64,9	3,9	0,0				
PROVÍNCIA																					
Barcelona	912	35,3	64,7	9,5	32,7	27,8	14,5	8,6	6,8	39,2	28,7	31,6	0,4	43,5	48,9	6,9	0,7				
Girona	106	38,2	61,8	9,5	38,5	24,1	16,3	8,9	2,8	43,8	29,3	26,0	0,9	62,9	27,1	9,1	1,0				
Lleida	60	34,6	65,4	3,3	28,6	30,1	23,2	11,7	3,0	40,7	29,8	27,8	1,7	70,0	26,7	3,2	0,0				
Tarragona	122	29,1	70,9	4,8	20,4	33,2	26,0	11,5	4,1	39,9	31,4	27,1	1,6	49,3	44,4	6,3	0,0				
NIVELL D'ESTUDIS																					
Baix	477	35,4	64,6	11,3	27,2	23,1	17,7	12,4	8,2	100,0	0,0	0,0	0,0	37,8	53,9	7,9	0,4				
Mitjà	349	34,1	65,9	9,5	28,7	28,8	16,3	9,4	7,4	0,0	100,0	0,0	0,0	53,2	40,9	5,0	0,8				
Alt	366	35,1	64,9	4,7	40,9	33,4	14,3	4,8	1,9	0,0	0,0	100,0	0,0	54,1	37,8	7,2	0,8				
No contesta	8	25,1	74,9	0,0	23,5	51,9	24,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	23,5	76,5	0,0	0,0				

% Horitzontals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL			
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	
Base Total	1200																
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012																	
Gener	120	35,0	65,0	9,0	31,0	28,0	16,0	10,0	6,0	44,0	27,0	29,0	0,0	53,0	43,0	3,0	1,0
Febrer	103	34,0	66,0	6,0	37,0	26,0	14,0	10,0	7,0	40,0	27,0	32,0	1,0	57,0	38,0	5,0	0,0
Març	103	35,0	65,0	10,0	28,0	30,0	19,0	8,0	5,0	34,0	33,0	32,0	1,0	45,0	47,0	8,0	0,0
Abril	95	36,0	64,0	7,0	34,0	27,0	17,0	9,0	6,0	28,0	35,0	37,0	0,0	43,0	50,0	6,0	1,0
Maig	94	35,0	65,0	11,0	30,0	28,0	17,0	8,0	6,0	44,0	34,0	21,0	1,0	44,0	46,0	9,0	1,0
Juny	101	34,0	66,0	11,0	30,0	29,0	14,0	9,0	7,0	40,0	27,0	33,0	0,0	51,0	41,0	6,0	2,0
Juliol	110	37,0	63,0	6,0	32,0	29,0	18,0	9,0	6,0	31,0	31,0	37,0	1,0	47,0	50,0	3,0	0,0
Agost	82	34,0	66,0	10,0	34,0	28,0	14,0	9,0	5,0	51,0	30,0	19,0	0,0	47,0	47,0	5,0	1,0
Setembre	98	34,0	66,0	12,0	33,0	23,0	16,0	10,0	6,0	49,0	28,0	23,0	0,0	39,0	48,0	13,0	0,0
Octubre	97	37,0	63,0	6,0	31,0	33,0	15,0	9,0	6,0	50,0	21,0	28,0	1,0	54,0	42,0	4,0	0,0
Novembre	94	33,0	67,0	10,0	32,0	27,0	17,0	8,0	6,0	38,0	23,0	37,0	2,0	41,0	45,0	12,0	2,0
Desembre	103	34,0	66,0	7,0	30,0	29,0	18,0	10,0	6,0	31,0	33,0	35,0	1,0	43,0	48,0	9,0	0,0



Dia de la setmana – Franja horària de la trucada

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?															
Menys de tres mesos	61	15,9	18,6	24,9	13,7	12,4	9,7	4,8	20,1	21,8	34,9	9,9	3,5	3,3	6,4
Entre 3 i 6 mesos	74	20,5	18,4	26,1	9,6	15,2	4,7	5,6	25,5	25,0	23,5	11,1	12,2	1,4	1,3
Entre 6 i 12 mesos	62	23,6	21,0	12,4	18,8	16,3	4,9	2,9	19,0	22,1	20,7	16,6	17,2	4,4	0,0
Entre 1 i 2 anys	166	20,0	24,7	17,3	16,2	11,5	6,6	3,6	14,1	22,8	25,8	16,9	10,4	8,3	1,8
Més de 2 anys	836	18,5	20,8	21,5	16,3	14,5	4,5	3,8	16,8	23,0	22,9	19,5	11,8	3,7	2,2
No sap	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	48,8	0,0	0,0	51,3	0,0	0,0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?															
Familiar o amic	221	23,6	18,3	21,9	13,5	16,0	3,1	3,6	14,6	22,3	27,8	16,4	11,7	6,0	1,3
Internet	84	18,8	22,7	17,0	17,1	13,3	7,5	3,5	16,8	28,5	25,2	14,9	6,9	4,8	2,9
Per la televisió	371	18,1	22,3	21,3	17,6	11,8	4,9	4,0	17,6	24,0	19,1	19,3	14,2	4,3	1,5
Per la ràdio	21	9,3	10,3	9,0	19,1	29,0	13,6	9,6	20,6	14,9	17,5	23,4	23,7	0,0	0,0
A la premsa	52	6,0	30,5	14,9	23,0	10,2	9,9	5,6	11,1	25,3	32,5	11,5	9,6	6,0	3,9
Revista de la Generalitat	41	22,0	22,4	6,8	26,5	17,8	2,3	2,3	14,9	22,2	30,0	16,4	11,8	4,8	0,0
Pàgines grogues	12	16,6	24,1	8,3	0,0	25,3	17,8	7,9	40,9	25,8	0,0	9,7	7,6	8,1	7,9
Algun altre servei telefònic	15	21,4	26,5	13,2	12,8	19,9	6,2	0,0	20,0	14,3	26,2	20,5	6,2	6,2	6,6
A la feina / estudis	51	24,2	16,0	22,9	12,2	17,4	3,4	3,9	10,4	25,4	22,3	23,5	6,4	6,0	6,0
INEM / OTG	87	14,8	22,1	26,0	16,8	14,5	3,4	2,3	39,3	20,2	21,5	6,6	8,8	2,4	1,1
Altres respostes	69	25,1	23,2	20,1	8,2	11,9	8,5	2,9	7,6	24,1	29,2	20,2	14,5	2,8	1,5
No sap	175	18,6	18,8	25,5	14,4	14,0	3,9	4,6	14,8	20,9	25,5	23,9	9,6	1,6	3,7

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?															
Molt satisfet	375	20,5	22,4	19,3	15,0	14,0	3,8	5,0	16,5	22,2	24,4	19,1	12,7	3,6	1,4
Bastant satisfet	667	18,0	21,1	21,4	16,6	14,5	5,4	3,0	18,0	22,1	24,2	17,8	10,8	4,7	2,4
Regular / normal	114	20,4	19,1	21,8	16,4	10,6	6,3	5,3	18,7	29,4	19,1	18,1	10,4	2,6	1,7
Poc satisfet	33	19,8	11,4	25,3	6,3	21,1	9,9	6,3	6,8	31,8	21,5	11,4	18,6	3,4	6,5
Gens satisfet	11	28,0	21,0	18,7	21,0	11,4	0,0	0,0	9,8	19,4	30,5	10,5	11,4	8,9	9,6
P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?															
0	3	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	3	28,9	34,5	36,6	0,0	0,0	0,0	0,0	36,6	34,5	28,9	0,0	0,0	0,0	0,0
2	5	0,0	41,3	0,0	18,8	19,3	20,6	0,0	19,3	18,8	22,4	0,0	20,6	0,0	18,8
3	4	0,0	0,0	48,8	0,0	0,0	0,0	51,2	0,0	25,6	0,0	0,0	51,2	23,2	0,0
4	7	15,0	13,7	56,3	0,0	0,0	15,0	0,0	0,0	29,2	42,4	13,4	0,0	15,0	0,0
5	46	17,9	24,2	11,3	19,9	17,3	4,8	4,6	13,2	28,8	15,8	24,0	13,6	2,0	2,6
6	56	18,4	14,8	22,2	21,4	9,1	10,6	3,7	12,8	24,4	13,0	27,0	8,7	9,0	5,2
7	159	18,8	21,7	19,3	18,9	15,0	1,8	4,4	22,3	22,2	24,2	18,8	10,8	0,5	1,4
8	390	17,9	21,4	22,0	17,4	13,7	5,0	2,5	18,4	21,5	23,2	20,3	10,8	4,2	1,6
9	252	21,0	23,5	19,4	12,6	14,7	5,3	3,6	14,5	23,1	24,5	15,1	14,3	5,4	3,1
10	273	19,5	18,9	21,9	14,0	15,0	5,3	5,4	17,4	23,3	27,5	15,1	10,7	4,2	1,8
Mitjana	8,22	8,21	8,21	8,25	8,10	8,32	8,16	8,22	8,24	8,11	8,39	8,11	8,23	8,27	8,00
Desviació	1,54	1,71	1,50	1,51	1,42	1,41	1,71	1,82	1,43	1,78	1,43	1,38	1,55	1,60	1,86
Casos	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?															
Rapidesa	317	19,6	19,4	23,0	16,3	13,9	5,0	2,8	18,6	25,2	21,2	18,5	12,0	3,2	1,3
Amabilitat	93	15,3	21,2	23,6	15,2	14,9	6,6	3,3	20,6	17,6	24,2	22,0	11,5	2,1	2,1
Atenció (personal, al client)	282	20,2	25,3	16,8	13,2	15,3	5,3	3,9	18,1	21,4	23,8	16,2	13,3	4,9	2,2
Tenir molta i bé la informació	61	10,4	21,7	17,5	23,8	15,1	8,2	3,3	16,0	33,3	18,0	12,8	10,0	4,9	4,9
Bona informació	107	20,5	18,6	14,0	18,9	16,7	7,6	3,7	12,1	20,9	30,8	15,6	10,5	6,5	3,7
Resoldre, donar solucions	159	20,1	22,0	21,8	17,3	11,4	3,7	3,7	18,6	26,3	25,1	19,5	8,0	1,8	0,6
Eficàcia / eficiència	56	25,7	7,0	27,9	16,5	10,3	7,4	5,2	7,4	7,8	30,4	19,3	16,4	11,0	7,8
Professionalitat	39	11,9	23,7	23,0	7,5	23,5	0,0	10,5	13,1	24,3	25,2	18,0	9,5	7,5	2,5
Llenguatge clar i concís	30	20,5	15,8	34,6	12,9	6,3	3,1	6,8	16,0	27,6	22,3	13,4	13,0	3,7	4,0
Interès per resoldre la consulta	12	25,1	33,7	17,1	24,1	0,0	0,0	0,0	0,0	34,1	17,0	33,8	15,0	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	26	3,7	30,9	31,0	15,1	11,5	0,0	7,9	30,6	19,6	11,5	26,0	7,5	4,7	0,0
Altres	11	18,0	19,5	16,5	18,8	27,3	0,0	0,0	18,7	37,4	26,1	8,8	9,0	0,0	0,0
No sap	7	71,7	0,0	13,5	0,0	0,0	0,0	14,9	13,6	0,0	42,5	29,7	14,2	0,0	0,0
Base Esmenta un primer aspecte	1193														
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?															
Rapidesa	157	15,4	24,0	28,1	13,4	10,6	6,4	1,9	17,4	20,6	26,7	16,7	10,7	5,2	2,7
Amabilitat	112	15,3	22,6	21,7	10,5	17,3	6,4	6,2	12,4	26,4	29,2	12,3	14,4	2,7	2,6
Atenció (personal, al client)	123	16,6	17,7	21,6	20,8	10,3	5,8	7,2	14,5	26,0	25,2	14,5	11,8	3,9	4,1
Tenir molta i bé la informació	52	14,5	18,7	23,1	18,8	13,5	3,8	7,6	7,6	26,6	20,3	17,0	16,1	12,4	0,0
Bona informació	97	17,6	19,8	24,3	9,4	15,2	9,7	3,9	12,5	18,9	26,5	17,5	16,6	3,9	4,1
Resoldre, donar solucions	97	18,4	24,8	19,4	13,5	15,7	5,0	3,2	19,6	21,5	21,8	22,5	12,5	2,0	0,0
Eficàcia / eficiència	59	19,6	13,9	17,6	19,7	18,6	5,4	5,1	11,9	31,8	23,7	21,0	6,8	4,7	0,0
Professionalitat	38	18,8	26,3	16,1	15,9	12,3	5,2	5,3	23,7	22,0	20,2	21,2	10,5	2,5	0,0
Llenguatge clar i concís	30	20,1	18,8	25,2	6,5	22,9	3,1	3,4	13,2	36,1	18,3	16,0	16,4	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	15	18,3	21,2	26,0	20,7	13,9	0,0	0,0	40,0	20,0	0,0	14,9	25,1	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	21	15,5	24,8	21,6	18,6	19,6	0,0	0,0	19,1	18,4	23,1	24,0	4,6	5,0	5,8
Altres	15	19,0	23,1	19,0	19,5	19,4	0,0	0,0	18,4	12,4	19,6	17,7	6,4	19,4	6,2
Cap altre	378	23,0	21,0	17,1	18,6	13,8	3,8	2,7	20,9	22,1	22,4	19,4	9,3	3,8	2,2

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?															
Rapidesa	474	18,2	21,0	24,7	15,3	12,8	5,5	2,5	18,2	23,7	23,1	17,9	11,6	3,9	1,7
Amabilitat	205	15,3	22,0	22,5	12,6	16,2	6,5	4,9	16,1	22,4	26,9	16,7	13,1	2,4	2,4
Atenció (personal, al client)	404	19,1	23,0	18,3	15,5	13,8	5,4	4,9	17,0	22,8	24,2	15,7	12,9	4,6	2,7
Tenir molta i bé la informació	113	12,3	20,3	20,1	21,5	14,4	6,2	5,3	12,2	30,2	19,1	14,8	12,8	8,4	2,7
Bona informació	204	19,1	19,2	18,9	14,4	16,0	8,6	3,8	12,3	20,0	28,8	16,5	13,4	5,2	3,9
Resoldre, donar solucions	257	19,5	23,1	20,9	15,8	13,0	4,2	3,5	19,0	24,5	23,9	20,6	9,7	1,9	0,4
Eficàcia / eficiència	114	22,6	10,5	22,6	18,2	14,6	6,4	5,2	9,7	20,1	26,9	20,2	11,5	7,8	3,8
Professionalitat	77	15,3	25,0	19,6	11,6	18,0	2,6	7,9	18,3	23,2	22,7	19,6	10,0	5,0	1,3
Llenguatge clar i concís	61	20,3	17,3	29,9	9,7	14,7	3,1	5,1	14,6	31,9	20,3	14,7	14,7	1,8	2,0
Interès per resoldre la consulta	27	21,3	26,7	22,1	22,2	7,8	0,0	0,0	22,4	26,2	7,5	23,2	20,6	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	46	8,9	28,2	26,8	16,6	15,1	0,0	4,4	25,5	19,1	16,7	25,1	6,2	4,8	2,6
Altres	27	18,6	21,5	17,9	19,2	22,8	0,0	0,0	18,5	23,1	22,4	13,9	7,5	11,1	3,6
No sap	7	71,7	0,0	13,5	0,0	0,0	0,0	14,9	13,6	0,0	42,5	29,7	14,2	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI: LA RAPIDESA															
0	7	41,8	0,0	30,6	13,5	14,1	0,0	0,0	41,8	47,0	11,2	0,0	0,0	0,0	0,0
1	7	13,7	60,3	14,2	11,8	0,0	0,0	0,0	14,9	28,2	17,3	25,8	0,0	0,0	13,7
2	6	35,0	16,0	16,3	0,0	0,0	0,0	32,7	0,0	32,3	0,0	16,0	32,7	0,0	19,0
3	10	10,6	0,0	22,4	43,6	23,4	0,0	0,0	10,8	9,9	47,6	21,4	10,2	0,0	0,0
4	22	14,1	22,9	35,4	14,4	13,1	0,0	0,0	24,7	27,1	9,0	25,5	9,5	4,2	0,0
5	59	19,2	14,6	7,0	30,3	18,6	7,1	3,2	18,6	25,2	28,3	13,4	11,0	1,6	1,7
6	94	21,0	22,6	19,2	13,4	15,0	1,2	7,7	18,0	19,6	21,0	20,8	9,6	6,4	4,6
7	185	16,9	20,0	21,7	18,5	13,1	6,0	3,8	16,9	21,2	21,5	24,4	10,4	4,5	1,1
8	293	20,1	23,0	23,5	15,7	8,8	4,8	4,0	16,9	26,3	23,9	18,5	9,7	3,4	1,3
9	231	17,4	21,5	20,7	13,3	17,7	5,5	3,9	17,7	21,3	27,3	15,0	12,6	4,3	1,8
10	284	20,3	20,5	19,6	13,9	16,7	6,2	2,7	16,3	22,3	23,8	15,1	14,5	4,9	3,2
No sap	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,97	7,95	8,02	7,99	7,73	8,11	8,36	7,68	7,88	7,90	8,08	7,82	8,21	8,21	7,81
Desviació	1,85	1,96	1,79	1,83	1,90	1,85	1,47	1,88	1,95	1,96	1,74	1,76	1,78	1,56	2,49
Casos	1199	230	253	249	190	170	61	47	207	277	285	215	139	50	26
L'AMABILITAT															
0	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	5	19,8	0,0	0,0	43,0	20,8	16,4	0,0	56,0	19,8	0,0	0,0	24,2	0,0	0,0
5	17	13,5	7,2	18,9	18,6	35,6	0,0	6,2	19,4	24,3	19,2	6,2	18,0	0,0	12,9
6	37	15,8	29,9	24,3	16,2	7,9	2,8	3,2	16,7	29,9	24,7	18,4	2,6	7,6	0,0
7	101	18,1	19,5	26,6	18,4	8,0	4,5	4,9	13,4	25,1	26,9	15,5	11,3	3,9	3,8
8	286	20,3	21,7	19,4	17,4	14,5	4,6	2,1	16,9	22,6	21,7	20,2	11,6	5,7	1,3
9	295	16,1	21,2	24,8	13,4	11,6	6,1	6,8	19,6	21,3	21,5	21,8	10,3	2,8	2,5
10	454	21,3	20,6	17,7	15,5	16,7	5,2	3,0	16,0	23,5	26,2	15,2	12,9	4,1	2,0
No sap	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,78	8,87	8,76	8,69	8,65	8,88	8,90	8,79	8,68	8,75	8,84	8,79	8,87	8,72	8,59
Desviació	1,31	1,21	1,31	1,30	1,47	1,32	1,18	1,19	1,52	1,34	1,27	1,10	1,27	1,22	1,51
Casos	1199	230	253	249	190	170	61	47	207	277	285	215	139	50	26

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
LA PROFESSIONALITAT															
0	6	51,4	0,0	32,4	16,2	0,0	0,0	0,0	16,2	36,8	15,4	16,0	0,0	0,0	15,6
1	4	0,0	73,7	26,3	0,0	0,0	0,0	0,0	26,3	24,8	0,0	48,9	0,0	0,0	0,0
2	3	65,6	34,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	34,4	65,6	0,0	0,0	0,0	0,0
3	8	12,6	0,0	12,0	51,0	24,5	0,0	0,0	24,0	24,0	11,9	25,5	14,6	0,0	0,0
4	3	35,5	35,5	0,0	0,0	29,1	0,0	0,0	0,0	29,1	35,5	0,0	0,0	0,0	35,5
5	33	9,3	11,1	26,1	12,4	22,1	15,9	3,1	15,0	29,4	13,0	6,1	24,4	9,0	3,1
6	47	18,9	19,4	28,0	22,8	8,4	0,0	2,5	20,6	35,5	19,8	12,2	4,1	7,9	0,0
7	139	17,5	22,3	20,2	17,5	14,4	5,3	2,9	18,3	16,8	24,8	24,9	8,7	3,6	2,9
8	360	18,1	20,3	21,0	16,5	13,8	5,1	5,2	16,2	25,1	21,4	20,1	12,9	3,5	0,8
9	258	15,8	25,0	23,8	12,1	14,5	5,0	3,9	18,7	18,5	26,9	18,0	9,6	5,1	3,2
10	334	23,6	19,8	17,8	15,9	14,4	5,0	3,5	16,6	24,1	25,6	14,4	12,9	3,8	2,5
No sap	3	34,1	0,0	0,0	65,9	0,0	0,0	0,0	0,0	31,9	0,0	34,1	34,1	0,0	0,0
Mitjana	8,37	8,44	8,41	8,29	8,27	8,41	8,39	8,52	8,36	8,28	8,51	8,27	8,47	8,34	8,21
Desviació	1,58	1,77	1,52	1,60	1,64	1,48	1,45	1,17	1,58	1,73	1,48	1,54	1,45	1,46	2,29
Casos	1197	228	253	250	188	170	61	47	207	276	285	215	138	50	26
L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA															
0	16	34,5	12,3	26,2	0,0	19,9	7,0	0,0	6,5	47,1	13,5	6,0	19,3	0,0	7,6
1	4	23,8	24,4	25,9	0,0	25,9	0,0	0,0	51,8	24,4	0,0	0,0	0,0	0,0	23,8
2	6	0,0	15,3	33,3	34,5	0,0	0,0	16,9	0,0	34,9	16,5	0,0	16,9	15,3	16,5
3	17	12,4	12,6	17,1	35,4	11,7	4,8	6,0	16,6	5,5	24,0	36,8	11,7	5,5	0,0
4	11	9,2	25,5	20,5	8,8	17,0	19,0	0,0	8,8	0,0	18,2	36,0	18,0	19,0	0,0
5	36	22,3	14,2	23,5	14,5	17,2	2,9	5,5	17,2	22,0	24,1	8,2	19,6	5,6	3,3
6	72	19,4	17,3	18,7	22,4	12,1	4,3	5,7	14,5	22,7	19,1	27,0	8,5	5,5	2,7
7	135	16,7	22,4	22,9	19,8	11,1	4,9	2,2	21,5	24,9	24,0	17,6	7,4	3,7	0,8
8	288	19,2	23,9	22,3	15,4	12,5	3,9	2,9	17,2	24,1	23,8	20,6	9,7	3,5	1,1
9	263	17,3	21,3	20,2	14,1	18,4	4,6	4,1	17,8	21,8	22,9	17,1	12,6	5,5	2,3
10	351	21,0	20,4	19,3	14,7	13,5	6,5	4,8	16,4	22,7	26,4	15,4	13,2	3,0	2,9
No sap	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,21	8,23	8,31	8,11	8,10	8,25	8,33	8,34	8,25	8,15	8,38	8,12	8,25	7,96	7,83
Desviació	1,92	2,04	1,73	1,98	1,82	1,99	2,04	1,94	1,77	2,06	1,74	1,77	2,13	1,95	2,97
Casos	1199	229	253	250	190	170	61	47	207	276	285	216	139	50	26

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
L'UTILITZACIÓ DE LLENGUATGE CLAR I CONCÍS															
0	2	54,9	0,0	0,0	45,1	0,0	0,0	0,0	45,1	54,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	2	0,0	48,5	51,5	0,0	0,0	0,0	0,0	51,5	0,0	0,0	48,5	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	2	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	51,2	0,0	0,0	48,8	0,0	0,0	0,0
5	21	24,4	4,4	40,1	14,0	8,4	3,8	4,9	24,3	39,0	17,9	4,9	4,9	0,0	9,2
6	31	10,3	20,3	39,8	12,9	3,2	3,3	10,2	20,7	23,1	30,5	18,8	3,0	0,0	3,8
7	113	15,7	23,7	19,2	15,5	18,9	5,5	1,7	22,0	21,4	19,6	17,3	11,6	7,3	0,8
8	333	19,2	23,8	18,5	15,5	14,3	4,8	3,9	15,7	25,4	22,5	18,5	11,9	4,2	1,8
9	273	16,2	20,9	20,7	15,5	15,1	6,1	5,6	17,5	20,7	23,2	20,7	11,7	3,3	2,9
10	420	22,2	19,4	20,6	16,8	13,3	4,7	3,0	15,7	22,6	26,3	16,5	12,4	4,5	2,0
Mitjana	8,69	8,76	8,68	8,57	8,74	8,70	8,75	8,62	8,49	8,63	8,79	8,69	8,85	8,77	8,58
Desviació	1,34	1,42	1,22	1,49	1,35	1,24	1,15	1,25	1,60	1,39	1,25	1,27	1,10	1,13	1,48
Casos	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26
L'INTERÉS PER RESOLDRE LA CONSULTA															
0	6	31,8	15,4	34,8	0,0	0,0	18,0	0,0	0,0	35,9	15,2	15,4	18,0	0,0	15,4
1	5	59,6	19,6	20,8	0,0	0,0	0,0	0,0	20,8	40,4	38,7	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	3	0,0	0,0	31,6	0,0	36,8	0,0	31,6	0,0	31,6	36,8	0,0	31,6	0,0	0,0
4	9	23,5	19,9	22,5	34,1	0,0	0,0	0,0	10,1	10,6	0,0	44,7	21,7	0,0	12,9
5	43	11,4	14,0	22,1	32,6	12,2	7,7	0,0	17,9	35,7	14,7	10,7	14,3	6,7	0,0
6	69	13,1	26,6	26,3	10,4	14,7	4,2	4,7	13,1	26,9	23,8	14,3	14,5	5,9	1,5
7	149	15,0	24,4	19,0	15,0	17,9	4,1	4,7	23,4	19,6	25,3	19,1	7,1	3,4	2,1
8	296	21,2	20,0	19,8	17,7	11,8	5,4	4,1	16,4	21,6	25,0	22,0	9,1	3,8	2,1
9	269	18,4	20,6	23,8	13,6	14,6	5,3	3,6	16,7	22,3	22,0	19,1	12,7	4,1	3,0
10	346	21,4	20,5	18,6	15,7	14,8	5,0	4,0	16,9	23,6	25,1	14,5	13,6	4,6	1,7
No sap	4	0,0	72,9	27,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	48,8	27,1	24,1	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,34	8,42	8,34	8,25	8,28	8,39	8,30	8,40	8,33	8,26	8,41	8,30	8,41	8,42	8,09
Desviació	1,64	1,76	1,57	1,72	1,57	1,54	1,81	1,50	1,56	1,80	1,57	1,48	1,77	1,51	2,16
Casos	1196	230	250	249	190	170	61	47	207	275	284	215	139	50	26

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
P7. I 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: LA RAPIDESA															
1	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	14	14,9	7,0	7,1	21,1	22,3	14,0	13,6	0,0	21,8	41,7	7,8	21,8	0,0	6,9
6	21	20,5	29,5	25,0	14,4	5,3	5,3	0,0	31,4	38,4	14,8	0,0	4,7	10,6	0,0
7	71	11,8	16,6	18,6	22,2	22,9	5,4	2,6	14,7	21,2	18,4	20,2	17,1	6,6	1,7
8	250	15,6	25,3	21,6	19,6	9,4	5,0	3,5	17,1	25,5	22,8	20,1	11,3	2,0	1,2
9	234	21,7	20,8	22,6	12,2	15,4	4,7	2,6	18,4	20,6	21,2	20,4	11,1	5,6	2,6
10	608	20,6	19,9	20,4	14,9	14,7	4,8	4,6	17,1	22,8	25,4	16,8	11,2	4,1	2,5
Mitjana	9,07	9,21	9,01	9,10	8,94	9,10	8,84	9,17	9,10	9,03	9,07	9,09	9,00	9,08	9,23
Desviació	1,18	1,07	1,23	1,08	1,21	1,19	1,59	1,27	1,09	1,18	1,35	1,03	1,21	1,18	1,21
Casos	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26
L'AMABILITAT															
0	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
3	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
4	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	15	12,9	34,0	53,1	0,0	0,0	0,0	0,0	13,5	26,4	46,2	6,5	7,4	0,0	0,0
6	17	18,2	12,2	22,7	12,1	17,6	12,3	4,8	5,8	17,9	30,1	17,1	6,0	17,2	6,0
7	67	19,3	16,0	23,2	19,2	8,7	9,2	4,5	14,0	24,7	27,2	16,0	7,0	4,6	6,5
8	216	19,5	22,6	22,7	17,0	12,2	3,2	3,0	18,3	22,0	24,7	18,7	11,0	5,0	0,4
9	222	19,9	22,3	20,2	13,5	12,9	6,2	5,0	16,9	23,5	22,8	18,5	9,1	5,9	3,2
10	660	19,0	20,6	19,4	16,4	15,8	4,8	3,9	17,8	23,1	22,9	18,1	13,2	2,9	2,0
Mitjana	9,15	9,18	9,12	9,00	9,21	9,31	9,11	9,23	9,23	9,15	9,07	9,21	9,27	8,75	9,02
Desviació	1,17	1,09	1,26	1,32	1,04	1,08	1,17	1,03	1,04	1,17	1,23	1,05	1,28	1,44	1,26
Casos	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26
LA PROFESSIONALITAT															
0	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	55,2	0,0	44,8	0,0	0,0
5	5	23,1	17,1	0,0	19,6	40,2	0,0	0,0	20,6	36,7	19,6	0,0	23,1	0,0	0,0
6	9	19,7	11,1	11,1	11,1	22,4	24,8	0,0	0,0	54,7	11,3	21,6	0,0	12,4	0,0
7	52	19,2	19,2	30,6	15,6	7,9	3,9	3,7	13,8	21,8	26,1	17,5	9,0	10,0	1,9
8	204	21,1	19,3	21,9	16,9	13,4	4,8	2,7	18,1	24,3	22,5	14,9	15,4	3,7	0,9
9	254	18,2	21,9	24,4	14,7	12,3	2,8	5,8	15,6	21,0	24,2	20,1	10,9	4,4	3,8
10	671	18,8	21,5	18,9	16,0	15,2	5,9	3,7	18,1	23,1	23,7	18,4	10,9	3,7	2,1
No sap	3	36,8	0,0	0,0	31,6	31,6	0,0	0,0	0,0	36,8	63,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,25	9,24	9,23	9,19	9,26	9,31	9,32	9,32	9,32	9,22	9,24	9,32	9,14	9,07	9,39
Desviació	1,06	1,01	1,27	0,97	0,99	1,03	1,09	0,85	0,94	1,06	1,14	0,93	1,25	1,13	0,79
Casos	1197	228	253	250	189	169	61	47	207	276	283	216	139	50	26

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA															
4	3	0,0	0,0	0,0	31,5	31,5	37,1	0,0	0,0	31,5	0,0	31,5	0,0	37,1	0,0
5	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	4	0,0	48,9	51,1	0,0	0,0	0,0	0,0	50,8	49,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	24	26,4	29,4	15,9	12,0	12,4	3,9	0,0	13,4	21,0	37,1	16,4	12,1	0,0	0,0
8	145	14,7	23,0	23,7	22,4	9,6	3,9	2,7	16,4	25,3	27,5	14,4	10,8	2,7	2,8
9	203	20,6	20,3	24,9	14,2	11,5	5,0	3,5	19,6	19,1	20,0	19,5	13,7	5,6	2,6
10	819	19,6	20,7	19,4	15,3	15,7	5,1	4,4	16,8	23,6	23,7	18,4	11,3	4,1	2,1
No contesta	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,50	9,55	9,46	9,44	9,43	9,61	9,40	9,68	9,49	9,49	9,46	9,54	9,51	9,49	9,49
Desviació	0,86	0,78	0,88	0,84	0,91	0,82	1,20	0,63	0,83	0,90	0,89	0,83	0,78	1,04	0,76
Casos	1199	230	253	249	190	170	61	47	207	277	284	216	139	50	26
L'UTILITZACIÓ DE LENGUATGE CLAR I CONCÍS															
0	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	7	43,5	30,0	13,8	12,7	0,0	0,0	0,0	46,1	13,8	12,7	0,0	27,4	0,0	0,0
6	12	15,9	7,5	29,9	15,1	24,1	7,5	0,0	15,4	38,5	8,3	23,8	14,1	0,0	0,0
7	57	29,4	12,0	24,0	15,7	10,1	5,4	3,4	14,1	24,0	27,4	13,5	6,9	8,7	5,4
8	208	19,1	21,9	21,6	14,6	16,8	3,3	2,8	14,1	26,2	22,2	18,9	12,1	5,5	1,1
9	228	17,1	21,0	23,7	19,3	11,5	3,4	4,0	18,4	21,5	21,9	19,9	10,2	4,3	3,9
10	682	18,6	21,7	19,5	15,2	14,6	6,0	4,4	17,9	22,5	24,6	17,6	12,1	3,5	1,8
No sap	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,23	9,12	9,28	9,18	9,24	9,26	9,33	9,44	9,28	9,19	9,22	9,26	9,26	9,05	9,14
Desviació	1,09	1,27	1,07	1,05	1,01	1,01	1,23	0,87	1,08	1,07	1,22	0,97	1,09	1,06	1,02
Casos	1199	229	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26
L'INTERÉS PER RESOLDRE LA CONSULTA															
0	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
5	5	74,0	26,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	26,0	26,0	24,0	0,0	24,0	0,0	0,0
6	12	18,1	8,3	15,6	25,0	16,2	16,8	0,0	0,0	31,6	33,6	0,0	25,9	8,9	0,0
7	61	22,7	12,9	25,0	20,1	11,2	4,8	3,3	26,8	23,7	17,6	13,1	9,1	4,8	4,8
8	175	19,2	21,1	20,2	18,0	14,4	5,3	1,7	16,0	22,2	28,1	19,2	10,3	4,2	0,0
9	215	16,8	22,3	21,9	13,7	15,3	5,1	4,9	16,2	21,9	19,6	19,4	13,0	6,2	3,8
10	731	19,2	21,5	20,6	15,6	14,0	4,9	4,3	17,3	23,4	24,4	18,1	11,2	3,5	2,1
Mitjana	9,31	9,25	9,35	9,31	9,25	9,34	9,23	9,52	9,29	9,31	9,32	9,38	9,22	9,17	9,35
Desviació	1,04	1,13	1,10	0,98	1,05	0,95	1,10	0,81	1,04	1,03	1,02	0,88	1,32	1,04	0,97
Casos	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?															
Rapidesa	246	22,0	18,5	21,0	16,6	12,4	5,8	3,7	15,9	22,4	24,2	17,7	10,6	5,7	3,5
Amabilitat	225	22,0	16,3	21,0	15,8	16,7	5,1	3,2	15,7	24,7	24,5	20,0	11,8	2,2	1,1
Professionalitat	155	12,8	27,7	23,4	11,7	12,5	5,8	6,0	24,6	22,6	19,2	16,3	9,7	4,4	3,2
Adequació de la resposta	309	20,2	22,1	20,1	16,2	14,4	3,7	3,1	15,1	22,6	24,6	18,9	12,2	3,9	2,7
Llenguatge clar i concís	77	11,3	27,8	16,5	25,4	12,8	3,8	2,5	23,1	26,7	20,5	14,0	10,5	5,2	0,0
Interès per resoldre la consulta	187	18,6	19,7	21,5	13,8	14,8	6,2	5,3	15,8	21,3	26,4	17,5	13,6	4,4	1,1
Altres respostes	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Esmenta un aspecte	1200														
P8-B. I EL SEGON?															
Rapidesa	277	21,8	20,8	21,9	12,1	15,6	4,0	3,9	17,7	24,6	23,1	16,9	9,8	5,0	3,0
Amabilitat	241	18,1	23,0	17,7	16,1	16,8	4,0	4,3	19,8	18,8	22,4	17,7	13,0	5,5	2,8
Professionalitat	156	19,8	19,2	20,5	18,6	13,7	6,2	1,9	13,9	27,7	23,9	18,3	11,4	2,7	2,0
Adequació de la resposta	245	16,7	20,3	22,9	19,5	10,5	5,6	4,4	16,0	23,3	24,5	16,9	13,7	4,0	1,7
Llenguatge clar i concís	107	21,7	16,1	23,3	13,0	16,3	6,7	2,8	16,2	23,2	23,7	25,3	8,7	2,9	0,0
Interès per resoldre la consulta	166	18,4	24,7	19,8	15,8	11,0	5,0	5,3	17,8	21,8	25,8	17,7	11,4	2,9	2,6
Altres respostes	4	0,0	0,0	0,0	25,5	74,5	0,0	0,0	50,4	0,0	25,5	0,0	0,0	24,0	0,0
Cap altre	4	0,0	51,2	23,4	0,0	0,0	25,4	0,0	0,0	52,7	23,4	0,0	24,0	0,0	0,0
Base Total	1200														
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?															
Rapidesa	523	21,9	19,7	21,5	14,2	14,1	4,8	3,8	16,9	23,6	23,6	17,3	10,1	5,3	3,2
Amabilitat	466	20,0	19,7	19,3	16,0	16,8	4,5	3,7	17,9	21,6	23,4	18,8	12,4	3,9	1,9
Professionalitat	311	16,3	23,5	22,0	15,2	13,1	6,0	3,9	19,2	25,2	21,5	17,3	10,5	3,6	2,6
Adequació de la resposta	553	18,7	21,3	21,4	17,7	12,7	4,6	3,7	15,5	22,9	24,6	18,0	12,9	4,0	2,3
Llenguatge clar i concís	184	17,4	21,0	20,4	18,2	14,8	5,5	2,6	19,1	24,6	22,3	20,6	9,4	3,9	0,0
Interès per resoldre la consulta	353	18,5	22,1	20,7	14,7	13,0	5,7	5,3	16,7	21,5	26,1	17,6	12,6	3,7	1,8
Altres respostes	5	0,0	21,4	0,0	20,0	58,5	0,0	0,0	39,6	21,4	20,0	0,0	0,0	18,9	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?															
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	361	19,5	20,0	17,0	16,0	15,0	7,5	5,0	16,0	21,7	20,7	19,4	11,9	7,7	2,5
Sí, però s'equivoca	110	20,2	21,7	21,2	16,2	13,2	3,7	3,9	16,6	29,2	21,5	15,7	14,3	0,9	1,7
No	729	18,8	21,5	22,7	15,7	13,9	4,1	3,4	17,9	22,8	25,7	17,6	11,0	2,9	2,1
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?															
Diàriament o pràcticament diària	2	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0
Algunes vegades a la setmana	26	28,4	16,4	10,7	23,5	17,3	0,0	3,7	12,7	32,8	11,1	31,5	7,8	4,0	0,0
Algunes vegades al mes	267	19,5	22,9	22,1	14,7	15,2	2,6	3,0	12,1	23,9	26,6	19,5	9,5	5,7	2,8
Menor freqüència	905	18,8	20,7	20,8	16,0	13,6	6,0	4,1	18,8	22,6	23,4	17,2	12,3	3,8	2,0
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...															
Al matí	544	19,4	20,2	23,8	16,9	13,5	4,1	2,3	23,8	27,3	26,0	12,6	7,4	1,4	1,4
A la tarda	232	19,8	21,9	20,6	15,7	14,8	2,2	5,1	8,5	17,4	19,7	26,5	20,1	6,5	1,3
A la nit	50	22,2	18,2	15,9	16,9	5,4	9,9	11,5	6,9	9,5	2,4	22,4	19,0	28,0	11,8
Indiferent	361	17,2	21,9	17,7	14,8	16,4	7,4	4,7	14,6	22,4	25,4	19,7	11,4	3,8	2,8
No sap	12	40,5	32,2	9,1	0,0	0,0	18,2	0,0	8,3	16,2	41,3	25,9	8,3	0,0	0,0
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...															
Només (o gairebé) els dies laborables	886	19,5	22,0	22,6	16,8	13,4	3,4	2,4	18,6	24,5	23,9	17,5	11,3	3,1	1,1
Només els caps de setmana	51	13,0	25,8	2,0	14,3	10,7	17,5	16,7	13,8	17,9	20,1	15,2	10,3	15,4	7,3
Indistintament	260	19,3	17,2	19,0	12,9	16,7	8,4	6,6	13,4	19,5	24,2	19,4	12,9	5,6	5,0
No sap	2	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?															
Només un vegada	678	20,6	21,1	20,3	14,3	13,6	5,5	4,6	19,5	23,3	22,9	16,1	12,3	3,9	2,1
2 o 3 vegades	401	17,9	20,6	21,6	17,7	14,2	5,1	3,0	16,0	20,7	24,7	19,9	10,8	5,0	2,8
4 o 5 vegades	70	14,1	20,3	19,7	21,0	19,0	3,2	2,8	3,0	28,9	27,5	26,4	11,4	2,8	0,0
Més de 5 vegades	35	20,2	24,4	28,9	8,6	11,9	2,9	3,2	8,8	38,6	26,5	11,1	8,8	3,0	3,2
No sap	16	6,1	29,0	12,0	29,7	17,5	0,0	5,7	29,5	12,4	18,1	28,1	6,3	5,7	0,0
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?															
Per motius de feina	158	16,8	29,0	21,3	14,8	14,3	2,5	1,3	14,4	27,1	24,6	19,0	5,0	3,7	6,2
Per motius personals	1039	19,5	19,9	20,7	16,0	14,1	5,4	4,3	17,7	22,4	23,7	17,8	12,5	4,3	1,6
No sap	3	0,0	0,0	33,9	0,0	32,3	33,9	0,0	0,0	33,9	0,0	32,3	33,9	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?															
Sí	1054	18,8	21,7	20,9	15,6	14,2	4,9	4,0	17,9	23,5	24,0	17,4	11,0	4,1	2,2
No	98	23,2	17,5	19,1	16,6	12,3	7,2	4,1	10,3	19,8	21,3	19,6	19,6	6,1	3,2
A mitges	41	21,4	14,5	23,9	18,2	14,8	4,6	2,5	14,4	21,3	28,7	26,2	7,5	2,0	0,0
No sap	7	0,0	18,0	15,4	34,5	32,1	0,0	0,0	33,4	18,0	0,0	34,5	14,2	0,0	0,0
Base No li van solucionar la consulta	139														
P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?															
Em van dir que no tenien la informació	6	48,6	0,0	18,0	18,0	15,3	0,0	0,0	0,0	33,3	15,3	51,4	0,0	0,0	0,0
Em van adreçar a un número equivocat	10	10,5	28,5	21,0	19,9	10,5	9,5	0,0	21,0	20,8	39,6	0,0	8,3	0,0	10,3
Em van donar una informació errònia	20	19,5	22,8	14,2	0,0	19,2	19,2	5,0	18,1	28,8	9,4	9,3	24,8	9,6	0,0
Estic esperant la resposta	11	21,6	20,9	9,2	0,0	39,3	0,0	8,9	0,0	20,5	41,1	38,4	0,0	0,0	0,0
Em van adreçar a un altre lloc	24	16,4	8,3	27,3	35,0	4,4	4,2	4,4	22,0	17,6	20,9	18,0	17,2	4,4	0,0
No ho sabien	41	25,3	12,5	20,3	19,2	15,1	5,1	2,5	7,8	17,7	28,6	28,8	12,8	4,3	0,0
Atenció dolenta	5	20,2	40,4	17,4	0,0	0,0	0,0	22,0	0,0	17,4	0,0	20,2	42,2	0,0	20,2
Problemes tècnics	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Era un telèfon privat	2	0,0	55,9	0,0	44,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
No va rebre la documentació que li havien dit	6	50,5	15,0	34,5	0,0	0,0	0,0	0,0	15,4	0,0	16,4	30,1	19,0	0,0	19,0
Actitud no correcta per part de l'operador	2	0,0	56,2	0,0	43,8	0,0	0,0	0,0	0,0	43,8	56,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	10	30,9	0,0	29,8	29,3	10,0	0,0	0,0	9,6	30,4	30,2	0,0	19,8	10,0	0,0
No contesta	2	0,0	54,9	45,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA... P16.1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?															
Sí	219	19,1	22,0	19,6	15,7	15,7	4,6	3,3	21,6	21,3	21,6	21,6	7,0	4,1	2,9
No	939	18,9	21,1	21,1	16,0	13,5	5,2	4,1	15,9	23,9	24,5	16,8	12,6	4,3	2,0
No sap	42	24,4	14,8	20,7	14,0	19,1	4,6	2,5	23,9	14,3	19,8	24,8	11,9	2,5	2,9
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?															
Sí	457	19,2	21,4	23,9	15,3	14,2	4,2	1,9	17,4	26,7	23,1	18,8	9,7	2,9	1,4
No	651	18,7	20,3	19,6	16,6	13,7	6,0	5,2	16,2	21,7	24,2	16,8	12,8	5,4	2,8
No sap	92	22,0	24,6	14,6	13,2	17,1	3,3	5,2	23,6	14,6	23,9	22,1	12,0	1,8	2,1
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?															
Sí	1167	19,0	21,2	20,6	15,8	14,3	5,2	3,8	17,3	23,0	24,0	17,9	11,6	4,0	2,1
No	23	22,5	14,3	27,7	13,4	13,0	0,0	9,0	9,1	27,4	14,2	17,8	8,9	14,3	8,3
No sap	10	21,3	19,3	31,3	28,1	0,0	0,0	0,0	27,3	19,6	19,6	23,4	10,1	0,0	0,0
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?															
Sí	1170	19,3	21,2	20,7	15,4	14,4	5,0	4,0	17,2	22,6	24,0	18,1	11,7	4,2	2,1
No	28	10,3	18,0	28,3	36,0	3,7	3,7	0,0	18,2	42,1	11,4	14,4	7,2	3,3	3,4
No sap	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?															
Sí	1152	19,5	20,9	20,6	16,0	13,9	5,1	4,1	16,9	23,0	23,9	18,0	11,8	4,2	2,3
No	43	10,1	27,0	26,6	14,0	17,7	4,7	0,0	28,7	20,3	21,7	18,3	6,5	4,5	0,0
No sap	5	19,3	19,7	18,8	0,0	42,2	0,0	0,0	0,0	57,8	22,9	19,3	0,0	0,0	0,0
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?															
Sí	1058	18,6	21,5	21,1	15,7	14,0	5,1	4,0	17,6	23,2	23,9	17,9	11,3	4,1	2,0
No	131	23,8	18,6	19,8	17,5	13,1	4,0	3,1	14,3	23,2	23,4	17,5	12,3	5,2	4,0
No sap	9	19,0	10,9	10,9	0,0	40,2	19,0	0,0	19,6	9,9	18,6	21,2	30,7	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?															
Sí	1170	19,0	20,9	21,0	16,0	14,2	5,0	3,9	17,3	22,8	23,6	18,1	11,6	4,3	2,3
No	14	33,4	20,8	23,1	7,4	7,4	7,9	0,0	14,1	37,3	20,9	13,2	14,6	0,0	0,0
No sap	16	18,7	31,8	6,0	12,8	18,2	6,3	6,2	12,3	31,0	38,4	12,4	6,0	0,0	0,0
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?															
Sí	1153	19,2	21,0	21,0	16,0	13,8	5,1	3,9	17,4	22,9	23,6	18,1	11,6	4,3	2,1
No	38	21,5	21,9	16,4	13,4	21,2	2,9	2,7	13,8	29,7	23,1	16,6	10,8	0,0	5,8
No sap	9	0,0	21,9	22,7	11,5	21,3	11,5	11,2	10,9	10,4	56,0	12,3	10,4	0,0	0,0
P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?															
Ho sap i ha fet algun tràmit	341	18,5	18,8	24,6	19,9	13,9	2,8	1,4	20,3	23,1	18,3	20,2	14,2	3,3	0,6
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	390	20,0	21,1	19,6	15,7	15,0	4,7	3,8	15,0	25,2	24,0	18,9	10,9	3,9	2,1
No sap que es poden fer tràmits	468	18,9	22,7	19,1	13,0	13,5	7,0	5,8	16,8	21,2	27,6	15,6	10,2	5,1	3,4

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?															
Cada dia	755	18,9	22,4	20,1	17,0	12,4	4,5	4,6	15,0	24,3	22,2	19,8	11,3	5,0	2,4
Algunes vegades a la setmana	170	18,2	18,8	19,2	17,5	18,3	6,3	1,8	23,6	20,2	19,1	16,9	15,5	3,5	1,3
Algunes vegades al mes	31	28,8	30,8	3,0	12,7	21,5	3,3	0,0	14,3	18,4	31,2	26,3	6,6	3,3	0,0
Menor freqüència	29	26,8	14,6	22,1	10,1	19,6	3,5	3,4	12,5	20,2	37,7	10,3	16,2	0,0	3,2
Mai / quasi mai	214	18,2	17,5	27,1	11,6	15,1	6,7	3,8	21,2	22,2	30,1	12,4	9,3	2,4	2,4
Base Es connecta cada dia	755														
P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?															
Menys d'1 hora	94	14,0	25,5	14,6	15,4	20,3	6,3	4,1	19,6	22,6	17,2	21,1	10,0	8,6	0,9
1 a 2 hores	206	23,9	22,2	21,6	15,8	9,7	3,9	2,9	14,2	20,3	21,3	27,0	12,5	3,1	1,6
2 a 3 hores	155	18,0	21,4	17,5	18,5	13,0	5,8	5,7	12,0	23,8	27,6	17,3	12,2	2,6	4,4
3 a 5 hores	126	17,7	18,3	26,9	15,8	10,2	4,7	6,3	15,4	23,1	20,6	19,6	10,6	8,3	2,4
5 a 8 hores	90	21,8	21,1	18,5	16,5	12,0	5,5	4,5	8,8	32,8	25,7	15,7	9,3	5,5	2,2
8 hores	57	13,7	26,0	21,5	22,5	12,8	0,0	3,5	25,0	30,5	19,0	10,6	6,6	3,9	4,2
Més de 8 hores	23	12,0	38,0	12,3	14,3	14,6	0,0	8,8	17,1	30,5	12,5	9,9	22,0	8,1	0,0
No sap	4	0,0	25,1	26,9	48,0	0,0	0,0	0,0	26,9	0,0	50,3	0,0	22,8	0,0	0,0
Temps diari de connexió (en minuts)															
Mitjana	176,39	164,39	183,25	176,27	186,99	173,99	139,61	196,68	185,00	198,05	172,01	145,54	174,79	185,55	186,89
Desviació	158,57	140,13	170,39	142,63	179,72	167,76	101,77	176,91	171,80	163,36	143,07	151,68	171,88	155,52	138,25
Casos	751	143	168	151	127	94	34	35	112	183	166	149	85	38	18
Base Es connecta algunes vegades a la setmana	170														
P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?															
Menys d'1 hora	14	7,1	8,1	29,7	13,1	21,8	20,3	0,0	29,7	7,1	21,0	29,1	0,0	6,0	7,1
1 hora	40	18,0	12,7	15,7	24,1	22,0	2,5	5,0	26,0	30,4	8,1	18,3	12,0	5,2	0,0
Entre 2 i 3 hores	46	24,0	23,8	18,2	14,3	12,8	4,5	2,2	18,4	13,2	21,4	20,4	19,5	4,5	2,6
Entre 3 i 5 hores	39	24,5	24,7	18,4	19,8	5,3	7,4	0,0	28,2	18,0	21,0	17,9	14,9	0,0	0,0
Més de 5	30	6,7	17,1	22,4	13,1	34,4	6,2	0,0	20,5	26,8	23,8	3,1	22,7	3,1	0,0
No sap	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Temps setmanal de connexió (en minuts)															
Mitjana	212,06	160,22	236,24	215,21	193,69	260,70	228,86	90,00	205,49	229,50	292,99	126,55	219,51	153,37	86,44
Desviació	283,93	118,02	404,51	246,16	237,94	343,12	298,16	30,21	367,61	258,84	385,29	92,90	154,85	188,31	50,77
Casos	169	31	32	33	30	30	11	3	40	34	31	29	26	6	2

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?															
Sí	956	18,3	21,6	21,2	17,0	13,6	4,5	3,8	17,0	24,1	22,2	18,6	12,1	4,1	1,9
No	244	22,2	19,0	19,7	11,4	16,2	7,1	4,3	18,0	18,9	30,1	15,6	9,5	4,5	3,3
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?															
Gencat.cat / Gencat	747	18,5	22,0	19,7	17,2	13,2	5,1	4,4	15,4	23,7	22,6	19,1	12,1	4,9	2,2
Altres	44	18,1	16,8	25,9	18,5	11,0	5,1	4,7	20,7	26,6	26,6	7,6	14,2	4,3	0,0
No sap	409	20,5	19,8	22,4	13,2	16,1	5,1	2,9	20,2	21,5	25,6	17,1	10,2	2,9	2,5
Base No esmenta espontàniament Gencat.cat	453														
P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?															
Sí	346	17,8	19,8	21,0	16,8	16,6	4,9	3,1	18,7	22,3	24,9	17,3	12,3	3,1	1,5
No	107	28,0	18,6	28,5	3,6	12,7	5,6	2,9	25,6	20,7	28,2	12,7	5,2	2,9	4,7
Base Coneix Gencat.cat	1093														
P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?															
Sí	780	19,2	22,5	18,9	17,1	13,4	4,9	4,1	15,6	24,1	22,9	19,3	11,3	5,0	1,7
No	312	16,1	18,5	22,9	17,0	16,5	5,2	3,9	18,5	21,3	24,2	16,5	14,3	2,6	2,5
No sap	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780														
P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?															
Estudis	105	31,7	19,0	18,5	16,7	4,8	2,8	6,4	18,6	21,4	18,9	19,8	10,9	6,5	3,9
Ocupació	150	19,0	15,9	17,7	19,0	15,4	7,4	5,6	13,8	21,9	24,5	13,9	16,5	8,8	0,7
Habitatge	29	24,0	23,3	17,1	23,0	9,8	0,0	2,8	16,9	29,8	36,5	10,1	6,7	0,0	0,0
Certificats, tràmits	32	12,5	28,4	26,0	15,5	14,1	3,5	0,0	19,2	32,9	15,5	19,3	9,6	3,5	0,0
Cursos	24	20,0	24,5	27,5	8,5	19,5	0,0	0,0	16,3	16,4	23,6	24,7	19,1	0,0	0,0
Pensions, ajudes, subvencions	134	15,0	23,7	26,3	19,0	11,6	2,1	2,2	11,9	25,2	22,4	24,5	10,9	4,2	0,9
Multes	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Agenda cultural	24	19,0	28,8	4,1	16,9	24,4	6,7	0,0	15,5	24,5	11,7	26,7	13,1	4,3	4,2
Normativa i legislació	32	20,2	32,8	13,0	25,1	8,8	0,0	0,0	16,7	47,9	12,8	12,8	6,8	2,9	0,0
Sanitat	41	21,3	13,6	14,1	26,5	7,7	11,9	4,9	18,1	21,7	18,9	14,7	21,4	5,2	0,0
Mapes, plànols municipals	8	0,0	36,6	12,9	11,7	38,7	0,0	0,0	24,8	11,7	37,7	25,8	0,0	0,0	0,0
Servei meteorològic	14	6,8	8,4	14,3	0,0	37,1	13,5	19,9	6,8	28,2	30,7	13,8	0,0	20,5	0,0
Turisme	16	13,3	49,8	19,9	5,2	11,9	0,0	0,0	22,3	6,6	12,3	38,4	13,7	6,6	0,0
Transports	5	39,9	40,1	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	80,2	0,0	19,8	0,0	0,0	0,0
Consultes per feina / estudis	16	18,6	18,0	11,8	24,5	27,1	0,0	0,0	26,1	18,0	37,7	18,2	0,0	0,0	0,0
Informació sobre la Generalitat	46	17,1	28,2	13,0	8,9	22,2	8,6	2,0	12,8	17,0	26,6	24,0	13,1	4,3	2,2
Informació Direcció General Trànsit	6	16,0	16,6	53,6	13,8	0,0	0,0	0,0	0,0	17,4	46,4	16,0	0,0	0,0	20,2
Activitats nens / jovent	8	26,0	25,1	12,3	24,0	0,0	12,6	0,0	12,3	11,4	39,8	24,0	12,6	0,0	0,0
Informació	7	29,2	14,4	14,4	0,0	27,6	14,3	0,0	28,2	28,5	28,9	14,4	0,0	0,0	0,0
Impostos	24	13,9	35,2	21,2	17,5	12,1	0,0	0,0	4,3	30,9	22,9	36,9	0,0	0,0	5,0
Traductors	8	22,8	11,7	12,7	12,7	27,3	12,7	0,0	60,0	27,6	0,0	12,4	0,0	0,0	0,0
Per curiositat	7	43,5	11,8	0,0	31,0	0,0	13,7	0,0	11,8	42,3	31,0	15,0	0,0	0,0	0,0
Altres	11	0,0	18,7	15,9	20,0	18,2	9,3	17,9	9,3	34,3	36,3	0,0	9,1	10,9	0,0
Cap	5	0,0	59,8	40,2	0,0	0,0	0,0	0,0	59,8	0,0	40,2	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	28	10,3	21,1	17,3	10,5	11,3	11,5	18,1	13,9	14,5	26,1	17,7	14,2	2,9	10,6
P22.4. COM LA VA CONÈIXER?															
Trucant al 012	21	15,0	24,4	28,2	14,8	13,2	0,0	4,4	4,8	43,3	23,1	15,8	8,6	4,4	0,0
Familiar o amic	97	23,4	20,4	18,4	15,6	18,0	3,2	1,0	14,5	29,2	19,4	16,0	10,3	10,6	0,0
Cercadors d'Internet	131	14,3	26,3	18,3	22,3	10,8	5,2	2,9	19,0	23,4	20,5	19,6	10,3	5,5	1,7
Per la televisió	150	13,5	23,0	22,0	17,4	16,7	4,0	3,4	16,3	21,7	23,4	18,2	14,9	4,6	0,8
Per la ràdio	9	34,1	0,0	24,0	9,5	0,0	20,6	11,8	10,9	12,9	32,7	9,5	22,9	11,1	0,0
Per la premsa	26	8,1	24,1	19,6	23,5	17,1	3,9	3,7	24,1	16,4	28,9	15,2	7,2	8,1	0,0
Per la revista de la Generalitat	12	16,8	32,8	8,5	32,4	9,5	0,0	0,0	8,2	0,0	24,7	26,1	41,1	0,0	0,0
A la feina / estudis	158	30,5	19,6	16,1	12,6	13,0	3,5	4,8	14,1	24,0	26,2	22,4	5,5	4,8	3,1
INEM / OTG	27	21,7	7,4	10,9	18,5	6,5	19,8	15,2	14,7	22,5	29,5	22,8	6,7	3,8	0,0
Altres	39	18,4	29,9	20,7	12,8	7,9	10,3	0,0	10,4	41,6	12,6	15,4	14,9	0,0	5,1
No sap	111	14,9	24,0	19,9	17,3	12,9	4,5	6,5	16,9	19,6	23,2	21,2	14,3	1,8	3,0
P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?															
Menys d'un mes	476	18,6	22,5	18,9	17,1	14,6	4,3	4,0	15,8	25,4	23,5	17,7	11,2	4,4	2,0
D'un a dos mesos	154	17,1	23,6	26,7	16,7	8,5	3,7	3,8	11,5	22,0	25,8	25,2	7,8	7,2	0,7
Tres o quatre mesos	62	20,6	27,1	15,7	15,5	9,3	7,3	4,5	26,3	27,1	9,5	12,3	17,2	4,5	3,2
Més de quatre mesos	82	26,7	15,6	6,7	20,2	17,2	8,5	5,0	15,2	18,0	25,8	22,0	13,1	4,8	1,2
No sap	6	0,0	34,6	18,4	0,0	32,5	14,5	0,0	0,0	35,7	0,0	32,5	31,8	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780														
P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?															
Sí	276	19,7	22,0	20,8	17,1	14,4	3,4	2,6	14,1	26,6	23,6	17,0	13,1	3,2	2,4
No	140	17,5	25,0	20,3	16,8	12,7	4,2	3,4	16,0	21,1	20,5	22,5	11,5	6,4	2,0
No l'havia visitat abans	162	18,6	18,4	20,0	16,7	12,2	7,3	6,8	15,2	22,5	23,7	19,9	12,6	5,0	1,2
No sap	203	20,0	24,6	14,4	17,7	13,5	5,6	4,3	17,6	24,2	23,1	19,8	7,9	6,4	1,1
Base Creu que la pàgina web ha millorat	276														
P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?															
Accessibilitat	22	9,0	27,2	28,1	13,4	4,3	4,7	13,3	9,7	27,4	31,6	22,4	8,9	0,0	0,0
Claredat	50	32,4	23,9	15,7	14,4	9,5	4,1	0,0	17,8	28,2	25,9	15,6	12,5	0,0	0,0
Més informació, més serveis	78	21,8	15,1	23,8	14,0	17,4	6,7	1,3	11,8	22,1	29,2	15,0	14,1	4,9	2,8
Disseny, imatge	26	10,9	14,5	34,9	22,5	8,8	0,0	8,5	18,7	33,4	12,4	14,9	12,1	0,0	8,5
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	59	21,1	23,4	15,2	17,1	19,6	1,7	1,9	14,4	28,9	17,1	16,8	15,2	3,8	3,8
Rapidesa	29	13,9	39,0	10,4	17,8	19,0	0,0	0,0	10,4	28,1	21,6	19,1	13,7	7,1	0,0
No sap	12	0,0	17,5	31,6	41,1	9,8	0,0	0,0	18,3	17,5	23,8	26,0	7,8	6,7	0,0
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780														
P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?															
Ho sap i ha fet algun tràmit	259	19,2	22,2	20,9	18,6	12,1	4,2	2,8	15,1	25,4	24,0	20,1	10,8	3,8	0,8
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	379	18,0	23,3	17,1	17,5	14,6	5,6	3,9	14,0	24,7	23,0	20,1	11,1	5,2	1,9
No sap que es poden fer tràmits	136	22,4	20,7	19,4	13,7	11,7	4,8	7,2	21,5	18,8	21,0	15,7	13,0	6,7	3,2
No sap	6	17,8	16,7	32,6	0,0	32,9	0,0	0,0	0,0	50,8	16,7	16,7	15,9	0,0	0,0
P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.															
0	4	0,0	48,9	28,7	0,0	0,0	0,0	22,4	0,0	26,4	28,7	0,0	22,4	22,4	0,0
2	2	0,0	51,7	0,0	0,0	0,0	48,3	0,0	0,0	51,7	0,0	0,0	0,0	0,0	48,3
3	5	20,9	0,0	19,9	59,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	39,3	19,9	19,9	20,9	0,0
4	3	35,7	0,0	0,0	34,4	30,0	0,0	0,0	35,7	34,4	30,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	30	12,7	18,8	19,6	25,0	13,6	6,6	3,7	6,9	23,1	30,0	27,4	12,7	0,0	0,0
6	79	14,8	21,5	21,3	22,0	10,2	2,5	7,6	15,1	18,4	26,6	16,3	15,5	6,6	1,5
7	176	18,9	22,6	19,1	14,2	16,9	4,4	4,0	18,0	25,7	22,5	21,5	5,3	5,5	1,6
8	238	21,3	21,6	17,6	20,0	12,1	4,5	2,9	18,1	22,5	19,9	18,5	13,7	5,9	1,4
9	112	14,3	26,4	25,8	11,5	10,5	7,2	4,3	7,7	26,7	24,2	23,0	10,2	3,6	4,7
10	96	24,6	19,3	15,2	15,3	14,9	5,5	5,2	14,1	25,6	26,3	14,5	15,2	4,2	0,0
No sap	36	23,8	27,9	10,6	13,2	19,5	4,9	0,0	26,3	28,5	16,8	20,2	8,2	0,0	0,0
Mitjana	7,73	7,90	7,71	7,71	7,55	7,79	7,86	7,53	7,73	7,80	7,69	7,73	7,80	7,48	7,54
Desviació	1,51	1,37	1,60	1,52	1,51	1,35	1,66	1,97	1,23	1,53	1,62	1,34	1,69	1,81	1,93
Casos	744	141	165	144	129	98	37	32	112	178	173	143	86	39	14

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
P23. SEXE DE L'ENTREVISTAT															
Home	418	16,4	22,7	20,3	14,9	15,6	6,6	3,5	14,4	25,2	24,3	18,0	11,0	4,9	2,2
Dona	782	20,6	20,2	21,1	16,4	13,4	4,2	4,1	18,7	21,9	23,5	18,0	11,9	3,8	2,2
P24. EDAT DE L'ENTREVISTAT															
Fins a 25 anys	104	18,9	20,8	24,5	13,8	13,6	3,7	4,8	9,7	32,2	17,1	16,7	14,8	7,7	1,8
De 25 a 34	381	20,5	21,6	19,5	16,4	13,6	5,3	3,1	14,2	21,5	23,4	20,7	12,2	5,2	2,6
De 35 a 44	337	18,5	22,1	19,9	18,8	13,0	5,3	2,4	17,2	21,9	21,8	20,2	14,0	3,3	1,6
De 45 a 54	196	19,3	20,2	22,7	11,0	17,6	3,1	6,1	23,5	19,3	34,9	9,9	5,8	3,6	3,1
De 55 a 64	109	19,4	18,0	20,1	17,8	13,9	6,2	4,6	21,1	30,6	16,6	17,0	10,0	2,8	1,8
65 i més	72	14,4	20,8	23,4	12,0	14,0	8,5	7,0	20,8	22,0	25,6	18,5	10,2	1,3	1,5
P25. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER?															
Catalunya	925	19,6	21,0	21,0	16,1	13,5	4,8	3,9	16,4	22,8	23,6	19,4	11,7	4,0	2,1
Resta d'Espanya	163	19,2	19,9	24,1	12,5	17,4	5,1	1,8	24,6	22,2	25,2	14,2	8,2	3,2	2,6
Estranger	112	15,0	23,4	14,8	18,3	14,2	7,2	7,1	13,6	26,2	23,2	11,4	15,7	7,3	2,6
P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?															
Català	566	18,4	22,2	19,4	16,1	14,3	5,1	4,4	16,4	22,6	24,4	18,9	11,4	4,9	1,5
Castellà	544	19,5	19,9	22,6	15,8	13,7	5,1	3,4	18,5	23,6	23,4	16,4	11,2	3,7	3,2
Ambdues per igual	82	22,6	19,6	17,2	16,0	16,0	4,8	3,9	14,3	24,2	22,0	22,5	13,5	2,3	1,3
Altres	8	12,2	35,4	40,4	0,0	12,0	0,0	0,0	24,2	12,0	25,0	12,9	25,9	0,0	0,0
P26.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?															
Català	386	19,7	22,4	19,9	16,2	13,3	4,9	3,7	15,4	20,3	26,4	19,9	10,2	5,6	2,3
Castellà	173	16,1	21,3	21,9	13,5	17,1	6,7	3,4	11,1	26,5	24,5	20,5	10,3	4,1	2,8
Ambdues per igual	161	22,9	25,6	18,1	11,7	10,6	5,1	6,0	10,1	22,6	24,8	19,1	15,4	3,6	4,4
No treballa / no estudia	478	18,6	18,5	22,1	17,9	14,7	4,6	3,6	23,3	24,3	20,9	15,2	11,9	3,1	1,2
Altres	2	0,0	0,0	48,1	0,0	51,9	0,0	0,0	0,0	0,0	48,1	0,0	0,0	51,9	0,0
P26.3. I AMB ELS AMICS?															
Català	493	17,9	22,3	17,5	16,9	15,2	6,0	4,1	16,7	22,9	25,0	17,5	11,7	4,4	1,7
Castellà	445	20,7	21,5	21,0	15,4	12,6	4,5	4,4	16,6	26,2	23,7	16,3	10,7	3,9	2,6
Ambdues per igual	261	18,9	18,2	26,8	14,7	14,4	4,4	2,6	19,0	18,1	21,4	21,9	12,8	4,3	2,5
Altres	2	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER EL SEU PARE?															
Catalunya	540	18,7	21,2	20,8	14,8	14,4	6,1	4,0	15,1	20,4	25,6	19,9	12,4	5,4	1,2
Resta d'Espanya	543	20,8	20,8	21,7	16,2	13,6	3,7	3,2	20,4	24,9	21,7	17,5	10,2	2,6	2,7
Estranger	109	14,5	21,4	15,0	18,1	16,4	7,4	7,3	12,1	25,8	26,8	10,9	14,3	6,6	3,6
No sap	5	0,0	39,1	60,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	57,7	0,0	0,0	19,5	0,0	22,7
No contesta	2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	51,7	0,0	0,0	48,3	0,0	0,0	0,0
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER LA SEVA MARE?															
Catalunya	530	19,8	21,1	19,9	15,5	14,7	4,7	4,3	15,3	20,8	23,9	21,2	12,9	4,7	1,3
Resta d'Espanya	559	20,0	20,9	22,6	15,5	13,4	4,8	2,9	19,6	24,6	24,1	16,6	9,7	2,7	2,8
Estranger	109	11,7	22,4	16,9	18,1	15,5	8,2	7,3	13,7	26,9	22,2	9,1	15,2	9,3	3,6
No contesta	2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	51,7	0,0	0,0	48,3	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?															
Sense estudis	3	0,0	32,8	34,5	0,0	0,0	0,0	32,8	0,0	34,5	32,8	0,0	32,8	0,0	0,0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	33	21,3	11,8	24,2	14,3	14,1	11,9	2,5	15,8	26,9	26,5	11,1	8,3	11,4	0,0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	442	19,9	19,6	22,8	14,5	13,3	5,7	4,1	18,6	22,8	24,2	17,2	12,0	3,1	2,1
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	349	16,7	22,7	20,9	16,0	15,7	3,9	4,0	17,1	22,0	21,3	21,8	12,2	3,9	1,7
Universitari grau mig (primer cicle)	118	18,0	17,6	22,9	19,6	14,1	4,2	3,7	12,2	26,3	26,0	18,0	8,7	6,2	2,6
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	247	21,8	24,7	16,0	15,9	12,9	5,2	3,5	17,0	23,3	25,0	14,7	11,9	4,7	3,3
No contesta	8	12,9	0,0	12,9	38,9	35,2	0,0	0,0	37,7	11,7	24,7	25,9	0,0	0,0	0,0
P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?															
Treballa per compte propi	161	16,6	26,1	20,5	17,3	10,1	6,3	3,1	16,7	26,8	25,7	14,4	9,4	4,5	2,5
Treballa per compte d'altri	535	20,9	21,9	19,6	13,6	15,1	4,8	4,1	12,0	20,5	26,0	21,5	12,1	4,9	3,1
No treballa	496	18,1	18,8	22,4	17,4	14,4	4,9	4,0	22,8	25,0	20,7	15,0	11,9	3,3	1,2
No contesta	7	14,6	0,0	14,6	44,0	13,3	13,4	0,0	29,4	0,0	27,9	42,7	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Treballa per compte propi	161														
P30.1. VOSTÈ ÉS...															
Empresari o professional amb assalariats	40	15,0	17,2	27,2	25,6	7,6	5,1	2,3	17,5	23,1	23,9	17,9	7,4	5,1	5,1
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	117	17,0	29,2	18,9	14,2	11,3	5,9	3,5	15,4	29,0	27,2	13,6	9,6	3,5	1,7
Membre de cooperativa	4	21,0	26,5	0,0	24,1	0,0	28,4	0,0	47,5	0,0	0,0	0,0	24,1	28,4	0,0
Base Treballa per compte d'altri	535														
P30.2. VOSTÈ ÉS...															
Assalariat indefinit	410	20,7	21,5	21,1	13,5	14,5	5,0	3,6	13,0	20,8	25,5	21,8	12,4	4,0	2,5
Assalariat eventual o interí	124	21,2	23,2	14,6	13,9	17,3	4,1	5,6	9,0	19,6	27,6	19,8	11,1	7,9	5,2
Membre de cooperativa	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Base No treballa	496														
P30.3. VOSTÈ ÉS...															
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	95	15,0	20,8	21,8	11,5	15,0	7,3	8,5	18,9	32,6	14,5	18,9	9,8	3,2	2,2
Aturat i ha treballat abans	337	18,9	18,9	21,9	19,6	14,5	3,9	2,4	25,0	22,7	21,6	13,9	12,6	3,2	1,1
Pensionista (abans no ha treballat)	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Aturat i busca la primera feina	4	74,9	25,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,1	50,3	24,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudiant	19	5,3	27,5	31,2	5,3	5,2	10,9	14,7	10,3	41,7	16,1	10,3	11,8	9,8	0,0
Mestressa de casa	41	16,7	10,1	27,0	21,3	17,7	5,0	2,3	19,9	16,9	28,3	19,5	12,9	2,5	0,0
Base Treballa	697														
P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?															
Públic (administració o empresa pública)	145	24,9	15,6	20,2	16,5	14,0	4,8	4,0	12,6	16,1	28,7	22,6	10,3	5,3	4,4
Sector privat	542	18,8	25,2	18,9	14,0	14,0	5,1	3,9	13,5	23,5	24,7	19,3	11,8	4,6	2,7
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	8	12,2	0,0	50,1	12,1	12,8	12,8	0,0	0,0	24,6	51,4	11,8	0,0	12,2	0,0
No contesta	2	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	54,9	0,0	45,1	0,0	0,0
P30.5. I A QUINA BRANCA?															
Agrari	15	5,3	21,7	21,5	11,8	19,8	19,9	0,0	0,0	5,3	33,6	33,3	6,7	0,0	21,0
Indústria	75	15,8	27,4	22,6	8,9	14,9	6,4	4,1	11,1	22,1	20,4	19,8	21,2	3,9	1,6
Serveis	543	20,8	22,1	19,6	15,1	13,9	4,6	4,0	13,2	22,4	26,6	19,2	10,4	5,4	2,8
Construcció	60	22,5	23,9	15,4	17,2	12,7	4,9	3,4	19,2	22,7	21,9	23,4	8,8	2,0	2,0
No contesta	3	0,0	32,1	67,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	69,4	0,0	30,6	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
P31. COMARCA DE RESIDÈNCIA															
Alt Camp	8	12,7	0,0	39,1	25,7	22,5	0,0	0,0	23,3	38,4	12,2	12,2	13,9	0,0	0,0
Alt Empordà	15	26,9	13,3	26,8	6,5	19,6	6,9	0,0	6,5	25,5	13,3	21,1	5,4	13,3	14,8
Alt Penedès	22	18,7	29,2	3,8	29,5	9,0	4,3	5,5	20,2	27,2	9,5	23,4	19,7	0,0	0,0
Alt Urgell	4	23,7	25,5	0,0	50,8	0,0	0,0	0,0	24,6	49,8	25,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Anoia	25	16,3	4,2	35,7	24,6	19,3	0,0	0,0	28,8	23,7	12,5	19,5	15,5	0,0	0,0
Bages	42	26,0	23,7	12,4	16,9	18,5	2,4	0,0	14,4	22,2	24,0	27,9	6,9	4,5	0,0
Baix Camp	22	8,7	13,6	31,0	12,6	12,8	13,2	8,1	26,1	16,3	22,7	18,3	12,9	3,7	0,0
Baix Ebre	8	39,1	36,2	0,0	12,3	12,3	0,0	0,0	38,2	0,0	25,1	10,4	14,0	12,3	0,0
Baix Empordà	14	20,9	35,1	13,0	14,5	16,5	0,0	0,0	20,1	37,1	14,5	13,7	14,6	0,0	0,0
Baix Llobregat	110	18,7	23,3	21,1	14,7	12,8	4,2	5,3	15,5	27,5	24,9	17,8	10,9	0,9	2,5
Baix Penedès	22	21,9	22,8	23,1	19,3	9,1	3,8	0,0	18,7	27,9	27,2	18,1	4,3	3,8	0,0
Barcelonès	95	21,8	20,4	19,3	17,6	10,6	6,2	4,2	13,6	24,4	29,8	14,5	9,3	6,1	2,3
Berguedà	7	28,8	0,0	40,1	0,0	14,4	16,7	0,0	0,0	31,1	43,1	25,8	0,0	0,0	0,0
Cerdanya	2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	46,6	53,4	0,0	0,0	0,0
Conca de Barberà	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	18	10,1	11,5	27,5	12,0	27,3	5,8	5,8	30,3	26,3	15,9	11,3	10,4	5,8	0,0
Garrigues	6	0,0	15,9	0,0	33,0	35,6	15,6	0,0	17,0	15,9	18,5	0,0	33,0	0,0	15,6
Garrotxa	8	37,4	25,0	23,8	13,8	0,0	0,0	0,0	0,0	38,6	11,7	37,6	12,1	0,0	0,0
Gironès	35	20,8	22,5	12,2	18,1	23,6	2,8	0,0	25,6	11,8	32,3	11,4	15,4	3,5	0,0
Maresme	84	25,4	16,3	21,7	11,9	12,9	8,3	3,5	12,2	22,3	24,3	20,3	15,3	2,4	3,3
Montsià	6	18,1	19,4	14,3	16,7	31,4	0,0	0,0	28,7	0,0	51,9	0,0	19,4	0,0	0,0
Noguera	5	44,4	0,0	0,0	35,1	0,0	20,5	0,0	0,0	23,9	20,5	16,2	18,9	20,5	0,0
Osona	21	19,2	28,4	19,0	19,0	9,6	4,7	0,0	23,0	15,7	17,7	18,6	9,7	4,9	10,3
Pallars Sobirà	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Pla de l'Estany	4	52,2	26,7	0,0	21,1	0,0	0,0	0,0	21,1	0,0	53,4	0,0	0,0	25,5	0,0
Pla d'Urgell	7	11,6	31,6	27,6	0,0	29,3	0,0	0,0	0,0	0,0	73,8	11,6	14,6	0,0	0,0
Priorat	2	0,0	54,9	0,0	0,0	0,0	45,1	0,0	0,0	54,9	45,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	3	0,0	66,0	0,0	0,0	34,0	0,0	0,0	32,0	0,0	34,0	0,0	0,0	34,0	0,0
Ripollès	4	23,5	25,9	25,9	24,7	0,0	0,0	0,0	25,9	50,6	0,0	23,5	0,0	0,0	0,0
Segarra	4	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	28,8	45,9	0,0	25,3	0,0	0,0	0,0
Segrià	21	32,2	18,9	19,8	5,2	14,9	4,6	4,4	14,6	19,5	42,8	4,7	9,0	4,6	4,7
Selva	27	10,6	14,3	25,8	11,0	15,1	0,0	23,1	7,3	14,3	37,7	17,6	23,1	0,0	0,0
Solsonès	3	0,0	33,9	0,0	32,3	0,0	0,0	33,9	66,1	0,0	0,0	0,0	33,9	0,0	0,0
Tarragonès	45	10,8	19,8	25,7	13,9	18,9	2,3	8,5	11,2	29,1	18,2	23,0	11,5	2,3	4,7
Terra Alta	3	68,2	0,0	31,8	0,0	0,0	0,0	0,0	64,9	0,0	0,0	0,0	0,0	35,1	0,0
Urgell	7	0,0	60,1	0,0	12,0	27,9	0,0	0,0	29,5	12,0	14,2	29,9	14,4	0,0	0,0
Vallès Occidental	141	22,3	21,0	19,1	15,1	14,1	3,6	4,9	19,2	19,2	25,6	17,7	11,6	5,3	1,4
Vallès Oriental	70	20,2	23,2	15,7	18,1	11,0	7,5	4,3	23,4	15,5	19,8	20,3	13,5	7,5	0,0
Barcelona ciutat	271	15,2	22,6	24,9	14,7	14,0	5,7	3,0	14,8	27,5	21,7	18,6	10,0	4,4	3,1
No contesta	9	11,1	0,0	35,2	43,7	10,0	0,0	0,0	34,1	10,0	12,9	22,1	10,5	10,4	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Viu a Barcelona ciutat	271														
P32. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?															
Ciutat Vella	12	0,0	24,8	34,1	6,7	26,0	0,0	8,5	7,7	44,4	0,0	0,0	24,3	15,2	8,5
Eixample	51	14,3	26,3	27,6	13,7	8,4	0,0	9,8	18,7	21,9	27,5	16,5	5,7	7,6	2,2
Sants-Montjuïc	29	21,5	18,6	24,9	14,0	13,9	7,0	0,0	9,7	35,8	22,1	25,2	0,0	7,1	0,0
Les Corts	16	7,3	43,1	12,6	6,3	30,6	0,0	0,0	36,8	18,9	18,4	19,6	6,3	0,0	0,0
Sarrià-Sant Gervasi	22	9,3	28,8	4,3	14,4	24,6	13,7	5,0	14,7	19,0	17,6	34,6	9,3	0,0	4,7
Gràcia	27	19,0	15,9	15,3	17,5	20,6	11,6	0,0	19,6	22,3	33,5	7,4	17,2	0,0	0,0
Horta	21	21,0	0,0	41,0	19,2	5,2	13,5	0,0	18,0	23,0	8,5	36,3	4,8	0,0	9,3
Nou Barris	24	29,9	8,3	21,2	21,0	15,3	4,4	0,0	16,4	23,8	33,8	0,0	16,7	0,0	9,4
Sant Andreu	19	15,7	33,0	21,4	15,5	14,4	0,0	0,0	0,0	26,0	25,4	31,4	11,8	0,0	5,3
Sant Martí	47	8,5	29,5	34,9	13,1	6,9	4,8	2,4	8,2	38,7	15,1	15,8	13,4	8,8	0,0
No contesta	4	24,9	0,0	23,5	24,9	0,0	26,7	0,0	23,5	24,9	26,7	24,9	0,0	0,0	0,0
Base Total	1200														
REGIÓ DE RESIDÈNCIA															
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	539	21,1	20,9	19,2	15,8	12,8	5,5	4,6	17,3	22,4	24,3	17,9	12,1	4,2	1,8
Comarques gironines	106	21,6	21,2	18,8	14,2	16,4	1,9	5,9	15,5	20,7	26,7	16,7	14,4	3,9	2,1
Camp de Tarragona	100	12,5	18,1	27,5	15,3	15,1	5,7	5,6	17,6	27,0	21,1	19,3	10,1	2,7	2,1
Terres de l'Ebre	20	31,3	30,5	9,0	9,8	19,4	0,0	0,0	38,5	0,0	30,5	4,2	11,3	15,5	0,0
Àmbit de Ponent	50	19,6	26,4	12,2	11,5	18,7	9,8	1,9	14,5	17,7	34,7	11,2	13,9	4,0	4,0
Comarques centrals	98	21,5	18,3	21,4	18,5	16,0	3,3	1,1	20,4	21,2	20,4	22,8	10,0	3,0	2,2
Alt Pirineu i Aran	7	14,1	15,2	0,0	70,7	0,0	0,0	0,0	14,6	29,7	27,5	14,1	14,1	0,0	0,0
Barcelona ciutat	271	15,2	22,6	24,9	14,7	14,0	5,7	3,0	14,8	27,5	21,7	18,6	10,0	4,4	3,1
No contesta	9	11,1	0,0	35,2	43,7	10,0	0,0	0,0	34,1	10,0	12,9	22,1	10,5	10,4	0,0
DIA SETMANA TRUCADA															
Dilluns	230	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,8	24,1	24,6	22,6	11,2	4,3	2,3
Dimarts	253	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	21,4	24,9	26,1	15,7	9,9	2,0	0,0
Dimecres	250	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	18,6	26,8	24,4	17,7	8,2	2,0	2,3
Dijous	190	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	22,2	23,1	15,5	20,8	11,7	4,8	2,0
Divendres	170	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	19,5	17,2	30,0	14,4	11,7	6,7	0,6
Dissabte	61	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	6,3	13,4	22,4	16,8	23,0	8,0	10,0
Diumenge	47	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	4,3	21,9	16,7	12,5	24,2	10,2	10,3
FRANJA HORÀRIA TRUCADA															
De 8 a 11 hores	207	12,0	26,2	22,6	20,4	16,0	1,9	1,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 11 a 13 hores	277	20,0	22,7	24,2	15,8	10,5	3,0	3,7	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 13 a 16 hores	285	19,8	23,2	21,4	10,3	17,8	4,8	2,7	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 16 a 19 hores	216	24,0	18,4	20,5	18,3	11,3	4,7	2,7	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
De 19 a 22 hores	139	18,6	18,0	14,8	16,0	14,3	10,1	8,2	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
De 22 a 1 hores	50	19,5	10,0	10,2	18,3	22,7	9,7	9,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
De 1 a 8 hores	26	19,9	0,0	21,3	14,1	3,5	22,9	18,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
PROVÍNCIA															
Barcelona	912	19,3	20,9	21,3	16,0	13,6	5,3	3,6	16,9	23,8	23,1	18,8	11,1	4,2	2,2
Girona	106	21,6	21,2	18,8	14,2	16,5	1,9	5,9	15,5	20,7	26,7	16,6	14,4	4,0	2,1
Lleida	60	19,7	25,5	10,2	17,5	15,7	8,2	3,3	17,1	18,1	32,1	11,1	14,9	3,3	3,3
Tarragona	122	15,4	19,8	24,9	15,0	15,6	4,7	4,6	21,5	22,3	22,2	16,6	10,9	4,7	1,8
NIVELL D'ESTUDIS															
Baix	477	19,9	19,2	23,0	14,4	13,3	6,1	4,2	18,3	23,1	24,4	16,7	11,9	3,7	1,9
Mitjà	349	16,7	22,7	20,9	16,0	15,7	3,9	4,0	17,1	22,0	21,3	21,8	12,2	3,9	1,7
Alt	366	20,6	22,4	18,2	17,1	13,3	4,9	3,5	15,5	24,3	25,4	15,8	10,8	5,2	3,1
No contesta	8	12,9	0,0	12,9	38,9	35,2	0,0	0,0	37,7	11,7	24,7	25,9	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200														
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012															
Gener	120	18,0	21,0	23,0	17,0	15,0	4,0	2,0	21,0	21,0	18,0	20,0	11,0	4,0	5,0
Febrer	103	17,0	22,0	21,0	16,0	14,0	6,0	4,0	13,0	21,0	31,0	17,0	12,0	4,0	2,0
Març	103	19,0	21,0	19,0	16,0	14,0	5,0	6,0	18,0	28,0	24,0	14,0	12,0	4,0	0,0
Abril	95	19,0	20,0	20,0	16,0	13,0	6,0	6,0	18,0	22,0	24,0	17,0	13,0	4,0	2,0
Maig	94	22,0	21,0	22,0	15,0	15,0	4,0	1,0	16,0	21,0	24,0	22,0	12,0	4,0	1,0
Juny	101	20,0	21,0	21,0	15,0	13,0	5,0	5,0	17,0	25,0	22,0	18,0	11,0	4,0	3,0
Juliol	110	18,0	21,0	21,0	17,0	15,0	4,0	4,0	16,0	22,0	27,0	17,0	13,0	4,0	1,0
Agost	82	19,0	22,0	21,0	16,0	13,0	6,0	3,0	18,0	24,0	22,0	19,0	12,0	3,0	2,0
Setembre	98	20,0	20,0	22,0	15,0	14,0	4,0	5,0	16,0	24,0	24,0	19,0	11,0	4,0	2,0
Octubre	97	19,0	21,0	19,0	16,0	15,0	5,0	5,0	17,0	22,0	22,0	18,0	14,0	5,0	2,0
Novembre	94	18,0	22,0	22,0	18,0	13,0	3,0	4,0	16,0	22,0	27,0	17,0	10,0	5,0	3,0
Desembre	103	21,0	21,0	19,0	13,0	15,0	9,0	2,0	20,0	25,0	21,0	18,0	8,0	5,0	3,0



Regió de residència

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?										
Menys de tres mesos	61	17,5	58,3	8,5	1,7	0,0	3,1	9,3	1,5	0,0
Entre 3 i 6 mesos	74	9,9	58,6	11,8	7,1	0,0	1,3	8,5	1,4	1,4
Entre 6 i 12 mesos	62	22,5	35,0	8,0	12,2	1,6	1,6	15,9	1,7	1,6
Entre 1 i 2 anys	166	14,4	54,0	8,1	6,6	0,0	4,1	10,4	1,1	1,3
Més de 2 anys	836	25,6	41,6	8,8	9,0	2,2	4,8	7,1	0,2	0,6
No sap	2	48,8	51,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJA?										
Familiar o amic	221	25,1	44,7	6,8	9,8	0,5	1,5	10,8	0,4	0,5
Internet	84	16,2	61,0	2,4	7,2	2,3	4,6	3,8	0,0	2,5
Per la televisió	371	20,1	37,6	13,9	8,8	1,5	6,8	10,2	0,5	0,6
Per la ràdio	21	15,2	48,3	14,4	13,3	0,0	4,9	0,0	3,8	0,0
A la premsa	52	32,4	40,1	3,9	5,8	5,9	6,2	5,7	0,0	0,0
Revista de la Generalitat	41	12,3	58,6	2,5	7,3	0,0	12,4	4,5	2,5	0,0
Pàgines grogues	12	23,9	32,0	18,6	0,0	0,0	7,6	17,8	0,0	0,0
Algun altre servei telefònic	15	54,7	32,2	0,0	0,0	0,0	0,0	13,1	0,0	0,0
A la feina / estudis	51	26,6	42,2	12,3	6,6	2,0	0,0	8,1	0,0	2,2
INEM / OTG	87	8,1	56,7	9,6	7,7	1,1	3,3	11,4	1,1	1,1
Altres respostes	69	19,3	56,4	8,2	8,8	0,0	0,0	5,8	1,5	0,0
No sap	175	32,7	43,1	4,9	8,5	3,4	2,8	3,5	0,0	1,1

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?										
Molt satisfet	375	22,6	45,4	8,2	9,8	2,0	4,0	7,3	0,2	0,6
Bastant satisfet	667	21,8	46,6	9,2	7,2	1,8	4,6	7,0	0,7	1,1
Regular / normal	114	26,5	35,8	9,4	9,5	0,0	1,8	16,2	0,9	0,0
Poc satisfet	33	25,6	34,5	9,6	9,1	0,0	8,9	12,3	0,0	0,0
Gens satisfet	11	26,2	52,6	0,0	11,4	0,0	0,0	9,8	0,0	0,0
P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?										
0	3	37,0	31,9	0,0	0,0	0,0	0,0	31,1	0,0	0,0
1	3	28,9	34,5	0,0	0,0	0,0	0,0	36,6	0,0	0,0
2	5	38,1	61,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	4	48,8	0,0	25,6	0,0	0,0	0,0	25,6	0,0	0,0
4	7	26,3	43,7	0,0	13,7	0,0	0,0	16,3	0,0	0,0
5	46	17,9	39,4	6,7	13,5	0,0	6,7	15,9	0,0	0,0
6	56	25,2	44,7	8,7	7,1	1,8	5,4	7,1	0,0	0,0
7	159	23,8	47,2	9,4	6,9	0,0	2,0	8,8	0,6	1,3
8	390	22,3	44,9	9,8	7,1	1,6	4,6	7,6	1,0	1,0
9	252	24,0	42,7	7,8	9,4	2,5	6,2	6,7	0,4	0,5
10	273	20,3	47,2	8,8	9,7	2,3	2,8	7,9	0,3	0,7
Mitjana	8,22	8,13	8,25	8,27	8,35	8,85	8,24	7,90	8,27	8,33
Desviació	1,54	1,63	1,50	1,37	1,48	1,07	1,32	1,92	0,96	1,10
Casos	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?										
Rapidesa	317	27,3	41,9	6,9	8,0	1,5	3,2	9,3	1,2	0,7
Amabilitat	93	21,2	44,7	9,5	6,5	0,0	4,2	13,8	0,0	0,0
Atenció (personal, al client)	282	21,0	46,6	9,3	7,2	2,5	6,2	6,8	0,0	0,3
Tenir molta i bé la informació	61	29,5	39,7	13,3	6,4	3,1	1,6	6,4	0,0	0,0
Bona informació	107	18,8	45,7	6,7	10,4	2,8	3,7	10,0	0,9	0,9
Resoldre, donar solucions	159	16,8	45,4	11,0	13,8	0,6	3,8	5,6	1,2	2,0
Eficàcia / eficiència	56	25,5	41,6	9,3	9,7	0,0	3,7	8,5	0,0	1,7
Professionalitat	39	32,5	47,2	2,1	5,1	0,0	10,1	3,0	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	30	17,1	62,1	20,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	12	19,0	41,8	8,3	8,0	0,0	8,1	15,0	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	26	22,5	38,4	11,9	4,0	7,2	3,7	12,2	0,0	0,0
Altres	11	0,0	64,0	0,0	18,8	0,0	0,0	17,2	0,0	0,0
No sap	7	14,2	71,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,9
Base Esmenta un primer aspecte	1193									
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?										
Rapidesa	157	24,6	41,9	10,7	9,5	0,6	3,1	9,0	0,6	0,0
Amabilitat	112	23,6	43,4	9,1	6,2	2,6	4,8	8,3	0,0	1,9
Atenció (personal, al client)	123	19,1	46,9	7,5	7,1	1,4	4,0	10,8	3,2	0,0
Tenir molta i bé la informació	52	19,1	48,0	9,6	7,8	0,0	5,9	9,7	0,0	0,0
Bona informació	97	24,4	46,6	5,2	9,6	0,8	7,9	5,3	0,0	0,0
Resoldre, donar solucions	97	22,3	48,3	7,2	7,2	1,1	6,3	6,3	0,0	1,1
Eficàcia / eficiència	59	26,1	38,6	6,7	13,6	0,0	4,8	10,2	0,0	0,0
Professionalitat	38	32,2	39,3	7,6	7,5	5,5	7,9	0,0	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	30	17,3	54,4	6,7	6,2	0,0	0,0	15,4	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	15	21,7	52,4	13,2	6,3	0,0	0,0	6,5	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	21	39,4	32,7	4,5	14,4	0,0	5,0	0,0	4,0	0,0
Altres	15	6,1	50,5	19,0	0,0	11,7	0,0	12,7	0,0	0,0
Cap altre	378	21,6	44,6	10,1	8,6	2,2	3,1	8,3	0,3	1,3

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?										
Rapidesa	474	26,4	41,9	8,2	8,5	1,2	3,2	9,2	1,0	0,5
Amabilitat	205	22,5	44,0	9,3	6,3	1,4	4,6	10,8	0,0	1,1
Atenció (personal, al client)	404	20,4	46,7	8,8	7,1	2,2	5,5	8,0	1,0	0,2
Tenir molta i bé la informació	113	24,7	43,5	11,6	7,1	1,7	3,6	7,9	0,0	0,0
Bona informació	204	21,4	46,2	6,0	10,0	1,9	5,7	7,8	0,5	0,5
Resoldre, donar solucions	257	18,9	46,5	9,6	11,3	0,8	4,7	5,9	0,8	1,6
Eficàcia / eficiència	114	25,8	40,1	7,9	11,7	0,0	4,3	9,3	0,0	0,8
Professionalitat	77	32,3	43,3	4,8	6,3	2,7	9,0	1,6	0,0	0,0
Llenguatge clar i concis	61	17,2	58,2	13,7	3,1	0,0	0,0	7,8	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	27	20,5	47,7	11,0	7,0	0,0	3,5	10,2	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	46	30,0	35,9	8,6	8,7	4,0	4,3	6,8	1,8	0,0
Altres	27	3,5	56,3	10,8	8,0	6,7	0,0	14,6	0,0	0,0
No sap	7	14,2	71,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,9

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI: LA RAPIDESA										
0	7	41,8	14,1	0,0	0,0	0,0	0,0	44,1	0,0	0,0
1	7	14,9	45,6	14,0	13,7	0,0	11,8	0,0	0,0	0,0
2	6	35,4	16,0	16,3	0,0	0,0	0,0	32,3	0,0	0,0
3	10	22,8	20,7	0,0	12,6	0,0	0,0	44,0	0,0	0,0
4	22	21,8	60,7	9,0	0,0	0,0	4,2	4,4	0,0	0,0
5	59	28,2	46,5	3,2	13,5	0,0	1,7	6,8	0,0	0,0
6	94	29,5	36,5	8,6	6,3	3,3	3,0	11,6	0,0	1,2
7	185	24,5	45,8	7,2	8,2	0,6	3,9	7,2	1,0	1,6
8	293	23,7	48,0	8,7	6,0	2,0	4,5	6,1	0,4	0,7
9	231	18,9	40,8	10,0	11,5	1,3	7,3	8,4	1,2	0,5
10	284	19,0	48,0	10,7	8,6	2,2	2,7	7,8	0,3	0,7
No sap	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,97	7,72	8,06	8,26	8,12	8,43	8,13	7,52	8,45	7,99
Desviació	1,85	1,93	1,74	1,74	1,77	1,44	1,62	2,44	1,12	1,41
Casos	1199	270	539	106	100	20	50	98	7	9
L'AMABILITAT										
0	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
1	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
2	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	5	37,2	24,2	0,0	0,0	0,0	0,0	38,6	0,0	0,0
5	17	13,2	54,2	19,1	0,0	0,0	7,2	6,2	0,0	0,0
6	37	12,7	65,9	13,1	2,8	0,0	0,0	5,5	0,0	0,0
7	101	27,5	43,8	7,0	10,3	0,0	2,0	6,1	0,0	3,2
8	286	26,5	43,1	7,9	8,4	1,4	4,8	5,9	0,6	1,5
9	295	23,7	44,6	6,6	9,6	1,1	4,8	8,7	0,7	0,3
10	454	19,2	44,9	10,8	8,0	2,7	4,2	9,3	0,6	0,2
No sap	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,78	8,69	8,76	8,86	8,88	9,43	8,93	8,75	9,16	7,98
Desviació	1,31	1,25	1,30	1,35	1,05	0,83	1,10	1,78	0,89	0,99
Casos	1199	270	539	106	100	20	50	98	7	9

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
LA PROFESSIONALITAT										
0	6	52,2	16,0	0,0	15,6	0,0	0,0	16,2	0,0	0,0
1	4	0,0	48,9	24,8	0,0	0,0	0,0	26,3	0,0	0,0
2	3	27,9	72,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	8	24,6	40,7	0,0	11,4	0,0	11,9	11,4	0,0	0,0
4	3	64,5	35,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	33	21,8	45,3	12,7	6,8	0,0	0,0	13,4	0,0	0,0
6	47	24,9	45,2	8,3	9,1	0,0	0,0	10,5	0,0	2,1
7	139	28,6	43,5	7,9	7,8	1,4	3,5	4,3	1,3	1,5
8	360	23,1	45,6	7,7	7,8	2,0	5,5	7,0	0,3	1,1
9	258	19,7	46,4	8,2	9,5	1,1	6,3	8,0	0,4	0,5
10	334	20,6	44,4	10,8	8,3	2,3	2,6	9,8	0,9	0,3
No sap	3	34,1	0,0	34,1	0,0	0,0	0,0	31,9	0,0	0,0
Mitjana	8,37	8,20	8,39	8,52	8,42	8,82	8,47	8,39	8,73	7,92
Desviació	1,58	1,71	1,52	1,55	1,59	1,09	1,18	1,88	1,38	1,16
Casos	1197	270	539	105	100	20	50	97	7	9
L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA										
0	16	27,6	50,9	0,0	7,6	0,0	0,0	13,9	0,0	0,0
1	4	25,9	24,4	0,0	23,8	0,0	0,0	25,9	0,0	0,0
2	6	16,5	31,8	18,0	0,0	0,0	0,0	33,7	0,0	0,0
3	17	34,0	25,3	11,7	0,0	0,0	11,5	17,5	0,0	0,0
4	11	8,7	27,0	0,0	38,1	9,2	8,3	8,8	0,0	0,0
5	36	21,8	49,8	8,4	2,6	0,0	2,9	11,4	0,0	3,1
6	72	25,4	42,1	10,1	5,5	2,9	3,0	11,1	0,0	0,0
7	135	22,8	50,2	5,2	7,4	2,2	2,0	8,1	0,6	1,5
8	288	26,6	45,0	9,1	7,4	0,7	5,3	4,8	0,0	1,0
9	263	20,4	40,4	9,6	10,6	1,9	5,0	9,7	1,5	0,7
10	351	19,9	48,1	9,7	8,4	1,8	3,7	7,5	0,5	0,3
No sap	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,21	8,08	8,27	8,44	8,33	8,34	8,30	7,82	9,04	7,89
Desviació	1,92	1,96	1,87	1,67	1,91	1,74	1,72	2,41	0,96	1,50
Casos	1199	270	539	106	100	20	50	98	7	9

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
L'UTILITZACIÓ DE LLENGUATGE CLAR I CONCÍS										
0	2	54,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	45,1	0,0	0,0
1	2	0,0	0,0	48,5	0,0	0,0	0,0	51,5	0,0	0,0
2	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	21	22,4	24,3	14,3	9,1	0,0	5,6	24,4	0,0	0,0
6	31	27,1	50,0	7,2	9,3	0,0	0,0	6,5	0,0	0,0
7	113	25,6	42,3	5,4	11,2	1,8	1,8	9,2	0,9	1,9
8	333	26,5	43,0	7,5	9,3	1,5	4,5	6,6	0,2	0,9
9	273	20,3	47,7	9,0	9,5	0,4	5,2	6,1	1,1	0,8
10	420	19,4	46,6	10,5	6,1	2,7	4,3	9,4	0,4	0,5
Mitjana	8,69	8,49	8,78	8,81	8,53	9,12	8,89	8,52	8,87	8,45
Desviació	1,34	1,45	1,19	1,45	1,20	1,14	1,10	1,84	1,07	1,13
Casos	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
L'INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA										
0	6	15,2	33,4	0,0	15,4	0,0	0,0	35,9	0,0	0,0
1	5	16,5	62,7	0,0	0,0	0,0	0,0	20,8	0,0	0,0
2	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	3	31,6	0,0	31,6	36,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	9	23,5	33,6	0,0	11,1	0,0	0,0	31,8	0,0	0,0
5	43	19,0	45,1	9,6	7,4	0,0	1,9	17,0	0,0	0,0
6	69	30,2	43,8	3,1	8,6	3,0	1,4	8,2	0,0	1,6
7	149	25,3	50,0	10,9	5,4	0,0	1,3	6,4	0,0	0,7
8	296	25,1	42,0	7,7	7,8	1,7	6,1	7,4	0,3	1,7
9	269	17,5	44,6	9,6	10,4	1,5	5,8	8,4	1,5	0,7
10	346	22,1	46,4	9,8	8,2	2,4	3,7	6,9	0,5	0,0
No sap	4	27,1	48,8	0,0	0,0	0,0	0,0	24,1	0,0	0,0
Mitjana	8,34	8,23	8,37	8,52	8,38	8,84	8,69	7,91	9,16	7,86
Desviació	1,64	1,65	1,61	1,45	1,73	1,31	1,06	2,17	0,67	0,94
Casos	1196	270	537	106	100	20	50	97	7	9

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
P7. I 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: LA RAPIDESA										
1	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	14	15,1	71,1	7,0	0,0	0,0	6,9	0,0	0,0	0,0
6	21	9,9	53,6	5,8	9,9	0,0	11,1	5,0	0,0	4,7
7	71	22,8	45,6	10,5	7,8	0,0	5,8	4,6	0,0	2,9
8	250	22,9	44,0	11,2	8,5	1,1	3,5	6,0	0,8	2,1
9	234	27,7	39,2	6,0	9,7	0,4	7,0	8,1	1,3	0,4
10	608	21,0	46,5	8,9	8,0	2,6	3,0	9,8	0,3	0,0
Mitjana	9,07	9,06	9,05	9,04	9,10	9,67	8,81	9,36	8,98	7,68
Desviació	1,18	1,15	1,26	1,15	1,05	0,73	1,25	0,93	0,81	0,85
Casos	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
L'AMABILITAT										
0	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	15	18,1	61,5	6,5	0,0	0,0	0,0	13,9	0,0	0,0
6	17	40,6	36,7	0,0	11,0	0,0	11,7	0,0	0,0	0,0
7	67	26,7	45,1	7,5	4,1	1,5	5,7	6,2	1,5	1,7
8	216	25,3	38,7	7,0	11,0	2,3	5,1	7,7	0,4	2,4
9	222	23,7	42,1	10,8	9,9	1,3	5,5	4,9	1,7	0,0
10	660	20,3	47,9	9,1	7,6	1,6	3,2	9,7	0,1	0,4
Mitjana	9,15	8,99	9,22	9,23	9,15	9,17	8,94	9,31	8,71	8,51
Desviació	1,17	1,32	1,14	1,16	1,00	1,01	1,15	1,12	0,97	1,12
Casos	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
LA PROFESSIONALITAT										
0	2	44,8	55,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	5	0,0	80,4	19,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	9	20,2	57,4	11,1	0,0	0,0	0,0	11,3	0,0	0,0
7	52	21,4	51,4	11,8	1,9	1,8	5,6	3,9	0,0	2,1
8	204	26,7	39,0	9,9	8,3	1,0	5,9	7,3	0,0	2,0
9	254	23,4	42,6	9,5	11,6	0,8	5,4	5,5	1,1	0,0
10	671	21,1	46,8	8,0	7,8	2,2	3,1	9,8	0,6	0,6
No sap	3	63,2	0,0	0,0	0,0	0,0	36,8	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,25	9,19	9,26	9,14	9,34	9,55	9,06	9,45	9,56	8,77
Desviació	1,06	1,10	1,12	1,07	0,79	0,88	0,96	0,90	0,54	1,21
Casos	1197	269	539	106	100	20	49	98	7	9

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA										
4	3	31,5	37,1	0,0	0,0	0,0	31,5	0,0	0,0	0,0
5	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	4	24,8	50,8	0,0	24,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	24	12,5	58,2	16,2	0,0	0,0	8,8	4,3	0,0	0,0
8	145	22,0	41,4	7,7	9,2	0,7	4,8	11,2	0,7	2,2
9	203	26,5	36,8	8,3	10,5	1,5	9,6	5,2	0,5	1,1
10	819	21,9	47,1	9,1	7,9	1,9	2,6	8,5	0,6	0,5
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,50	9,48	9,53	9,52	9,48	9,74	9,10	9,53	9,56	9,07
Desviació	0,86	0,88	0,86	0,83	0,80	0,56	1,10	0,81	0,81	0,92
Casos	1199	271	538	106	100	20	50	98	7	9
L'UTILITZACIÓ DE LLENGUATGE CLAR I CONCÍS										
0	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	7	13,8	73,6	0,0	12,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	12	30,9	53,7	0,0	7,5	0,0	7,9	0,0	0,0	0,0
7	57	25,6	49,8	8,5	3,4	0,0	5,6	5,2	0,0	1,9
8	208	23,2	42,6	8,4	7,9	3,3	6,1	6,7	0,0	1,9
9	228	24,6	37,6	8,6	11,0	1,3	6,7	8,3	1,3	0,5
10	682	21,3	47,1	9,4	8,0	1,4	2,7	9,1	0,5	0,5
No sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,23	9,14	9,24	9,35	9,28	9,15	8,93	9,43	9,55	8,67
Desviació	1,09	1,20	1,13	0,92	0,98	0,93	1,03	0,85	0,54	1,13
Casos	1199	271	538	106	100	20	50	98	7	9
L'INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA										
0	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	5	0,0	74,0	0,0	0,0	0,0	0,0	26,0	0,0	0,0
6	12	23,6	60,2	7,9	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	61	23,1	51,7	6,6	6,7	1,6	3,6	6,8	0,0	0,0
8	175	29,3	36,3	10,1	8,2	1,1	4,3	7,6	1,1	1,9
9	215	24,0	39,8	6,0	11,1	0,5	9,1	7,8	1,3	0,5
10	731	20,6	47,5	9,6	7,8	2,1	2,9	8,5	0,2	0,7
Mitjana	9,31	9,20	9,34	9,39	9,31	9,59	9,18	9,37	8,96	9,20
Desviació	1,04	1,14	1,05	0,96	0,94	0,89	0,85	1,01	0,82	0,98
Casos	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?										
Rapidesa	246	22,6	43,9	8,2	7,0	1,2	3,4	12,2	0,7	0,9
Amabilitat	225	23,7	46,7	9,9	4,7	0,9	4,3	8,5	0,4	0,9
Professionalitat	155	22,7	40,8	11,6	11,9	3,2	4,4	4,7	0,0	0,7
Adequació de la resposta	309	24,2	45,3	5,8	9,2	2,2	4,0	7,1	1,0	1,3
Llenguatge clar i concís	77	21,4	45,0	11,3	10,4	0,0	2,7	7,9	1,2	0,0
Interès per resoldre la consulta	187	18,7	47,1	10,1	9,2	1,6	6,1	7,3	0,0	0,0
Altres respostes	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Esmenta un aspecte	1200									
P8-B. I EL SEGON?										
Rapidesa	277	23,2	46,8	8,7	8,6	1,4	3,0	7,2	0,4	0,7
Amabilitat	241	18,9	43,9	10,9	9,6	2,3	4,4	8,3	0,8	0,9
Professionalitat	156	30,0	35,8	11,1	6,4	0,5	5,3	7,6	1,2	2,0
Adequació de la resposta	245	23,3	46,3	8,3	7,3	1,3	4,5	8,6	0,3	0,0
Llenguatge clar i concís	107	18,9	41,5	10,2	8,1	2,9	5,5	12,0	0,9	0,0
Interès per resoldre la consulta	166	21,1	52,3	4,3	8,9	1,2	3,8	7,3	0,0	1,2
Altres respostes	4	0,0	50,4	0,0	25,5	24,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cap altre	4	51,2	23,4	0,0	25,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1200									
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?										
Rapidesa	523	22,9	45,4	8,5	7,8	1,3	3,2	9,6	0,5	0,8
Amabilitat	466	21,2	45,3	10,4	7,2	1,6	4,4	8,4	0,6	0,9
Professionalitat	311	26,4	38,3	11,4	9,1	1,8	4,9	6,2	0,6	1,4
Adequació de la resposta	553	23,8	45,7	6,9	8,3	1,8	4,2	7,8	0,7	0,7
Llenguatge clar i concís	184	19,9	43,0	10,7	9,1	1,7	4,4	10,3	1,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	353	19,8	49,5	7,4	9,0	1,4	5,0	7,3	0,0	0,6
Altres respostes	5	21,4	39,6	0,0	20,0	18,9	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?										
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	361	21,1	38,0	11,9	8,4	2,4	6,7	10,6	0,5	0,3
Sí, però s'equivoca	110	24,5	41,4	8,4	10,0	2,8	1,8	8,2	0,9	2,1
No	729	23,1	48,9	7,4	8,1	1,0	3,3	6,9	0,5	0,8
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?										
Diàriament o pràcticament diària	2	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Algunes vegades a la setmana	26	33,8	35,2	7,8	11,4	0,0	0,0	7,5	0,0	4,3
Algunes vegades al mes	267	25,5	47,0	9,2	5,6	1,9	2,3	8,1	0,0	0,4
Menor freqüència	905	21,4	44,7	8,8	9,1	1,6	4,8	8,2	0,7	0,8
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...										
Al matí	544	19,4	46,9	8,1	9,3	1,7	4,6	8,2	0,7	1,2
A la tarda	232	23,6	44,8	11,0	8,2	1,4	2,1	8,5	0,0	0,4
A la nit	50	27,3	52,5	6,0	0,0	2,1	6,3	3,9	1,9	0,0
Indiferent	361	26,0	41,1	8,9	7,9	1,7	4,8	8,5	0,5	0,6
No sap	12	25,3	41,7	8,5	16,0	0,0	0,0	8,5	0,0	0,0
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...										
Només (o gairebé) els dies laborables	886	21,8	44,8	9,9	8,9	1,4	3,9	7,9	0,4	0,8
Només els caps de setmana	51	13,7	52,4	7,6	8,2	0,0	10,3	7,9	0,0	0,0
Indistintament	260	26,9	43,6	5,4	6,5	2,7	4,0	9,1	1,1	0,8
No sap	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?										
Només un vegada	678	21,9	45,1	9,1	9,5	1,9	3,8	7,2	0,8	0,8
2 o 3 vegades	401	23,7	44,4	10,3	5,9	1,2	5,5	8,0	0,3	0,8
4 o 5 vegades	70	19,9	55,9	3,1	5,8	0,0	2,9	10,9	0,0	1,6
Més de 5 vegades	35	29,3	38,2	0,0	8,3	6,1	0,0	18,1	0,0	0,0
No sap	16	24,2	18,8	5,9	29,3	0,0	4,9	16,9	0,0	0,0
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?										
Per motius de feina	158	26,5	46,0	8,1	5,7	1,2	4,5	6,5	0,0	1,4
Per motius personals	1039	21,9	44,9	8,9	8,8	1,7	4,2	8,4	0,6	0,7
No sap	3	67,7	0,0	32,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Si	1054	23,5	44,9	8,8	7,8	1,5	4,4	7,5	0,6	0,9
No	98	16,5	46,2	9,3	8,5	4,1	2,0	13,4	0,0	0,0
A mitges	41	13,7	40,3	7,1	19,5	0,0	4,6	14,7	0,0	0,0
No sap	7	18,0	47,6	18,0	16,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base No li van solucionar la consulta	139									
P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Em van dir que no tenien la informació	6	15,3	33,3	18,0	0,0	0,0	15,3	18,0	0,0	0,0
Em van adreçar a un número equivocat	10	31,3	28,5	0,0	9,5	10,5	0,0	20,2	0,0	0,0
Em van donar una informació errònia	20	12,6	53,0	4,6	10,1	5,0	4,8	10,0	0,0	0,0
Estic esperant la resposta	11	11,3	40,3	0,0	20,2	0,0	9,1	19,1	0,0	0,0
Em van adreçar a un altre lloc	24	8,4	48,0	12,9	13,7	0,0	4,3	12,8	0,0	0,0
No ho sabien	41	16,7	43,6	12,3	7,4	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0
Atenció dolenta	5	0,0	57,8	22,0	20,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Problemes tècnics	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Era un telèfon privat	2	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No va rebre la documentació que li havien dit	6	19,0	30,1	0,0	34,5	16,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Actitud no correcta per part de l'operador	2	43,8	56,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	10	10,0	40,8	9,8	19,3	10,0	0,0	10,1	0,0	0,0
No contesta	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...										
P16.1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?										
Sí	219	25,6	43,5	4,5	5,4	1,8	5,0	12,2	0,9	1,1
No	939	21,4	45,3	9,8	9,3	1,7	3,9	7,4	0,5	0,7
No sap	42	33,7	43,4	9,4	1,9	0,0	7,3	4,3	0,0	0,0
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?										
Sí	457	23,4	43,6	8,4	9,0	1,7	4,3	8,3	0,4	1,0
No	651	20,8	47,0	9,5	7,8	1,5	4,2	8,0	0,6	0,8
No sap	92	31,9	36,6	6,2	9,3	2,1	4,3	8,7	1,1	0,0
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?										
Sí	1167	22,4	44,8	8,9	8,4	1,7	4,2	8,1	0,6	0,8
No	23	32,3	40,7	4,4	8,6	0,0	5,3	8,7	0,0	0,0
No sap	10	19,6	61,1	9,2	0,0	0,0	0,0	10,1	0,0	0,0
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?										
Sí	1170	22,6	45,1	8,8	8,4	1,7	4,3	7,8	0,6	0,8
No	28	24,7	35,6	11,3	3,7	0,0	0,0	24,7	0,0	0,0
No sap	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?										
Sí	1152	22,5	45,2	8,8	8,4	1,6	4,3	7,8	0,6	0,8
No	43	22,9	34,2	12,2	7,2	2,2	2,3	19,1	0,0	0,0
No sap	5	42,7	57,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?										
Sí	1058	22,8	45,8	8,7	8,6	1,5	4,1	7,1	0,6	0,9
No	131	21,8	37,7	10,2	7,0	3,1	4,3	15,8	0,0	0,0
No sap	9	17,3	41,2	9,9	0,0	0,0	10,3	21,2	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?										
Sí	1170	22,5	45,0	8,8	8,4	1,7	4,3	8,0	0,6	0,7
No	14	39,3	30,2	0,0	0,0	0,0	0,0	30,5	0,0	0,0
No sap	16	12,4	49,9	19,0	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	6,3
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?										
Sí	1153	22,7	44,9	8,8	8,3	1,7	4,1	8,1	0,6	0,7
No	38	24,2	43,1	8,3	5,1	0,0	5,2	11,3	0,0	2,7
No sap	9	0,0	55,5	11,2	21,9	0,0	11,5	0,0	0,0	0,0
P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?										
Ho sap i ha fet algun tràmit	341	19,7	46,2	8,7	8,1	2,2	3,3	9,5	1,1	1,2
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	390	29,4	40,8	7,5	7,4	1,8	4,7	7,3	0,5	0,5
No sap que es poden fer tràmits	468	19,1	47,4	10,0	9,3	1,1	4,4	7,9	0,2	0,7

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?										
Cada dia	755	25,1	45,5	8,8	7,3	1,2	4,0	7,0	0,2	0,8
Algunes vegades a la setmana	170	18,3	46,6	7,5	8,6	2,3	4,8	10,8	1,1	0,0
Algunes vegades al mes	31	14,6	47,6	8,8	9,4	6,4	6,8	6,4	0,0	0,0
Menor freqüència	29	19,4	34,0	23,0	10,4	2,8	0,0	7,0	3,4	0,0
Mai / quasi mai	214	18,9	42,6	8,1	11,2	1,8	4,5	10,5	0,9	1,5
Base Es connecta cada dia	755									
P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?										
Menys d'1 hora	94	20,8	45,1	9,0	9,4	0,9	1,0	11,8	0,0	2,1
1 a 2 hores	206	19,8	49,2	10,9	8,3	1,5	3,5	6,0	0,4	0,5
2 a 3 hores	155	23,2	41,3	10,1	7,3	0,6	7,3	8,9	0,7	0,7
3 a 5 hores	126	29,6	44,8	7,0	8,1	0,8	4,8	4,8	0,0	0,0
5 a 8 hores	90	30,5	41,4	9,6	4,5	2,3	3,2	8,5	0,0	0,0
8 hores	57	30,5	58,0	2,1	2,1	1,7	3,8	1,8	0,0	0,0
Més de 8 hores	23	47,2	34,9	4,4	4,7	0,0	0,0	4,4	0,0	4,2
No sap	4	0,0	25,1	0,0	48,0	0,0	0,0	0,0	0,0	26,9
Temps diari de connexió (en minuts)										
Mitjana	176,39	208,79	176,17	145,27	139,76	177,17	168,16	146,57	93,51	166,49
Desviació	158,57	171,21	161,34	134,98	136,10	153,86	124,97	139,08	43,98	240,58
Casos	751	189	342	66	54	9	31	53	2	5
Base Es connecta algunes vegades a la setmana	170									
P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?										
Menys d'1 hora	14	14,9	50,8	6,0	6,0	8,1	7,1	7,1	0,0	0,0
1 hora	40	17,4	42,1	11,6	7,1	2,0	4,8	14,9	0,0	0,0
Entre 2 i 3 hores	46	12,8	48,7	7,1	13,3	0,0	4,6	13,5	0,0	0,0
Entre 3 i 5 hores	39	20,7	51,3	5,1	4,8	2,6	5,4	7,8	2,4	0,0
Més de 5	30	27,1	39,7	6,9	9,7	3,3	3,3	6,9	3,1	0,0
No sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Temps setmanal de connexió (en minuts)										
Mitjana	212,06	303,87	189,61	154,61	199,27	520,37	145,89	153,13	330,00	
Desviació	283,93	444,28	206,68	129,98	218,01	853,05	122,59	141,81	131,87	
Casos	169	31	78	13	15	4	8	18	2	0

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?										
Sí	956	23,6	44,9	8,6	8,4	1,5	3,9	7,7	0,5	0,7
No	244	18,5	44,7	9,6	7,9	2,3	5,3	9,9	0,8	0,9
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?										
Gencat.cat / Gencat	747	24,2	44,0	8,8	8,5	1,4	4,5	7,5	0,4	0,8
Altres	44	18,5	47,2	9,1	11,5	0,0	2,3	6,8	2,4	2,1
No sap	409	20,1	46,4	8,9	7,8	2,2	3,8	9,5	0,7	0,5
Base No esmenta espontàniament Gencat.cat	453									
P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?										
Sí	346	20,9	44,3	9,1	7,5	2,5	4,3	9,6	1,1	0,6
No	107	17,1	53,4	8,4	10,4	0,0	1,7	8,1	0,0	1,0
Base Coneix Gencat.cat	1093									
P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?										
Sí	780	25,3	44,6	8,3	8,6	1,4	4,3	6,5	0,6	0,5
No	312	17,9	43,0	10,5	7,1	2,8	4,8	12,0	0,6	1,4
No sap	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780									
P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?										
Estudis	105	22,5	39,0	9,6	13,9	1,0	7,1	6,8	0,0	0,0
Ocupació	150	18,6	40,7	11,8	10,0	1,3	6,2	8,7	1,3	1,3
Habitatge	29	52,8	37,3	0,0	0,0	0,0	3,5	3,5	2,8	0,0
Certificats, tràmits	32	29,3	54,5	6,8	5,9	0,0	0,0	0,0	0,0	3,5
Cursos	24	23,7	47,4	7,4	13,0	0,0	0,0	4,2	0,0	4,4
Pensions, ajudes, subvencions	134	21,9	52,8	8,7	8,4	0,0	2,2	6,0	0,0	0,0
Multes	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Agenda cultural	24	33,2	47,9	11,1	7,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Normativa i legislació	32	22,0	44,9	6,8	10,5	0,0	0,0	15,8	0,0	0,0
Sanitat	41	28,0	52,5	2,5	4,8	7,5	4,7	0,0	0,0	0,0
Mapes, plànols municipals	8	50,6	36,5	0,0	0,0	0,0	0,0	12,9	0,0	0,0
Servei meteorològic	14	28,7	34,5	15,2	14,6	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0
Turisme	16	0,0	62,6	6,6	6,6	10,5	7,1	6,6	0,0	0,0
Transports	5	40,8	59,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Consultes per feina / estudis	16	20,6	60,4	0,0	6,4	6,1	0,0	6,5	0,0	0,0
Informació sobre la Generalitat	46	22,9	32,1	11,0	15,0	2,0	6,2	8,6	2,2	0,0
Informació Direcció General Trànsit	6	33,4	30,4	16,0	0,0	0,0	0,0	20,2	0,0	0,0
Activitats nens / jovent	8	48,8	38,6	0,0	0,0	12,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Informació	7	14,4	56,5	29,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Impostos	24	41,8	46,3	4,6	0,0	0,0	3,9	3,4	0,0	0,0
Traductors	8	50,4	36,9	0,0	0,0	0,0	0,0	12,7	0,0	0,0
Per curiositat	7	0,0	16,0	26,8	0,0	0,0	28,7	15,0	13,6	0,0
Altres	11	45,1	27,1	9,1	0,0	0,0	9,3	9,3	0,0	0,0
Cap	5	39,9	60,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	28	23,9	47,9	0,0	10,0	0,0	7,0	11,2	0,0	0,0
P22.4. COM LA VA CONÈIXER?										
Trucant al 012	21	24,2	47,1	9,6	4,8	4,8	0,0	9,4	0,0	0,0
Familiar o amic	97	17,4	47,4	7,2	9,7	0,0	6,1	9,2	3,1	0,0
Cercadors d'Internet	131	29,3	50,6	4,7	6,0	2,3	3,1	4,0	0,0	0,0
Per la televisió	150	18,6	40,8	14,6	8,7	1,3	4,5	10,2	0,6	0,7
Per la ràdio	9	24,0	43,6	11,8	11,1	0,0	0,0	0,0	9,5	0,0
Per la premsa	26	27,5	48,1	4,6	3,9	0,0	8,4	7,5	0,0	0,0
Per la revista de la Generalitat	12	33,1	57,4	0,0	0,0	0,0	9,5	0,0	0,0	0,0
A la feina / estudis	158	24,5	43,9	6,4	12,4	2,4	4,0	5,8	0,0	0,7
INEM / OTG	27	18,3	55,4	7,5	11,7	0,0	3,5	3,6	0,0	0,0
Altres	39	42,1	35,4	9,8	7,6	0,0	2,5	2,6	0,0	0,0
No sap	111	32,2	39,1	8,3	7,1	0,9	4,9	5,6	0,0	1,8
P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?										
Menys d'un mes	476	24,8	44,1	8,6	9,1	1,7	5,1	6,2	0,2	0,2
D'un a dos mesos	154	24,9	46,0	9,7	7,6	0,7	4,0	3,9	1,9	1,3
Tres o quatre mesos	62	30,7	50,6	1,6	4,5	2,6	0,0	10,0	0,0	0,0
Més de quatre mesos	82	24,0	39,7	8,4	10,8	0,0	3,6	11,1	1,1	1,3
No sap	6	35,7	49,8	14,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780									
P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?										
Sí	276	24,1	45,3	9,2	7,7	2,1	5,3	5,9	0,0	0,4
No	140	29,5	46,4	6,3	7,7	0,7	5,1	3,6	0,6	0,0
No l'havia visitat abans	162	22,3	45,8	9,7	7,9	0,5	3,1	9,4	0,6	0,6
No sap	203	26,3	41,3	7,1	11,0	1,5	3,3	7,0	1,4	1,0
Base Creu que la pàgina web ha millorat	276									
P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?										
Accessibilitat	22	27,8	48,5	4,6	14,0	0,0	5,1	0,0	0,0	0,0
Claredat	50	22,6	47,4	10,0	5,7	1,9	6,3	6,1	0,0	0,0
Més informació, més serveis	78	22,5	42,4	6,3	6,4	5,2	6,7	9,2	0,0	1,4
Disseny, imatge	26	19,1	32,7	20,3	19,4	0,0	8,5	0,0	0,0	0,0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	59	23,3	49,7	8,3	3,6	1,4	5,0	8,7	0,0	0,0
Rapidesa	29	28,1	49,9	7,8	10,6	0,0	0,0	3,6	0,0	0,0
No sap	12	39,0	44,2	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780									
P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?										
Ho sap i ha fet algun tràmit	259	25,8	44,9	9,7	8,2	2,6	4,0	4,1	0,4	0,4
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	379	28,3	43,2	7,2	8,4	1,0	4,1	6,4	0,8	0,5
No sap que es poden fer tràmits	136	16,3	47,0	8,8	10,0	0,0	5,8	10,8	0,6	0,8
No sap	6	16,7	65,5	0,0	0,0	0,0	0,0	17,8	0,0	0,0
P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.										
0	4	55,2	22,4	0,0	0,0	0,0	22,4	0,0	0,0	0,0
2	2	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	5	19,9	19,9	20,9	21,9	0,0	0,0	0,0	17,3	0,0
4	3	30,0	34,4	35,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	30	36,1	43,1	10,0	3,3	0,0	0,0	7,5	0,0	0,0
6	79	32,7	47,6	6,0	8,7	0,0	1,2	2,5	0,0	1,2
7	176	31,4	40,5	7,2	7,8	1,1	3,5	7,4	0,0	1,2
8	238	23,2	47,1	7,0	7,9	2,0	3,8	8,1	0,4	0,4
9	112	19,1	35,3	13,4	9,2	0,0	10,2	10,1	2,7	0,0
10	96	19,2	51,8	7,2	12,6	4,1	3,2	1,9	0,0	0,0
No sap	36	12,1	61,0	10,0	8,4	0,0	5,6	2,8	0,0	0,0
Mitjana	7,73	7,38	7,81	7,82	7,98	8,54	8,07	7,83	7,77	7,01
Desviació	1,51	1,67	1,43	1,52	1,46	1,22	1,75	1,09	2,49	0,81
Casos	744	193	326	61	64	11	32	50	5	4

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
P23. SEXE DE L'ENTREVISTAT										
Home	418	25,1	42,6	9,7	7,2	1,0	4,3	8,1	0,6	1,3
Dona	782	21,2	46,1	8,4	8,9	2,0	4,1	8,2	0,5	0,5
P24. EDAT DE L'ENTREVISTAT										
Fins a 25 anys	104	17,6	51,7	9,6	5,6	0,0	1,9	13,6	0,0	0,0
De 25 a 34	381	21,6	48,2	10,4	5,3	1,0	3,8	8,2	1,0	0,5
De 35 a 44	337	20,8	47,0	7,9	10,0	1,7	4,5	7,2	0,3	0,6
De 45 a 54	196	20,7	36,6	8,8	12,5	3,6	5,7	9,5	0,4	2,2
De 55 a 64	109	19,5	43,8	8,6	11,0	1,8	5,6	7,9	0,9	0,9
65 i més	72	53,5	31,8	4,1	5,7	1,3	2,5	1,1	0,0	0,0
P25. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER?										
Catalunya	925	21,9	44,1	8,6	8,2	1,8	4,8	9,4	0,5	0,7
Resta d'Espanya	163	22,5	48,6	8,2	11,7	1,0	1,8	4,9	0,0	1,3
Estranger	112	28,7	46,0	11,8	4,4	1,0	2,8	2,8	1,7	0,9
P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?										
Català	566	24,6	35,0	12,0	7,6	2,9	6,8	10,3	0,3	0,4
Castellà	544	21,4	53,8	5,1	9,0	0,5	1,9	6,3	0,9	1,1
Ambdues per igual	82	14,5	56,0	11,8	9,4	0,0	2,4	4,7	0,0	1,3
Altres	8	47,5	27,6	12,9	0,0	0,0	0,0	12,0	0,0	0,0
P26.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?										
Català	386	23,2	37,7	11,9	8,6	2,6	7,3	7,9	0,2	0,6
Castellà	173	22,3	55,4	4,2	8,3	0,5	1,8	4,0	1,1	2,4
Ambdues per igual	161	26,6	50,3	8,6	6,4	0,6	2,6	4,9	0,0	0,0
No treballa / no estudia	478	20,7	45,3	8,2	8,9	1,6	3,1	10,8	0,8	0,6
Altres	2	48,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	51,9	0,0	0,0
P26.3. I AMB ELS AMICS?										
Català	493	23,9	31,2	13,1	8,4	3,2	7,7	11,6	0,4	0,4
Castellà	445	20,2	59,0	5,0	7,0	0,4	1,4	5,1	0,9	1,1
Ambdues per igual	261	24,1	47,1	7,4	10,5	0,8	2,4	6,5	0,4	0,8
Altres	2	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER EL SEU PARE?										
Catalunya	540	24,3	38,7	9,6	8,4	3,1	6,1	9,1	0,4	0,4
Resta d'Espanya	543	18,9	51,9	7,7	8,8	0,4	2,7	8,0	0,5	1,1
Estranger	109	32,3	42,8	10,0	5,5	1,0	2,9	3,7	1,8	0,0
No sap	5	18,6	19,5	19,5	22,7	0,0	0,0	19,5	0,0	0,0
No contesta	2	48,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	51,7
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER LA SEVA MARE?										
Catalunya	530	23,9	38,6	10,6	8,8	2,6	6,2	8,4	0,2	0,8
Resta d'Espanya	559	19,5	51,5	6,9	8,7	0,6	2,6	8,7	0,7	0,7
Estranger	109	31,5	42,7	10,1	4,6	2,0	2,9	4,5	1,8	0,0
No contesta	2	48,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	51,7

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?										
Sense estudis	3	32,8	32,8	0,0	0,0	0,0	34,5	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	33	11,5	48,6	9,1	14,4	0,0	5,5	8,2	2,9	0,0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	442	14,4	49,5	9,9	8,1	1,8	3,4	12,1	0,9	0,0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	349	24,0	42,7	8,9	8,7	1,9	4,6	7,4	0,5	1,2
Universitari grau mig (primer cicle)	118	27,5	53,2	5,3	5,6	1,6	5,9	0,8	0,0	0,0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	247	34,2	36,9	8,6	8,6	1,3	3,9	6,1	0,0	0,4
No contesta	8	24,7	0,0	11,7	12,9	0,0	0,0	0,0	0,0	50,7
P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?										
Treballa per compte propi	161	30,6	37,2	9,4	8,7	1,3	7,4	4,3	0,5	0,7
Treballa per compte d'altri	535	21,9	47,2	9,1	7,6	1,8	4,4	7,2	0,4	0,4
No treballa	496	20,7	45,6	8,3	8,9	1,5	3,0	10,6	0,8	0,6
No contesta	7	28,1	0,0	13,3	14,6	0,0	0,0	0,0	0,0	44,0

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Treballa per compte propi	161									
P30.1. VOSTÈ ÉS...										
Empresari o professional amb assalariats	40	27,4	32,5	14,8	7,6	2,3	2,6	10,1	0,0	2,7
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	117	32,0	38,2	7,8	9,4	0,9	8,5	2,4	0,7	0,0
Membre de cooperativa	4	21,0	54,9	0,0	0,0	0,0	24,1	0,0	0,0	0,0
Base Treballa per compte d'altri	535									
P30.2. VOSTÈ ÉS...										
Assalariat indefinit	410	21,9	48,0	9,9	5,9	1,2	4,7	7,7	0,2	0,5
Assalariat eventual o interí	124	21,1	45,0	6,7	13,3	3,9	3,4	5,7	0,8	0,0
Membre de cooperativa	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base No treballa	496									
P30.3. VOSTÈ ÉS...										
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	95	39,3	32,5	5,3	10,6	1,0	2,3	8,9	0,0	0,0
Aturat i ha treballat abans	337	14,4	50,4	9,2	8,1	1,4	2,9	11,5	1,2	0,9
Pensionista (abans no ha treballat)	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Aturat i busca la primera feina	4	25,1	49,7	25,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudiant	19	21,1	53,6	10,3	9,6	0,0	0,0	5,4	0,0	0,0
Mestressa de casa	41	27,1	33,1	5,5	12,2	4,9	7,2	10,0	0,0	0,0
Base Treballa	697									
P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?										
Públic (administració o empresa pública)	145	24,8	40,5	6,8	12,4	4,2	5,5	5,1	0,7	0,0
Sector privat	542	23,5	46,7	9,6	6,5	1,1	5,1	7,0	0,3	0,2
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	8	36,7	11,8	25,9	25,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
P30.5. I A QUINA BRANCA?										
Agrari	15	7,8	26,9	13,1	0,0	0,0	39,1	13,1	0,0	0,0
Indústria	75	21,0	47,1	5,3	4,4	0,0	2,5	18,4	1,2	0,0
Serveis	543	25,0	44,4	9,6	8,3	2,0	4,9	5,3	0,3	0,2
Construcció	60	22,3	53,3	9,9	9,2	1,8	1,7	1,7	0,0	0,0
No contesta	3	0,0	0,0	0,0	32,1	0,0	0,0	0,0	0,0	67,9

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA							
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran
Base Total	1200								
P31. COMARCA DE RESIDÈNCIA									
Alt Camp	8	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Empordà	15	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Penedès	22	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Urgell	4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Anoia	25	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Bages	42	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Baix Camp	22	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Ebre	8	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Baix Empordà	14	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Llobregat	110	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Penedès	22	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Barcelonès	95	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Berguedà	7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Cerdanya	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Conca de Barberà	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	18	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garrigues	6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Garrotxa	8	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gironès	35	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Maresme	84	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Montsià	6	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Noguera	5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Osona	21	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Pallars Sobirà	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Pla de l'Estany	4	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pla d'Urgell	7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Priorat	2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	3	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Ripollès	4	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Segarra	4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Segrià	21	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Selva	27	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Solsonès	3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Tarragonès	45	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Terra Alta	3	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Urgell	7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Vallès Occidental	141	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vallès Oriental	70	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Barcelona ciutat	271	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Viu a Barcelona ciutat	271									
P32. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?										
Ciutat Vella	12	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Eixample	51	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sants-Montjuïc	29	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Les Corts	16	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sarrià-Sant Gervasi	22	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gràcia	27	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Horta	21	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Nou Barris	24	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sant Andreu	19	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Sant Martí	47	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	4	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1200									
REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	539	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Comarques gironines	106	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Camp de Tarragona	100	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Terres de l'Ebre	20	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Àmbit de Ponent	50	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Comarques centrals	98	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Alt Pirineu i Aran	7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Barcelona ciutat	271	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
DIA SETMANA TRUCADA										
Dilluns	230	17,9	49,6	10,0	5,5	2,7	4,3	9,2	0,4	0,4
Dimarts	253	24,3	44,6	8,9	7,2	2,4	5,3	7,1	0,4	0,0
Dimecres	250	26,9	41,3	8,0	11,0	0,7	2,5	8,4	0,0	1,3
Dijous	190	20,9	44,9	7,9	8,1	1,0	3,1	9,5	2,5	2,1
Divendres	170	22,4	40,8	10,3	8,9	2,2	5,6	9,2	0,0	0,6
Dissabte	61	25,2	48,7	3,3	9,4	0,0	8,1	5,2	0,0	0,0
Diumenge	47	17,5	52,9	13,3	12,1	0,0	2,0	2,2	0,0	0,0
FRANJA HORÀRIA TRUCADA										
De 8 a 11 hores	207	19,4	45,2	7,9	8,5	3,6	3,5	9,7	0,5	1,5
De 11 a 13 hores	277	26,9	43,6	7,9	9,8	0,0	3,2	7,5	0,7	0,3
De 13 a 16 hores	285	20,6	45,8	9,9	7,4	2,1	6,1	7,0	0,6	0,4
De 16 a 19 hores	216	23,4	44,8	8,2	9,0	0,4	2,6	10,3	0,4	1,0
De 19 a 22 hores	139	19,4	47,1	11,0	7,3	1,6	5,0	7,1	0,7	0,7
De 22 a 1 hores	50	23,7	44,9	8,4	5,3	6,1	4,0	5,8	0,0	1,9
De 1 a 8 hores	26	31,5	36,3	8,4	8,1	0,0	7,6	8,1	0,0	0,0
PROVÍNCIA										
Barcelona	912	29,7	59,1	0,1	0,0	0,0	0,0	10,4	0,0	0,7
Girona	106	0,0	0,0	99,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0
Lleida	60	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	83,8	5,1	9,5	1,7
Tarragona	122	0,0	0,0	0,0	82,3	16,1	0,0	0,0	0,0	1,6
NIVELL D'ESTUDIS										
Baix	477	14,3	49,3	9,7	8,5	1,6	3,7	11,7	1,0	0,0
Mitjà	349	24,0	42,7	8,9	8,7	1,9	4,6	7,4	0,5	1,2
Alt	366	32,0	42,2	7,5	7,6	1,4	4,6	4,4	0,0	0,3
No contesta	8	24,7	0,0	11,7	12,9	0,0	0,0	0,0	0,0	50,7

% Horitzontals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200									
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012										
Gener	120	28,0	44,0	9,0	7,0	0,0	6,0	5,0	0,0	1,0
Febrer	103	22,0	35,0	9,0	9,0	3,0	2,0	20,0	0,0	0,0
Març	103	24,0	45,0	9,0	10,0	1,0	5,0	6,0	0,0	0,0
Abril	95	24,0	49,0	7,0	9,0	2,0	5,0	4,0	0,0	0,0
Maig	94	22,0	49,0	9,0	9,0	0,0	2,0	7,0	2,0	0,0
Juny	101	19,0	43,0	10,0	10,0	0,0	6,0	11,0	1,0	0,0
Juliol	110	27,0	42,0	9,0	7,0	3,0	5,0	5,0	0,0	2,0
Agost	82	19,0	49,0	9,0	7,0	3,0	4,0	8,0	1,0	0,0
Setembre	98	15,0	55,0	8,0	8,0	0,0	3,0	10,0	0,0	1,0
Octubre	97	21,0	43,0	12,0	5,0	5,0	6,0	5,0	1,0	2,0
Novembre	94	25,0	44,0	8,0	8,0	2,0	4,0	7,0	1,0	1,0
Desembre	103	23,0	43,0	7,0	11,0	1,0	2,0	10,0	1,0	2,0



Mes de trucada al 012

% Horitzontals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?													
Menys de tres mesos	61	3,9	8,5	6,8	7,8	13,8	9,9	10,9	8,0	9,7	4,8	9,2	6,8
Entre 3 i 6 mesos	74	13,0	7,0	9,8	10,3	15,3	9,6	9,0	4,4	9,4	5,3	1,3	5,6
Entre 6 i 12 mesos	62	1,9	1,7	8,4	3,1	13,7	11,5	5,4	5,3	9,6	15,8	13,7	10,1
Entre 1 i 2 anys	166	13,8	8,1	10,0	7,4	8,5	6,1	10,7	5,9	8,9	5,3	8,5	6,9
Més de 2 anys	836	10,0	9,4	8,4	8,2	6,2	8,4	9,1	7,2	7,6	8,6	7,6	9,3
No sap	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	51,3	0,0	48,8	0,0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?													
Familiar o amic	221	6,5	8,9	7,0	9,4	6,3	6,8	11,0	7,0	9,8	7,9	6,3	13,1
Internet	84	12,9	6,1	8,6	9,0	5,6	6,0	13,2	3,9	10,5	11,6	8,9	3,7
Per la televisió	371	11,7	11,1	9,5	6,7	6,8	7,9	8,0	7,3	5,8	10,0	8,8	6,4
Per la ràdio	21	16,9	4,9	9,7	13,4	13,2	9,5	5,2	3,8	9,3	0,0	4,4	9,7
A la premsa	52	6,9	17,9	9,9	7,3	10,8	13,6	4,2	4,7	0,0	3,7	9,0	11,9
Revista de la Generalitat	41	8,7	2,5	17,5	11,5	6,8	2,4	13,4	5,9	11,9	0,0	9,1	10,0
Pàgines grogues	12	19,4	0,0	8,3	22,9	0,0	16,3	8,9	0,0	15,9	0,0	0,0	8,3
Algun altre servei telefònic	15	8,0	6,9	20,7	6,3	18,7	0,0	7,4	0,0	6,6	13,0	12,5	0,0
A la feina / estudis	51	14,2	8,1	10,2	3,7	7,4	7,9	13,0	6,4	3,9	3,8	9,2	12,2
INEM / OTG	87	8,3	5,9	2,4	12,0	19,3	11,6	5,1	7,5	13,5	6,7	4,3	3,6
Altres respostes	69	8,7	13,4	8,9	1,4	6,8	13,1	11,2	5,9	5,7	8,4	12,2	4,5
No sap	175	9,6	3,5	7,7	7,6	5,9	9,2	8,8	9,3	10,7	8,9	6,4	12,4

% Horitzontals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?													
Molt satisfet	375	7,0	8,8	8,2	7,1	7,5	7,8	8,8	10,7	7,9	7,8	10,2	8,2
Bastant satisfet	667	11,0	7,9	8,2	8,7	7,9	8,8	9,9	5,1	8,6	7,9	6,9	9,3
Regular / normal	114	10,5	12,7	11,8	7,5	9,8	5,3	4,8	5,0	9,5	11,1	5,7	6,3
Poc satisfet	33	14,6	6,3	12,6	5,8	5,7	15,3	13,4	2,5	3,0	8,9	5,7	6,3
Gens satisfet	11	34,2	9,8	0,0	0,0	0,0	19,1	10,5	7,7	0,0	0,0	8,9	9,8
P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?													
0	3	37,0	0,0	0,0	0,0	0,0	31,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	31,9
1	3	0,0	36,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	28,9	0,0	34,5	0,0	0,0
2	5	22,4	19,3	0,0	0,0	0,0	37,7	20,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	4	0,0	25,6	51,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	23,2	0,0
4	7	16,3	0,0	0,0	12,9	0,0	27,4	30,0	0,0	13,4	0,0	0,0	0,0
5	46	20,7	8,9	2,2	4,1	12,1	2,2	9,5	0,0	14,8	10,5	4,0	11,1
6	56	17,0	14,6	9,2	3,4	11,6	7,2	9,8	2,9	5,2	5,2	6,6	7,3
7	159	8,3	8,4	8,4	10,7	5,9	9,5	6,9	5,1	12,4	9,2	4,1	11,0
8	390	12,3	8,5	11,1	8,0	6,5	8,0	8,2	5,9	8,1	8,0	6,5	9,0
9	252	8,6	8,2	6,1	8,6	10,0	10,0	10,5	6,8	5,9	7,3	8,5	9,4
10	273	5,3	7,6	8,3	7,3	7,9	7,0	10,1	11,4	7,9	8,9	12,3	6,0
Mitjana	8,22	7,73	8,01	8,23	8,33	8,31	8,09	8,28	8,76	8,08	8,26	8,69	8,07
Desviació	1,54	1,71	1,71	1,38	1,26	1,43	1,76	1,59	1,36	1,47	1,54	1,37	1,52
Casos	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103

% Horitzontals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?													
Rapidesa	317	11,4	8,8	9,8	5,7	8,9	8,0	10,1	5,7	9,9	8,0	4,7	9,1
Amabilitat	93	7,7	8,8	8,8	5,1	8,0	13,0	5,9	6,1	8,4	6,2	13,0	8,8
Atenció (personal, al client)	282	11,1	5,9	9,5	7,7	7,0	6,1	9,4	10,1	8,4	9,0	10,3	5,5
Tenir molta i bé la informació	61	9,9	8,5	3,4	9,3	10,8	8,3	5,4	2,7	14,5	9,6	9,2	8,5
Bona informació	107	6,7	13,5	7,7	12,4	4,4	12,2	7,2	3,0	2,8	7,3	11,3	11,5
Resoldre, donar solucions	159	9,0	10,4	7,1	7,7	8,2	5,1	9,7	7,7	8,6	11,0	6,5	9,1
Eficàcia / eficiència	56	6,5	5,6	7,4	13,6	8,4	12,7	17,9	2,9	5,3	3,5	5,0	11,1
Professionalitat	39	12,2	5,2	7,9	9,6	4,8	12,8	14,0	8,3	7,5	7,4	2,4	7,9
Llenguatge clar i concís	30	8,0	20,6	13,7	3,2	9,3	10,1	7,3	8,1	0,0	9,7	3,1	6,9
Interès per resoldre la consulta	12	20,4	0,0	8,8	16,1	15,9	0,0	0,0	13,9	0,0	8,3	8,0	8,8
Preu de trucada (barat, gratuït)	26	9,4	4,0	8,1	7,4	7,3	11,9	4,3	12,8	7,7	3,8	11,0	12,1
Altres	11	21,0	9,0	0,0	16,6	8,2	17,6	9,6	0,0	0,0	0,0	0,0	18,0
No sap	7	0,0	14,9	14,9	13,6	0,0	0,0	0,0	0,0	28,3	0,0	13,5	14,9
Base Esmenta un primer aspecte	1193												
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?													
Rapidesa	157	5,4	13,2	7,2	10,3	8,9	7,7	8,4	8,3	6,9	9,9	7,2	6,6
Amabilitat	112	10,7	12,9	7,4	11,9	6,7	5,4	10,9	3,7	7,0	12,2	7,5	3,7
Atenció (personal, al client)	123	7,8	9,3	7,6	9,3	6,9	5,8	12,6	11,3	6,4	3,2	10,7	9,3
Tenir molta i bé la informació	52	11,5	9,9	6,0	9,1	9,0	5,8	2,1	4,7	11,4	5,6	9,0	15,9
Bona informació	97	12,4	5,3	12,8	2,0	7,7	12,5	11,4	8,4	4,1	9,0	5,8	8,5
Resoldre, donar solucions	97	9,9	11,7	3,2	5,8	7,7	8,3	13,6	6,7	13,1	4,0	8,6	7,4
Eficàcia / eficiència	59	6,1	5,3	12,3	6,4	19,1	6,9	9,4	11,1	8,4	3,3	4,8	7,0
Professionalitat	38	15,8	2,7	8,2	10,0	7,4	15,9	2,9	4,3	5,2	10,3	17,3	0,0
Llenguatge clar i concís	30	7,9	17,0	3,4	12,5	15,4	6,6	3,6	8,0	9,7	6,4	6,2	3,4
Interès per resoldre la consulta	15	8,0	0,0	20,7	6,3	18,8	0,0	7,4	5,5	6,6	13,0	0,0	13,8
Preu de trucada (barat, gratuït)	21	11,7	5,0	15,0	13,8	13,6	0,0	0,0	11,9	4,8	0,0	9,1	15,0
Altres	15	0,0	0,0	0,0	24,9	12,3	13,2	7,2	10,7	6,5	19,1	6,1	0,0
Cap altre	378	12,4	6,3	9,8	5,8	4,7	10,1	9,1	4,8	9,1	9,5	7,2	11,2

% Horitzontals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?													
Rapidesa	474	9,4	10,2	8,9	7,2	8,9	7,9	9,6	6,5	8,9	8,6	5,5	8,3
Amabilitat	205	9,4	11,1	8,0	8,8	7,3	8,8	8,6	4,8	7,7	9,5	10,0	6,0
Atenció (personal, al client)	404	10,1	6,9	8,9	8,2	6,9	6,0	10,4	10,5	7,8	7,2	10,4	6,6
Tenir molta i bé la informació	113	10,6	9,1	4,6	9,2	9,9	7,1	3,9	3,6	13,1	7,7	9,1	11,9
Bona informació	204	9,4	9,6	10,1	7,4	6,0	12,4	9,2	5,6	3,4	8,1	8,7	10,1
Resoldre, donar solucions	257	9,3	10,8	5,6	7,0	8,0	6,3	11,2	7,3	10,3	8,3	7,3	8,4
Eficàcia / eficiència	114	6,3	5,4	9,9	9,9	13,9	9,7	13,5	7,1	6,9	3,4	4,9	9,0
Professionalitat	77	14,0	4,0	8,0	9,8	6,1	14,4	8,6	6,3	6,4	8,8	9,7	4,0
Llenguatge clar i concis	61	7,9	18,8	8,5	7,8	12,4	8,3	5,5	8,1	4,9	8,0	4,6	5,1
Interès per resoldre la consulta	27	13,5	0,0	15,4	10,6	17,5	0,0	4,1	9,2	3,7	10,9	3,5	11,6
Preu de trucada (barat, gratuït)	46	10,4	4,5	11,2	10,3	10,2	6,6	2,4	12,4	6,4	2,1	10,2	13,4
Altres	27	9,0	3,9	0,0	21,3	10,5	15,1	8,3	6,1	3,7	10,9	3,5	7,7
No sap	7	0,0	14,9	14,9	13,6	0,0	0,0	0,0	0,0	28,3	0,0	13,5	14,9

Total		MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
% Horitzontals ponderats		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI: LA RAPIDESA													
0	7	32,9	28,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,2	13,5	0,0	0,0	14,1
1	7	17,3	0,0	0,0	13,7	0,0	0,0	0,0	11,8	14,2	28,1	0,0	14,9
2	6	19,0	16,3	32,7	0,0	0,0	31,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	10	37,8	0,0	0,0	9,9	0,0	10,6	0,0	0,0	0,0	10,2	9,8	21,7
4	22	21,4	4,6	4,6	8,4	16,7	0,0	4,9	0,0	26,3	4,3	4,2	4,6
5	59	14,2	7,0	8,7	9,6	7,9	11,9	9,3	0,0	8,3	8,2	7,9	7,0
6	94	12,7	9,8	8,7	4,0	8,9	11,7	11,7	6,0	3,1	5,1	5,0	13,1
7	185	12,3	7,3	8,9	9,2	6,1	6,5	12,0	5,3	10,1	8,4	7,1	6,7
8	293	10,2	8,5	10,9	6,5	7,7	7,2	7,5	6,7	7,7	9,0	8,6	9,5
9	231	6,2	8,5	7,6	10,2	8,9	12,6	8,6	7,1	8,5	6,3	5,7	9,8
10	284	6,8	9,8	7,3	7,7	7,9	5,7	10,1	10,1	7,6	9,6	10,9	6,5
No sap	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,97	7,24	8,04	7,94	8,07	8,09	7,89	8,11	8,49	7,85	8,07	8,32	7,81
Desviació	1,85	2,23	1,99	1,67	1,77	1,66	1,77	1,56	1,71	1,99	1,87	1,61	1,92
Casos	1199	120	103	103	95	94	100	110	82	98	97	94	103
L'AMABILITAT													
0	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
1	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	5	24,2	20,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	16,4	19,8	0,0	18,8	0,0
5	17	21,7	6,2	6,2	11,4	0,0	0,0	6,7	0,0	23,8	5,9	5,6	12,5
6	37	9,6	11,0	2,8	2,5	12,5	5,4	14,8	4,4	18,4	7,8	2,5	8,3
7	101	17,9	2,1	15,4	6,6	10,2	7,0	9,9	4,9	8,8	7,7	6,5	3,1
8	286	12,6	7,9	8,7	9,3	5,2	8,4	9,3	5,7	6,5	9,2	7,5	9,7
9	295	6,9	11,2	8,0	10,3	8,2	9,6	10,1	5,5	7,7	6,6	5,4	10,5
10	454	7,9	8,4	8,0	6,3	8,7	8,7	8,3	9,2	7,6	8,8	10,3	8,0
No sap	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,78	8,38	8,82	8,67	8,77	8,89	8,95	8,73	9,08	8,46	8,85	9,01	8,85
Desviació	1,31	1,48	1,44	1,36	1,11	1,21	1,05	1,22	1,18	1,73	1,19	1,24	1,15
Casos	1199	120	103	103	95	94	101	110	82	97	97	94	103

Total		MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
% Horitzontals ponderats		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
LA PROFESSIONALITAT													
0	6	19,8	0,0	17,0	15,6	15,4	0,0	0,0	0,0	16,2	16,0	0,0	0,0
1	4	0,0	26,3	0,0	24,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	49,5	0,0	0,0
2	3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	34,4	37,7	27,9	0,0	0,0	0,0	0,0
3	8	14,6	12,6	0,0	0,0	11,4	0,0	13,5	0,0	12,0	11,9	11,4	12,6
4	3	70,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	29,1	0,0	0,0	0,0
5	33	18,2	6,3	12,5	0,0	5,7	6,1	10,0	4,9	8,9	2,9	5,7	18,8
6	47	17,7	2,2	4,4	0,0	7,9	4,3	11,6	8,6	16,6	18,5	3,9	4,4
7	139	12,1	9,6	7,4	11,6	10,1	7,2	7,9	2,3	6,4	10,5	6,7	8,2
8	360	11,3	9,2	10,0	8,9	5,7	7,6	9,2	4,8	9,6	6,5	7,5	9,7
9	258	7,9	10,0	7,2	8,4	10,5	14,0	8,1	7,9	6,1	4,9	5,8	9,2
10	334	6,8	7,7	9,0	6,8	7,3	6,6	9,6	10,3	7,7	9,9	11,2	7,1
No sap	3	0,0	0,0	31,9	0,0	0,0	0,0	68,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,37	7,91	8,42	8,42	8,39	8,39	8,54	8,38	8,83	8,17	8,18	8,71	8,31
Desviació	1,58	1,74	1,48	1,55	1,54	1,61	1,30	1,57	1,43	1,71	1,99	1,37	1,43
Casos	1197	120	103	102	95	94	101	108	82	98	97	94	103
L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA													
0	16	30,3	0,0	13,0	6,0	5,9	12,7	7,0	0,0	12,4	6,1	0,0	6,5
1	4	0,0	51,8	0,0	23,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	24,4	0,0	0,0
2	6	0,0	16,9	0,0	0,0	15,3	32,9	18,0	0,0	0,0	0,0	0,0	16,9
3	17	7,0	6,0	6,0	0,0	5,5	5,9	19,3	4,8	5,7	17,0	10,9	12,0
4	11	10,7	9,2	0,0	0,0	8,3	9,0	19,7	7,3	8,8	8,7	0,0	18,4
5	36	23,3	11,5	11,5	7,9	5,2	8,4	3,1	4,5	8,2	8,1	2,6	5,7
6	72	15,0	7,2	5,7	9,2	6,5	8,4	10,8	4,5	11,0	8,1	9,1	4,3
7	135	10,7	8,4	9,2	7,7	10,4	6,0	9,8	4,2	10,2	8,6	4,9	9,9
8	288	11,2	7,9	11,8	9,2	5,8	10,1	5,7	3,4	10,2	6,7	8,8	9,0
9	263	8,2	9,8	6,7	8,3	10,7	8,4	10,9	7,1	5,2	7,0	5,7	11,8
10	351	7,2	8,2	7,9	7,0	6,9	7,5	10,1	11,6	7,6	9,4	10,7	5,9
No sap	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Mitjana	8,21	7,68	8,19	8,18	8,26	8,28	8,08	8,24	8,93	8,04	8,20	8,62	8,13
Desviació	1,92	2,24	1,95	1,85	1,74	1,80	2,07	2,02	1,49	1,92	2,06	1,53	1,84
Casos	1199	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	102

Total		MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
% Horitzontals ponderats		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
L'UTILITZACIÓ DE LLENGUATGE CLAR I CONCÍS													
0	2	54,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	45,1	0,0	0,0	0,0
1	2	0,0	51,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	48,5	0,0	0,0
2	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	2	0,0	0,0	51,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	48,8	0,0	0,0	0,0
5	21	16,9	9,7	9,7	4,5	4,4	9,5	5,2	7,7	9,2	9,1	4,4	9,7
6	31	26,9	3,3	13,2	6,1	9,0	6,5	10,6	5,2	9,5	0,0	3,0	6,6
7	113	14,9	8,2	7,3	10,9	6,6	6,3	9,8	2,2	12,2	10,3	6,6	4,6
8	333	10,4	9,3	10,5	8,0	6,7	7,6	8,3	5,6	8,9	8,7	7,3	8,7
9	273	7,9	8,3	5,7	10,4	9,2	12,9	9,3	6,9	7,9	6,0	3,8	11,7
10	420	8,0	8,4	8,9	5,9	8,3	7,0	9,7	9,1	6,3	8,8	11,8	7,9
Mitjana	8,69	8,29	8,60	8,61	8,62	8,84	8,76	8,73	9,04	8,38	8,68	9,04	8,80
Desviació	1,34	1,60	1,55	1,35	1,13	1,16	1,13	1,32	1,16	1,56	1,43	1,17	1,13
Casos	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
L'INTERÉS PER RESOLDRE LA CONSULTA													
0	6	19,5	0,0	0,0	30,9	15,2	16,4	18,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	5	0,0	20,8	0,0	0,0	0,0	0,0	22,3	16,5	0,0	19,6	0,0	20,8
2	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	3	36,8	0,0	63,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	9	25,8	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	11,9	8,8	21,2	0,0	10,1	11,1
5	43	14,1	7,3	7,3	6,7	6,6	4,7	10,4	3,8	9,2	11,4	8,8	9,7
6	69	15,7	9,0	9,0	5,5	5,4	7,3	11,2	8,3	8,6	11,3	2,7	6,0
7	149	15,3	6,2	11,1	7,6	9,4	4,1	8,1	3,3	9,2	8,5	6,9	10,4
8	296	10,5	10,8	10,4	7,4	7,3	9,5	6,3	4,4	8,0	7,5	6,3	11,5
9	269	8,0	7,7	7,7	9,9	9,1	12,0	10,7	6,1	7,3	7,6	6,6	7,3
10	346	6,6	8,4	6,9	7,7	7,6	7,3	9,9	11,1	8,0	8,2	11,6	6,9
No sap	4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	24,7	27,1	0,0	48,2	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,34	7,83	8,29	8,19	8,39	8,42	8,53	8,32	8,77	8,31	8,28	8,74	8,19
Desviació	1,64	1,77	1,70	1,51	1,76	1,57	1,47	1,87	1,64	1,54	1,65	1,45	1,55
Casos	1196	120	103	103	95	94	100	109	82	96	97	94	103

Total		MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
% Horitzontals ponderats		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
P7. I 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: LA RAPIDESA													
1	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	14	8,5	0,0	7,3	20,1	6,6	14,2	15,6	0,0	13,9	13,7	0,0	0,0
6	21	17,3	5,0	14,9	9,1	9,0	0,0	21,3	3,9	9,5	0,0	0,0	9,9
7	71	15,2	10,2	11,6	6,7	7,9	4,3	7,8	5,7	5,5	5,5	6,6	13,1
8	250	8,2	10,3	7,8	9,1	6,0	10,1	9,3	5,9	7,1	7,4	8,6	10,3
9	234	10,3	7,1	8,4	7,7	10,8	12,9	9,4	5,9	8,4	6,2	4,8	7,9
10	608	9,7	8,7	8,5	7,3	7,4	6,6	8,5	7,9	8,7	9,6	9,2	7,8
Mitjana	9,07	8,93	9,09	9,02	8,95	9,10	9,01	8,89	9,28	9,14	9,25	9,27	8,97
Desviació	1,18	1,45	1,06	1,21	1,26	1,11	1,05	1,43	1,00	1,17	1,10	0,98	1,12
Casos	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
L'AMABILITAT													
0	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
3	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	15	8,1	13,9	0,0	6,4	6,3	6,8	7,4	5,5	19,8	19,6	6,3	0,0
6	17	0,0	0,0	12,2	5,6	5,6	23,9	6,5	4,8	5,8	11,5	5,6	18,4
7	67	12,6	6,2	4,6	11,3	8,4	7,5	9,9	9,8	10,3	1,5	5,6	12,3
8	216	10,0	11,5	8,1	6,6	6,9	7,5	10,2	6,8	8,2	6,7	6,1	11,5
9	222	7,6	7,9	9,3	9,4	10,1	13,6	7,4	3,3	8,4	7,9	5,9	9,3
10	660	10,7	8,3	8,9	7,6	7,4	6,7	9,5	7,8	7,8	8,8	9,4	7,0
Mitjana	9,15	9,18	9,13	9,22	9,15	9,17	9,02	9,18	9,22	9,05	9,16	9,37	8,96
Desviació	1,17	1,20	1,12	1,17	1,11	1,07	1,15	1,11	1,16	1,25	1,50	1,04	1,14
Casos	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
LA PROFESSIONALITAT													
0	2	55,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	44,8	0,0	0,0
5	5	0,0	0,0	0,0	0,0	39,2	0,0	23,1	17,1	20,6	0,0	0,0	0,0
6	9	0,0	0,0	0,0	0,0	10,5	11,3	24,8	9,2	44,2	0,0	0,0	0,0
7	52	6,9	13,9	11,9	10,9	9,0	9,7	6,4	3,1	5,7	5,6	9,0	7,9
8	204	10,6	7,6	6,6	9,7	7,8	9,4	9,7	8,4	6,3	6,7	7,8	9,6
9	254	10,9	9,0	9,0	9,3	8,5	10,7	8,7	3,5	8,1	8,4	4,1	9,8
10	671	9,7	8,5	8,9	6,8	7,3	7,2	9,2	7,8	8,5	8,7	9,3	8,2
No sap	3	36,8	31,6	31,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,25	9,21	9,26	9,33	9,15	9,14	9,16	9,22	9,32	9,23	9,31	9,40	9,26
Desviació	1,06	1,28	0,96	0,93	0,96	1,14	0,97	1,08	1,04	1,14	1,26	0,94	0,91
Casos	1197	119	102	102	95	94	101	110	82	98	97	94	103

Total		MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
% Horitzontals ponderats		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA													
4	3	0,0	0,0	0,0	0,0	62,9	0,0	37,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	4	0,0	0,0	0,0	24,8	0,0	26,3	0,0	0,0	0,0	0,0	48,9	0,0
7	24	14,9	8,5	8,5	11,8	11,6	12,5	0,0	0,0	12,2	12,1	7,8	0,0
8	145	13,2	10,0	11,4	7,8	6,4	8,3	12,2	3,4	8,1	5,4	3,9	10,0
9	203	10,7	8,1	6,1	8,9	10,6	11,4	8,2	4,4	10,2	6,2	6,9	8,1
10	819	9,2	8,6	8,8	7,5	7,1	7,5	9,0	8,3	7,6	9,0	8,6	8,8
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,50	9,41	9,50	9,50	9,44	9,36	9,40	9,42	9,77	9,45	9,62	9,59	9,56
Desviació	0,86	0,86	0,81	0,83	0,89	1,11	0,89	1,04	0,55	0,82	0,76	0,85	0,73
Casos	1199	120	103	103	95	94	101	110	82	97	97	94	103
L'UTILITZACIÓ DE LENGUATGE CLAR I CONCÍS													
0	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	7	32,2	0,0	0,0	12,7	0,0	0,0	14,8	0,0	0,0	0,0	12,6	27,7
6	12	0,0	8,3	0,0	22,8	15,0	0,0	0,0	6,5	31,6	0,0	7,5	8,3
7	57	4,2	9,0	9,0	11,5	6,5	5,3	7,7	4,3	10,3	18,6	6,5	7,2
8	208	11,0	10,9	8,9	6,4	7,7	8,7	12,2	3,9	6,6	7,9	6,3	9,4
9	228	8,9	9,0	5,9	10,4	11,5	12,8	9,2	5,4	6,9	5,1	4,5	10,4
10	682	10,4	7,9	9,7	6,9	6,6	7,4	8,4	8,4	8,7	8,5	9,5	7,7
No sap	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,23	9,22	9,17	9,36	9,09	9,17	9,26	9,12	9,42	9,22	9,21	9,40	9,13
Desviació	1,09	1,23	1,01	0,95	1,16	0,99	0,86	1,15	1,29	1,14	1,09	1,04	1,12
Casos	1199	120	103	103	95	93	101	110	82	98	97	94	103
L'INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA													
0	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
5	5	52,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	47,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	12	19,4	8,3	16,7	15,3	7,6	0,0	8,9	0,0	8,0	15,7	0,0	0,0
7	61	7,8	6,7	3,4	7,7	7,6	19,7	12,6	5,3	8,0	6,3	3,0	11,8
8	175	11,0	11,2	10,6	7,6	6,4	6,9	8,2	3,7	9,0	8,3	5,9	11,2
9	215	8,4	7,2	6,7	9,7	12,2	12,2	8,7	7,2	6,4	5,4	4,8	11,0
10	731	10,0	8,6	9,0	7,4	6,9	6,9	9,1	7,7	8,6	8,8	9,7	7,2
Mitjana	9,31	9,23	9,31	9,36	9,27	9,29	9,14	9,22	9,53	9,35	9,28	9,61	9,18
Desviació	1,04	1,18	0,98	0,98	1,01	0,94	1,04	1,18	0,81	0,99	1,38	0,76	0,98
Casos	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103

% Horitzontals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?													
Rapidesa	246	12,2	5,9	9,7	8,5	9,1	8,2	8,1	6,3	7,2	9,5	6,9	8,4
Amabilitat	225	13,8	6,9	6,4	5,0	10,4	8,1	10,8	6,9	8,3	7,3	8,3	7,8
Professionalitat	155	6,2	8,0	9,3	6,1	7,2	13,6	11,4	4,2	8,9	7,5	10,9	6,7
Adequació de la resposta	309	9,7	11,4	10,7	7,1	5,2	8,2	7,1	8,2	9,6	8,8	5,5	8,7
Llenguatge clar i concís	77	6,2	6,7	6,7	11,1	13,4	9,2	8,6	8,5	9,0	3,8	6,1	10,7
Interès per resoldre la consulta	187	7,7	11,0	6,6	12,2	5,5	4,8	10,0	6,5	6,3	8,3	10,5	10,5
Altres respostes	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Esmenta un aspecte	1200												
P8-B. I EL SEGON?													
Rapidesa	277	10,8	6,7	5,6	7,5	6,4	9,8	10,0	6,8	10,7	8,4	9,5	7,8
Amabilitat	241	10,0	6,4	11,6	7,5	8,2	10,0	7,8	8,1	6,5	7,7	8,9	7,3
Professionalitat	156	10,0	8,6	9,9	3,0	9,6	5,8	10,6	8,4	8,2	7,5	6,6	11,9
Adequació de la resposta	245	8,8	9,7	8,4	9,3	8,0	9,9	9,0	7,0	7,6	7,2	6,1	8,9
Llenguatge clar i concís	107	12,3	8,7	8,7	11,5	7,9	4,7	9,3	7,6	8,3	9,1	4,4	7,7
Interès per resoldre la consulta	166	9,4	13,1	8,7	9,1	7,9	6,1	8,6	2,9	7,7	8,8	9,6	8,1
Altres respostes	4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	24,9	0,0	0,0	0,0	24,0	0,0	51,0
Cap altre	4	0,0	25,4	0,0	23,4	0,0	0,0	27,2	0,0	0,0	24,0	0,0	0,0
Base Total	1200												
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?													
Rapidesa	523	11,5	6,3	7,5	8,0	7,7	9,1	9,1	6,6	9,0	8,9	8,2	8,1
Amabilitat	466	11,8	6,6	9,1	6,3	9,2	9,1	9,2	7,5	7,4	7,5	8,6	7,5
Professionalitat	311	8,1	8,3	9,6	4,6	8,4	9,7	11,0	6,3	8,5	7,5	8,7	9,3
Adequació de la resposta	553	9,3	10,6	9,7	8,1	6,4	8,9	8,0	7,7	8,7	8,1	5,8	8,8
Llenguatge clar i concís	184	9,8	7,8	7,8	11,3	10,2	6,6	9,0	8,0	8,6	6,9	5,1	9,0
Interès per resoldre la consulta	353	8,5	12,0	7,6	10,7	6,6	5,4	9,4	4,9	7,0	8,5	10,1	9,4
Altres respostes	5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	19,6	21,4	0,0	0,0	18,9	0,0	40,1

% Horitzontals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?													
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	361	7,3	12,3	10,6	8,7	5,4	8,7	9,5	7,2	5,2	9,7	7,5	8,0
Sí, però s'equivoca	110	14,1	8,4	11,2	12,0	7,6	7,3	8,0	0,7	6,2	11,5	3,4	9,4
No	729	10,7	6,8	7,2	6,9	9,0	8,4	9,2	7,5	10,0	6,8	8,6	8,8
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?													
Diàriament o pràcticament diària	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Algunes vegades a la setmana	26	14,1	12,1	8,1	18,6	3,7	0,0	17,3	3,2	7,7	7,6	3,7	4,0
Algunes vegades al mes	267	13,5	6,2	12,0	9,2	8,1	9,4	8,3	2,8	5,5	8,7	10,5	5,8
Menor freqüència	905	8,9	9,2	7,6	7,2	7,9	8,4	9,0	8,1	9,0	7,9	7,1	9,6
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...													
Al matí	544	10,1	8,3	8,9	7,3	8,9	9,6	10,3	5,2	9,0	7,3	7,4	7,4
A la tarda	232	6,7	8,0	8,0	8,6	9,3	6,9	7,1	9,5	8,5	7,5	8,9	11,1
A la nit	50	12,1	4,2	2,1	5,7	7,5	10,1	8,9	9,9	5,9	11,7	9,4	12,5
Indiferent	361	11,6	9,7	9,7	8,9	5,2	6,7	8,9	7,0	7,4	9,4	7,5	8,0
No sap	12	9,9	17,0	0,0	0,0	7,7	24,9	9,1	6,7	0,0	0,0	7,7	17,0
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...													
Només (o gairebé) els dies laborables	886	9,1	8,2	8,5	7,4	8,8	9,0	9,2	6,7	9,1	7,7	7,8	8,6
Només els caps de setmana	51	18,7	6,0	10,1	7,4	5,5	9,8	4,3	9,5	7,7	5,7	7,3	8,0
Indistintament	260	11,5	10,7	8,7	9,8	5,0	6,2	9,3	6,6	5,3	10,1	7,9	8,7
No sap	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?													
Només un vegada	678	9,7	8,8	7,9	9,2	9,0	7,6	8,3	7,1	8,9	7,3	7,7	8,4
2 o 3 vegades	401	10,5	7,7	9,5	6,6	7,5	9,0	10,2	6,5	7,6	9,0	8,2	7,7
4 o 5 vegades	70	10,3	7,4	7,4	2,7	2,7	13,0	12,6	5,8	7,0	9,7	6,7	14,7
Més de 5 vegades	35	13,8	11,8	14,8	8,2	2,7	5,8	12,7	2,3	5,6	8,4	8,1	5,9
No sap	16	0,0	18,8	6,3	5,7	0,0	12,2	0,0	14,8	6,0	11,8	5,7	18,8
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?													
Per motius de feina	158	12,2	9,2	15,7	8,4	11,3	8,3	10,5	1,6	5,0	4,9	6,5	6,5
Per motius personals	1039	9,7	8,5	7,3	7,8	7,3	8,4	9,0	7,6	8,6	8,6	8,0	8,9
No sap	3	0,0	0,0	67,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	32,3	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Si	1054	9,3	8,6	8,9	7,9	7,5	8,3	9,2	7,2	8,1	7,8	8,3	8,7
No	98	14,7	8,4	7,4	7,7	7,6	11,3	10,1	2,5	7,0	9,9	3,8	9,5
A mitges	41	8,7	10,0	2,5	6,9	15,9	4,9	5,3	7,9	14,3	11,8	6,8	5,0
No sap	7	53,9	0,0	15,4	14,2	0,0	0,0	16,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base No li van solucionar la consulta	139												
P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Em van dir que no tenien la informació	6	0,0	0,0	0,0	0,0	30,6	0,0	54,1	0,0	0,0	0,0	15,3	0,0
Em van adreçar a un número equivocat	10	0,0	31,5	10,5	9,7	9,5	20,5	0,0	8,3	0,0	9,9	0,0	0,0
Em van donar una informació errònia	20	0,0	10,1	5,0	0,0	18,3	9,9	5,4	8,0	9,6	19,0	4,6	10,1
Estic esperant la resposta	11	33,8	0,0	9,7	8,9	0,0	18,9	10,4	0,0	9,2	9,1	0,0	0,0
Em van adreçar a un altre lloc	24	10,2	17,6	13,2	4,0	4,0	4,3	14,1	3,5	20,9	8,3	0,0	0,0
No ho sabien	41	14,8	5,1	2,5	2,3	13,9	12,4	5,4	4,0	4,9	9,6	4,6	20,4
Atenció dolenta	5	0,0	0,0	22,0	60,6	0,0	0,0	0,0	17,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Problemes tècnics	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Era un telèfon privat	2	55,9	0,0	0,0	44,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No va rebre la documentació que li havien dit	6	38,1	16,4	0,0	30,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,4	0,0	0,0
Actitud no correcta per part de l'operador	2	56,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	43,8	0,0
Altres	10	0,0	0,0	0,0	9,8	9,6	10,4	0,0	0,0	20,3	20,0	19,3	10,6
No contesta	2	54,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	45,1	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA... P16.1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?													
Sí	219	12,6	6,6	9,4	10,8	7,3	10,6	7,6	5,6	7,2	5,3	9,0	8,0
No	939	8,8	9,3	8,4	7,1	8,2	7,6	9,8	7,0	8,5	9,0	7,7	8,7
No sap	42	22,9	2,5	9,9	11,3	2,2	14,4	5,3	7,8	7,0	2,3	4,5	9,9
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?													
Sí	457	11,3	9,0	9,7	6,4	7,8	9,5	9,4	6,4	7,8	6,8	9,2	6,6
No	651	8,7	8,9	7,8	9,5	8,5	7,9	9,3	6,6	8,0	8,4	6,9	9,7
No sap	92	13,0	4,5	9,0	4,1	3,1	6,6	7,2	9,8	11,8	12,7	7,1	11,2
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?													
Sí	1167	9,8	8,6	8,6	8,0	7,9	8,3	9,4	6,9	8,0	8,3	7,9	8,4
No	23	15,9	9,1	9,1	4,2	8,3	17,8	4,9	0,0	13,0	0,0	4,1	13,7
No sap	10	23,4	10,1	10,1	9,2	0,0	0,0	0,0	8,0	19,2	0,0	0,0	20,1
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?													
Sí	1170	9,9	8,6	8,6	7,9	7,8	8,4	9,2	6,8	7,9	8,3	7,8	8,6
No	28	12,8	7,3	7,3	6,7	10,0	7,2	7,8	5,8	17,5	0,0	6,6	11,0
No sap	1	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?													
Sí	1152	9,8	8,6	8,5	8,1	7,9	8,0	9,4	6,7	8,2	8,4	7,9	8,7
No	43	14,0	9,6	9,6	4,4	6,5	16,4	5,1	11,4	6,9	2,3	6,5	7,2
No sap	5	22,9	0,0	19,7	0,0	0,0	38,5	0,0	0,0	18,8	0,0	0,0	0,0
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?													
Sí	1058	9,6	8,7	8,6	8,0	8,0	8,0	9,3	7,2	8,2	7,9	7,9	8,8
No	131	13,7	8,7	7,9	7,2	6,4	12,3	9,3	3,1	9,0	8,2	6,4	7,9
No sap	9	0,0	0,0	21,9	10,1	9,9	0,0	0,0	17,3	0,0	30,9	9,9	0,0
No contesta	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?													
Sí	1170	10,1	8,7	8,7	8,1	7,8	8,2	9,2	6,8	8,2	7,9	8,0	8,3
No	14	8,6	7,4	0,0	0,0	13,4	21,6	15,8	11,7	0,0	6,9	0,0	14,7
No sap	16	7,4	0,0	6,3	0,0	0,0	12,4	6,8	0,0	18,1	23,8	0,0	25,3
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?													
Sí	1153	10,0	8,7	8,6	8,1	7,9	8,0	9,2	7,0	8,0	8,2	7,8	8,5
No	38	12,7	8,2	5,5	2,5	5,0	18,7	8,8	2,2	13,0	7,7	5,0	10,9
No sap	9	0,0	0,0	22,9	0,0	10,4	11,2	12,3	0,0	10,9	0,0	20,8	11,5
P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETES? N'HA FET ALGUN?													
Ho sap i ha fet algun tràmit	341	7,4	6,1	5,7	9,2	10,7	9,5	9,4	10,3	6,9	9,1	8,5	7,3
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	390	13,5	11,6	11,4	6,1	6,2	7,0	8,2	5,6	7,8	7,5	7,4	7,7
No sap que es poden fer tràmits	468	9,0	7,9	8,4	8,5	7,0	8,8	9,9	5,2	9,5	7,9	7,6	10,4

Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012												
	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
% Horitzontals ponderats													
Base Total	1200												
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?													
Cada dia	755	10,5	8,2	7,8	8,0	6,8	8,9	9,4	6,7	8,5	7,5	8,2	9,6
Algunes vegades a la setmana	170	10,6	10,9	9,1	10,0	8,8	5,3	10,4	5,8	5,8	9,2	5,5	8,5
Algunes vegades al mes	31	3,8	9,9	13,1	6,0	6,0	12,8	7,0	10,4	0,0	21,7	6,0	3,3
Menor freqüència	29	4,1	0,0	21,1	12,9	6,4	13,8	3,8	11,1	10,1	10,0	3,2	3,5
Mai / quasi mai	214	9,5	9,2	8,7	5,3	10,9	7,5	8,8	6,9	10,1	7,3	9,2	6,7
Base Es connecta cada dia	755												
P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?													
Menys d'1 hora	94	7,7	8,8	5,5	7,1	2,0	11,8	9,4	11,3	6,3	15,5	5,0	9,9
1 a 2 hores	206	11,7	9,5	8,0	8,3	7,7	9,3	7,5	7,9	8,1	6,1	8,6	7,0
2 a 3 hores	155	14,7	8,0	6,7	6,1	5,4	9,1	11,4	4,7	10,2	8,2	6,7	8,7
3 a 5 hores	126	5,7	10,6	7,4	8,3	6,7	6,4	7,0	5,8	10,1	8,5	10,4	13,1
5 a 8 hores	90	6,6	5,7	9,1	10,5	11,4	8,9	8,5	5,4	7,6	3,2	9,3	13,7
8 hores	57	16,9	3,6	5,4	11,7	6,6	10,6	11,6	4,3	6,9	3,4	9,9	9,1
Més de 8 hores	23	10,3	0,0	26,6	4,1	12,1	4,3	19,0	7,0	8,5	4,2	4,0	0,0
No sap	4	0,0	25,1	0,0	0,0	0,0	0,0	26,9	0,0	0,0	0,0	22,8	25,1
Temps diari de connexió (en minuts)													
Mitjana	176,39	176,67	142,80	216,75	183,12	202,91	162,99	204,29	153,06	171,46	128,19	189,00	180,43
Desviació	158,57	161,88	112,61	201,90	152,65	157,26	154,38	211,96	156,43	141,73	122,01	153,53	132,82
Casos	751	79	61	59	61	51	68	70	51	64	56	61	71
Base Es connecta algunes vegades a la setmana	170												
P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?													
Menys d'1 hora	14	0,0	0,0	7,6	6,9	6,8	0,0	24,2	11,9	7,2	28,4	6,8	0,0
1 hora	40	9,0	7,8	5,2	11,9	4,7	2,5	13,8	10,2	7,4	4,9	7,0	15,5
Entre 2 i 3 hores	46	18,2	6,7	11,2	16,5	6,1	8,8	9,6	1,8	6,4	8,4	4,1	2,2
Entre 3 i 5 hores	39	12,2	21,0	13,1	9,6	11,9	7,7	2,8	4,2	2,5	4,9	4,8	5,3
Més de 5	30	4,0	13,8	6,9	0,0	15,7	3,4	11,1	5,5	6,6	13,0	6,3	13,8
No sap	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Temps setmanal de connexió (en minuts)													
Mitjana	212,06	140,00	273,33	168,00	121,67	249,38	200,00	208,13	139,17	358,50	313,44	206,00	193,85
Desviació	283,93	73,63	233,73	107,33	68,73	161,26	161,47	309,73	129,64	726,55	491,05	263,48	173,25
Casos	169	18	19	15	17	15	9	18	10	10	16	9	13

% Horitzontals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?													
Sí	956	9,7	8,2	8,1	8,1	7,5	8,7	9,2	6,8	8,5	8,1	7,7	9,2
No	244	11,3	10,2	10,6	7,0	8,8	7,0	9,1	6,7	6,9	8,0	8,1	6,4
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?													
Gencat.cat / Gencat	747	10,4	8,8	9,1	8,1	6,3	8,8	9,2	6,6	8,2	7,8	7,5	9,3
Altres	44	13,7	2,4	7,1	10,9	10,7	9,2	12,6	0,0	11,3	6,7	10,7	4,7
No sap	409	8,8	8,8	7,8	7,2	10,3	7,6	8,9	8,0	7,9	8,8	8,0	7,8
Base No esmenta espontàniament Gencat.cat	453												
P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?													
Sí	346	9,0	8,6	7,8	6,8	9,7	7,9	9,6	8,0	8,8	9,0	7,6	7,2
No	107	10,1	6,8	7,7	9,8	12,3	7,6	8,3	4,6	6,5	7,3	10,5	8,7
Base Coneix Gencat.cat	1093												
P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?													
Sí	780	10,1	8,3	9,0	8,5	6,4	8,8	8,9	6,9	8,2	8,1	7,8	9,0
No	312	9,6	9,6	7,9	5,8	9,9	7,8	10,3	7,3	8,8	8,4	6,9	7,6
No sap	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780												
P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?													
Estudis	105	9,1	13,7	9,8	9,9	6,2	13,4	11,5	4,6	9,3	3,7	1,8	6,9
Ocupació	150	13,6	6,9	9,6	7,0	1,2	5,4	9,6	5,4	9,9	11,0	10,0	10,3
Habitatge	29	0,0	14,1	10,6	13,0	3,2	3,4	7,6	11,2	16,8	6,7	6,4	7,1
Certificats, tràmits	32	15,1	3,2	13,0	6,0	2,9	15,8	13,9	2,6	3,1	6,1	11,8	6,5
Cursos	24	0,0	0,0	0,0	8,0	27,8	8,5	4,7	13,8	12,5	12,4	7,9	4,4
Pensions, ajudes, subvencions	134	8,1	6,2	7,7	5,0	7,7	6,8	9,1	11,6	10,3	10,9	8,4	8,5
Multes	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Agenda cultural	24	4,9	8,5	0,0	19,5	3,9	4,2	4,6	10,1	8,1	8,0	15,4	12,8
Normativa i legislació	32	22,2	3,2	9,6	5,9	5,8	12,5	13,6	0,0	6,1	9,0	5,8	6,4
Sanitat	41	8,8	7,5	5,0	16,2	4,6	4,9	16,1	7,9	4,8	7,1	4,6	12,6
Mapes, plànols municipals	8	0,0	25,8	0,0	23,7	11,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	38,7
Servei meteorològic	14	16,8	0,0	0,0	6,6	6,6	14,1	7,7	0,0	6,9	13,6	13,1	14,5
Turisme	16	0,0	19,9	26,5	0,0	0,0	0,0	14,2	26,2	0,0	0,0	0,0	13,3
Transports	5	0,0	0,0	21,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	40,1	19,8	19,1	0,0
Consultes per feina / estudis	16	7,6	6,5	19,5	6,0	17,7	19,1	0,0	5,1	0,0	6,1	5,9	6,5
Informació sobre la Generalitat	46	5,2	6,7	11,2	4,1	2,0	21,8	7,2	1,8	2,1	10,5	16,2	11,2
Informació Direcció General Trànsit	6	20,2	17,4	0,0	32,0	0,0	0,0	0,0	13,8	16,6	0,0	0,0	0,0
Activitats nens / jovent	8	14,6	12,6	25,1	0,0	22,8	12,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,6
Informació	7	0,0	0,0	0,0	13,9	0,0	14,8	0,0	0,0	43,3	14,3	13,7	0,0
Impostos	24	35,0	8,6	0,0	11,8	11,7	0,0	9,2	3,4	8,2	0,0	7,8	4,3
Traductors	8	14,8	25,5	25,5	11,7	0,0	12,4	0,0	10,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Per curiositat	7	0,0	29,9	15,0	13,7	13,6	0,0	16,0	11,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	11	10,9	9,3	18,7	0,0	0,0	18,3	0,0	7,4	0,0	17,6	8,5	9,3
Cap	5	0,0	0,0	0,0	20,2	79,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	28	8,7	7,4	7,4	13,7	10,1	7,3	4,0	5,9	3,5	7,0	10,1	14,9
P22.4. COM LA VA CONÈIXER?													
Trucant al 012	21	16,8	24,0	14,4	4,4	4,4	0,0	10,3	7,6	9,2	4,5	4,4	0,0
Familiar o amic	97	12,4	6,4	6,4	7,8	5,8	11,4	8,0	7,6	10,1	11,0	5,8	7,4
Cercadors d'Internet	131	3,7	6,3	7,9	14,5	10,7	10,8	9,3	3,7	7,5	8,2	7,9	9,5
Per la televisió	150	12,0	11,0	9,0	7,6	6,9	6,1	3,7	8,7	4,6	9,1	13,1	8,3
Per la ràdio	9	0,0	0,0	12,1	33,2	10,9	11,8	12,9	19,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Per la premsa	26	27,3	7,8	11,8	7,2	7,1	3,8	12,6	0,0	0,0	7,4	7,1	7,8
Per la revista de la Generalitat	12	0,0	0,0	0,0	24,5	0,0	0,0	19,0	14,0	16,9	16,7	0,0	8,9
A la feina / estudis	158	5,3	10,4	13,1	7,8	5,9	9,6	11,9	7,2	10,6	3,1	4,7	10,4
INEM / OTG	27	4,5	3,9	11,6	7,1	7,0	7,5	16,5	6,1	11,0	10,9	14,0	0,0
Altres	39	12,2	2,6	10,5	0,0	0,0	10,2	2,8	6,2	12,5	12,3	7,1	23,6
No sap	111	17,4	7,5	4,7	5,1	4,2	10,0	10,0	7,4	8,0	9,7	7,6	8,4
P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?													
Menys d'un mes	476	9,6	8,9	9,8	8,8	6,1	9,7	10,7	5,7	8,7	6,9	7,5	7,8
D'un a dos mesos	154	15,5	8,0	6,0	9,8	4,2	7,8	7,9	7,4	8,3	6,3	7,3	11,4
Tres o quatre mesos	62	5,8	1,7	5,0	6,1	9,1	8,2	5,4	17,2	9,6	12,6	6,1	13,4
Més de quatre mesos	82	7,3	10,0	13,8	6,9	10,2	4,9	4,0	4,0	4,8	13,0	12,5	8,8
No sap	6	0,0	18,4	0,0	0,0	0,0	17,9	0,0	29,1	0,0	34,6	0,0	0,0

Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012												
	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
% Horitzontals ponderats													
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780												
P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?													
Sí	276	11,3	9,0	10,1	7,2	4,1	12,1	9,2	6,8	6,8	6,0	8,8	8,6
No	140	6,9	5,9	8,1	15,6	13,4	7,2	9,5	5,8	9,2	5,6	5,4	7,4
No l'havia visitat abans	162	13,3	9,5	9,5	7,0	2,9	8,7	7,5	9,6	6,7	10,8	7,5	7,0
No sap	203	8,3	8,1	7,6	6,5	7,4	5,5	9,2	5,6	10,7	10,5	8,3	12,2
Base Creu que la pàgina web ha millorat	276												
P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?													
Accessibilitat	22	5,5	4,7	0,0	8,7	8,6	18,5	10,1	3,7	18,0	8,9	8,6	4,7
Claredat	50	9,6	8,3	14,5	9,5	0,0	8,1	2,2	8,2	11,9	5,9	9,4	12,4
Més informació, més serveis	78	7,7	5,3	14,5	6,0	3,6	9,0	12,7	7,3	3,8	9,9	7,2	13,2
Disseny, imatge	26	13,8	7,9	0,0	10,9	0,0	23,2	8,5	6,3	7,5	0,0	17,9	4,0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	59	16,4	12,3	7,0	4,8	9,6	13,7	11,3	9,7	3,4	1,7	4,8	5,3
Rapidesa	29	12,5	21,6	10,8	6,6	3,3	14,0	7,7	0,0	6,9	10,2	6,5	0,0
No sap	12	19,7	0,0	16,9	7,8	0,0	0,0	9,0	6,7	0,0	0,0	23,0	16,9
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780												
P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?													
Ho sap i ha fet algun tràmit	259	7,4	9,2	8,4	8,4	5,4	8,9	9,8	9,1	7,2	8,2	7,2	10,7
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	379	9,8	7,6	10,6	9,3	6,9	7,7	9,0	5,6	9,1	8,2	8,2	7,9
No sap que es poden fer tràmits	136	16,7	8,3	6,1	7,0	6,9	11,8	5,7	6,6	7,2	7,8	7,6	8,3
No sap	6	0,0	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	35,7	0,0	15,9	0,0	15,1	16,7
P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.CAT.													
0	4	28,7	0,0	0,0	0,0	22,4	0,0	26,4	0,0	0,0	0,0	22,4	0,0
2	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	51,7	0,0	0,0	0,0	0,0	48,3
3	5	0,0	0,0	0,0	0,0	39,8	0,0	0,0	17,3	20,9	0,0	0,0	21,9
4	3	0,0	0,0	0,0	0,0	34,4	0,0	0,0	30,0	0,0	35,7	0,0	0,0
5	30	8,1	7,0	10,4	6,4	6,3	3,4	11,2	11,0	13,3	6,6	9,5	7,0
6	79	7,6	5,2	15,7	9,6	4,7	7,7	8,4	7,2	13,7	7,4	3,6	9,2
7	176	11,6	8,8	8,2	10,8	4,3	8,0	8,8	6,0	7,8	11,0	5,9	8,8
8	238	11,6	9,1	10,4	10,7	5,1	8,9	7,0	5,5	7,8	6,1	8,3	9,5
9	112	6,4	9,2	6,5	5,1	5,9	18,0	10,8	6,6	7,9	8,7	6,7	8,3
10	96	8,8	9,7	7,6	6,9	11,8	3,2	8,1	9,4	6,2	8,1	12,7	7,6
No sap	36	16,5	5,7	2,8	0,0	7,7	8,3	15,2	9,0	2,7	8,0	12,9	11,3
Mitjana	7,73	7,66	7,98	7,61	7,69	7,74	7,95	7,59	7,73	7,50	7,74	8,00	7,64
Desviació	1,51	1,56	1,26	1,31	1,19	2,14	1,11	1,84	1,65	1,47	1,38	1,72	1,55
Casos	744	73	63	69	66	47	66	64	51	63	60	56	66

% Horitzontals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
P23. SEXE DE L'ENTREVISTAT													
Home	418	10,0	8,4	8,6	8,2	7,8	8,2	9,8	6,6	8,0	8,6	7,4	8,4
Dona	782	10,0	8,7	8,6	7,8	7,8	8,5	8,9	6,9	8,3	7,8	8,0	8,7
P24. EDAT DE L'ENTREVISTAT													
Fins a 25 anys	104	10,4	5,9	9,9	6,4	9,9	10,6	6,3	7,8	11,3	5,6	9,0	6,9
De 25 a 34	381	9,8	10,0	7,6	8,5	7,4	7,9	9,3	7,3	8,5	7,9	7,9	8,1
De 35 a 44	337	10,0	8,0	9,2	7,6	7,8	8,7	9,5	6,8	6,7	9,5	7,5	8,9
De 45 a 54	196	9,8	7,4	10,0	8,2	8,1	7,2	10,2	5,8	8,1	7,5	8,1	9,5
De 55 a 64	109	11,0	9,4	7,6	7,8	6,8	8,3	9,1	6,7	9,0	8,0	6,8	9,4
65 i més	72	10,0	10,0	7,1	7,9	7,8	9,8	9,2	5,7	8,2	8,1	7,8	8,6
P25. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER?													
Catalunya	925	10,2	9,4	7,8	7,7	7,8	8,6	9,1	7,2	8,2	7,9	7,9	8,3
Resta d'Espanya	163	8,1	7,0	11,4	7,6	6,3	6,8	8,8	5,0	10,9	7,8	7,5	12,7
Estranger	112	10,7	4,6	11,0	10,1	10,0	9,0	10,8	5,8	4,4	10,4	7,5	5,5
P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?													
Català	566	11,2	10,4	8,2	7,2	7,3	9,1	9,2	6,8	6,8	9,3	6,8	7,8
Castellà	544	9,5	7,2	8,9	8,7	7,9	7,6	10,1	7,0	8,7	7,5	7,7	9,1
Ambdues per igual	82	4,4	6,3	10,1	7,0	10,3	7,4	4,1	5,0	15,6	4,8	13,7	11,4
Altres	8	15,4	0,0	0,0	12,2	12,0	25,9	0,0	10,5	0,0	0,0	24,0	0,0
P26.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?													
Català	386	9,6	12,0	9,1	6,6	6,3	9,7	10,0	6,1	9,4	7,0	5,8	8,3
Castellà	173	9,7	6,6	8,9	7,1	8,7	9,3	12,1	5,2	5,7	9,0	7,6	10,1
Ambdues per igual	161	11,9	7,7	8,3	12,4	6,4	5,6	7,5	6,6	9,8	6,6	7,6	9,6
No treballa / no estudia	478	9,8	6,9	8,2	7,7	9,2	7,8	8,1	8,0	7,6	9,2	9,4	8,0
Altres	2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	51,9	0,0	0,0	0,0	0,0	48,1	0,0
P26.3. I AMB ELS AMICS?													
Català	493	9,3	10,9	9,4	7,9	7,2	8,6	8,5	7,8	7,8	8,5	7,2	6,9
Castellà	445	8,9	7,2	8,8	6,6	8,2	8,8	10,4	7,9	8,8	8,7	6,5	9,0
Ambdues per igual	261	13,4	6,7	6,7	10,2	7,9	7,3	8,5	3,1	7,9	6,3	10,8	11,1
Altres	2	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER EL SEU PARE?													
Catalunya	540	10,7	9,7	8,0	7,4	6,6	9,9	8,0	7,1	8,2	8,6	7,8	8,0
Resta d'Espanya	543	9,3	8,0	8,0	8,6	8,6	7,1	9,8	6,9	8,5	7,3	8,1	9,9
Estranger	109	9,9	5,7	12,3	7,8	10,3	8,3	12,1	5,2	6,3	9,8	6,8	5,7
No sap	5	22,7	19,5	39,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	18,6	0,0	0,0	0,0
No contesta	2	0,0	0,0	48,3	0,0	0,0	0,0	51,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER LA SEVA MARE?													
Catalunya	530	10,2	8,6	7,8	7,0	7,1	8,2	9,6	7,2	8,7	9,4	8,5	7,8
Resta d'Espanya	559	9,9	8,9	8,5	8,6	8,2	8,8	8,3	6,3	8,3	6,8	7,4	10,1
Estranger	109	9,9	7,6	12,3	8,7	9,5	7,4	11,2	7,5	5,4	8,9	6,9	4,7
No contesta	2	0,0	0,0	48,3	0,0	0,0	0,0	51,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?													
Sense estudis	3	0,0	0,0	0,0	0,0	65,5	0,0	0,0	0,0	34,5	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	33	3,7	3,1	0,0	2,9	20,0	12,3	13,5	12,4	6,0	11,9	14,3	0,0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	442	11,7	9,1	7,9	5,8	7,4	8,2	6,7	8,5	10,2	10,1	7,0	7,2
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	349	9,3	8,0	9,8	9,5	9,1	7,8	9,8	7,0	7,9	5,9	6,2	9,8
Universitari grau mig (primer cicle)	118	9,1	6,1	9,6	10,4	7,9	7,7	13,1	4,8	9,1	7,4	8,7	6,1
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	247	9,7	10,4	8,8	9,2	4,2	9,8	10,3	4,0	4,8	7,5	9,8	11,7
No contesta	8	0,0	12,9	12,9	0,0	11,7	0,0	13,8	0,0	0,0	12,2	23,5	12,9
P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?													
Treballa per compte propi	161	6,0	7,0	16,6	10,0	7,5	10,6	8,9	4,0	5,5	4,2	8,7	10,9
Treballa per compte d'altri	535	11,7	10,6	6,7	7,4	6,6	8,1	10,3	6,6	9,2	8,2	6,1	8,5
No treballa	496	9,7	6,9	7,9	7,6	9,1	8,1	8,0	8,1	8,1	9,2	9,4	7,9
No contesta	7	0,0	14,6	14,6	13,4	13,3	0,0	15,6	0,0	0,0	13,8	0,0	14,6

% Horitzontals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Treballa per compte propi	161												
P30.1. VOSTÈ ÉS...													
Empresari o professional amb assalariats	40	11,9	7,7	12,8	7,0	2,3	12,5	2,7	4,0	2,4	2,4	16,2	17,9
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	117	4,1	7,1	18,5	11,3	9,6	10,3	10,4	3,5	6,7	5,0	5,6	7,9
Membre de cooperativa	4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	28,4	21,0	0,0	0,0	24,1	26,5
Base Treballa per compte d'altri	535												
P30.2. VOSTÈ ÉS...													
Assalariat indefinit	410	12,3	9,3	6,3	7,4	6,6	7,1	10,8	7,4	9,8	7,3	6,2	9,6
Assalariat eventual o interí	124	9,7	15,0	8,3	7,6	6,8	10,6	8,9	3,9	7,1	11,0	6,0	5,0
Membre de cooperativa	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base No treballa	496												
P30.3. VOSTÈ ÉS...													
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	95	10,1	5,4	9,8	8,0	5,9	11,7	9,3	6,0	8,3	4,1	12,8	8,7
Aturat i ha treballat abans	337	10,0	6,4	7,4	7,9	10,3	5,7	8,5	8,7	7,9	11,0	8,6	7,7
Pensionista (abans no ha treballat)	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Aturat i busca la primera feina	4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	75,4	0,0	0,0	24,6	0,0	0,0	0,0
Estudiant	19	6,4	5,5	0,0	5,1	5,0	16,2	5,9	8,7	21,1	10,4	10,0	5,5
Mestressa de casa	41	8,8	12,7	12,7	7,0	9,2	9,9	2,7	8,0	2,4	7,2	9,2	10,1
Base Treballa	697												
P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?													
Públic (administració o empresa pública)	145	5,0	15,7	7,1	9,2	4,5	9,8	12,2	8,5	4,1	6,7	6,5	10,7
Sector privat	542	11,7	8,0	9,7	7,5	7,6	8,6	9,4	5,4	9,3	7,4	6,9	8,6
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	8	0,0	25,6	0,0	23,5	0,0	0,0	13,7	0,0	12,2	12,1	0,0	12,8
No contesta	2	54,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	45,1	0,0	0,0	0,0
P30.5. I A QUINA BRANCA?													
Agrari	15	23,4	0,0	13,4	0,0	6,1	19,6	7,2	10,6	6,4	0,0	0,0	13,4
Indústria	75	11,1	19,2	6,8	3,8	8,7	6,7	5,9	6,5	11,8	7,7	5,0	6,8
Serveis	543	9,1	8,6	9,1	8,4	6,5	9,1	10,4	6,5	8,0	7,7	7,2	9,5
Construcció	60	16,1	12,1	8,6	12,7	7,8	5,1	12,9	0,0	6,6	4,9	6,3	6,9
No contesta	3	37,3	0,0	32,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	30,6	0,0	0,0	0,0

% Horitzontals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
P31. COMARCA DE RESIDÈNCIA													
Alt Camp	8	0,0	13,0	13,0	0,0	0,0	25,4	13,9	10,3	0,0	24,5	0,0	0,0
Alt Empordà	15	15,9	6,9	13,7	6,3	12,4	0,0	0,0	5,4	6,5	12,9	6,2	13,7
Alt Penedès	22	22,1	14,3	4,8	0,0	4,3	9,3	5,1	3,8	9,1	0,0	13,0	14,3
Alt Urgell	4	0,0	0,0	0,0	0,0	23,7	25,5	0,0	0,0	0,0	24,6	0,0	26,1
Anoia	25	0,0	29,1	8,3	0,0	3,8	8,1	4,4	6,6	7,9	11,7	7,5	12,5
Bages	42	5,7	14,7	4,9	4,5	8,9	14,4	10,5	5,8	7,0	4,6	6,7	12,3
Baix Camp	22	0,0	14,0	14,0	4,3	21,2	0,0	0,0	14,8	8,9	8,8	0,0	14,0
Baix Ebre	8	0,0	13,1	0,0	12,0	0,0	0,0	28,0	10,4	0,0	24,7	11,9	0,0
Baix Empordà	14	8,9	7,6	0,0	7,0	6,9	14,9	0,0	18,1	14,6	14,4	0,0	7,6
Baix Llobregat	110	12,0	6,6	7,5	10,3	7,6	5,5	6,0	8,9	9,8	8,8	8,5	8,4
Baix Penedès	22	5,6	0,0	4,8	8,8	8,7	23,4	5,1	7,6	9,1	0,0	17,4	9,6
Barcelonès	95	6,3	5,4	8,7	6,0	6,9	8,5	12,8	8,6	11,4	9,2	9,8	6,5
Berguedà	7	16,7	43,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,4	0,0	0,0	0,0	28,8
Cerdanya	2	0,0	0,0	0,0	0,0	53,4	0,0	0,0	46,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Conca de Barberà	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Garraf	18	13,5	0,0	0,0	10,7	10,5	5,7	0,0	9,2	5,5	16,4	5,3	23,2
Garrigues	6	37,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,6	17,0	0,0	0,0	0,0	14,4	15,9
Garrotxa	8	0,0	12,9	0,0	0,0	0,0	0,0	13,8	0,0	0,0	24,3	23,4	25,7
Gironès	35	17,3	8,9	8,9	8,2	2,7	8,7	12,7	7,1	5,7	14,0	2,7	3,0
Maresme	84	7,2	7,4	8,6	9,1	7,8	10,9	11,9	6,8	9,4	7,0	9,0	4,9
Montsià	6	0,0	18,1	0,0	16,7	0,0	0,0	19,4	28,7	0,0	17,1	0,0	0,0
Noguera	5	23,9	0,0	41,1	18,9	0,0	0,0	0,0	16,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Osona	21	11,6	9,9	9,9	9,1	9,0	14,6	0,0	7,9	19,0	0,0	9,0	0,0
Pallars Sobirà	1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Pla de l'Estany	4	0,0	26,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	21,1	25,5	0,0	0,0	26,7
Pla d'Urgell	7	17,0	0,0	43,9	0,0	0,0	14,3	0,0	11,6	0,0	0,0	13,3	0,0
Priorat	2	54,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	45,1	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	3	0,0	34,0	34,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	32,0	0,0	0,0
Ripollès	4	0,0	25,9	25,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	24,7	0,0	23,5	0,0
Segarra	4	0,0	0,0	0,0	24,7	0,0	0,0	28,8	21,3	0,0	25,3	0,0	0,0
Segrià	21	11,3	9,7	0,0	13,4	4,4	19,0	10,4	0,0	4,6	18,3	8,8	0,0
Selva	27	4,5	3,8	11,5	7,0	17,4	18,7	16,4	3,0	3,7	3,6	10,4	0,0
Solsonès	3	0,0	67,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	32,3	0,0	0,0	0,0
Tarragonès	45	13,2	11,4	11,4	12,5	4,1	6,7	12,2	0,0	6,5	2,1	6,2	13,7
Terra Alta	3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	33,1	31,8	35,1
Urgell	7	0,0	0,0	0,0	0,0	13,7	0,0	16,2	12,0	28,8	14,2	0,0	15,1
Vallès Occidental	141	10,2	5,9	8,8	11,4	9,3	8,6	5,5	8,1	12,6	6,2	4,6	8,8
Vallès Oriental	70	8,6	8,9	13,3	5,4	12,1	7,2	12,7	3,5	5,7	8,4	6,7	7,4
Barcelona ciutat	271	12,4	8,4	9,1	8,4	7,6	7,1	11,0	5,7	5,4	7,5	8,6	8,8
No contesta	9	12,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	23,7	0,0	10,5	20,8	10,0	22,1

% Horitzontals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Viu a Barcelona ciutat	271												
P32. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?													
Ciutat Vella	12	19,7	16,9	8,5	7,8	7,7	0,0	9,1	6,7	8,1	8,0	7,7	0,0
Eixample	51	7,1	12,2	10,1	11,2	9,2	5,9	17,4	0,0	5,8	7,6	7,4	6,1
Sants-Montjuïc	29	20,9	7,2	7,2	9,9	3,3	7,0	11,6	5,7	3,4	6,8	9,8	7,2
Les Corts	16	7,3	6,3	50,5	11,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,9	5,7	12,6
Sarrià-Sant Gervasi	22	27,3	9,4	4,7	8,6	4,3	0,0	20,1	0,0	0,0	4,4	21,3	0,0
Gràcia	27	13,5	7,7	3,9	14,2	7,0	7,6	4,1	12,2	0,0	7,3	7,0	15,5
Horta	21	0,0	0,0	4,9	4,5	17,7	4,8	10,5	15,5	14,0	4,6	8,9	14,7
Nou Barris	24	10,2	13,1	8,8	8,0	4,0	12,8	0,0	13,8	4,2	12,4	4,0	8,8
Sant Andreu	19	0,0	5,5	0,0	10,2	20,1	5,4	17,7	4,4	5,3	10,4	10,0	11,1
Sant Martí	47	17,9	6,6	4,4	2,0	6,0	15,0	9,4	5,2	10,5	6,2	8,0	8,8
No contesta	4	0,0	0,0	24,9	0,0	0,0	0,0	26,7	0,0	0,0	23,5	0,0	24,9
Base Total	1200												
REGIÓ DE RESIDÈNCIA													
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	539	9,8	6,7	8,6	8,6	8,5	8,0	8,6	7,4	10,0	7,8	7,6	8,2
Comarques gironines	106	10,2	8,8	8,8	6,3	7,9	9,5	9,4	6,9	7,4	11,0	7,1	6,8
Camp de Tarragona	100	8,4	9,3	10,3	8,5	8,4	10,1	7,7	5,7	7,9	4,9	7,5	11,3
Terres de l'Ebre	20	0,0	15,8	5,3	9,7	0,0	0,0	16,9	12,5	0,0	24,9	9,6	5,3
Àmbit de Ponent	50	14,3	4,1	10,2	9,4	3,7	12,0	10,9	6,5	5,9	11,6	7,4	4,1
Comarques centrals	98	6,1	21,1	6,3	3,9	6,7	11,3	5,6	6,7	10,1	5,0	6,7	10,5
Alt Pirineu i Aran	7	0,0	0,0	0,0	0,0	28,2	15,2	0,0	12,3	0,0	14,6	14,1	15,6
Barcelona ciutat	271	12,4	8,4	9,1	8,4	7,6	7,1	11,0	5,7	5,4	7,5	8,6	8,8
No contesta	9	12,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	23,7	0,0	10,5	20,8	10,0	22,1
DIA SETMANA TRUCADA													
Dilluns	230	9,4	7,6	8,5	7,8	9,0	8,8	8,7	6,8	8,6	8,0	7,3	9,4
Dimarts	253	10,0	9,0	8,6	7,5	7,8	8,4	9,2	7,1	7,8	8,1	8,1	8,6
Dimecres	250	11,0	8,7	7,8	7,6	8,2	8,5	9,3	6,8	8,7	7,4	8,2	7,8
Dijous	190	10,7	8,7	8,7	8,0	7,4	8,0	9,9	6,9	7,8	8,2	8,9	7,1
Divendres	170	10,6	8,5	8,5	7,3	8,3	7,7	9,8	6,3	8,1	8,6	7,2	9,1
Dissabte	61	7,9	10,2	8,5	9,4	6,2	8,3	7,3	8,0	6,5	8,0	4,6	15,3
Diumenge	47	5,1	8,8	13,2	12,1	2,0	10,8	9,4	5,2	10,5	10,4	8,0	4,4
FRANJA HORÀRIA TRUCADA													
De 8 a 11 hores	207	12,2	6,5	9,0	8,3	7,2	8,3	8,5	7,1	7,6	8,0	7,2	10,0
De 11 a 13 hores	277	9,1	7,8	10,4	7,5	7,1	9,1	8,8	7,1	8,5	7,7	7,4	9,3
De 13 a 16 hores	285	7,6	11,2	8,7	8,0	7,9	7,8	10,4	6,3	8,3	7,5	8,9	7,6
De 16 a 19 hores	216	11,1	8,1	6,7	7,5	9,5	8,4	8,7	7,2	8,7	8,1	7,4	8,6
De 19 a 22 hores	139	9,5	8,9	8,9	8,9	8,1	8,0	10,3	7,1	7,8	9,8	6,7	5,9
De 22 a 1 hores	50	9,6	8,2	8,2	7,6	7,5	8,0	8,8	4,9	7,9	9,7	9,3	10,3
De 1 a 8 hores	26	22,7	7,8	0,0	7,2	3,5	11,4	4,2	6,2	7,4	7,3	10,6	11,7
PROVÍNCIA													
Barcelona	912	10,3	8,5	8,5	8,0	8,0	8,2	9,2	6,8	8,5	7,5	7,9	8,7
Girona	106	10,2	8,8	8,8	6,3	8,8	8,6	9,4	6,9	7,4	11,0	7,1	6,8
Lleida	60	12,0	6,9	8,6	7,9	4,7	11,7	9,2	6,8	6,5	11,3	7,8	6,9
Tarragona	122	6,9	10,2	9,3	8,6	6,9	8,3	9,1	6,7	7,3	8,8	7,7	10,2
NIVELL D'ESTUDIS													
Baix	477	11,1	8,6	7,3	5,6	8,6	8,4	7,2	8,7	10,1	10,2	7,4	6,7
Mitjà	349	9,3	8,0	9,8	9,5	9,1	7,8	9,8	7,0	7,9	5,9	6,2	9,8
Alt	366	9,5	9,0	9,0	9,6	5,4	9,1	11,2	4,2	6,2	7,4	9,5	9,9
No contesta	8	0,0	12,9	12,9	0,0	11,7	0,0	13,8	0,0	0,0	12,2	23,5	12,9

Total		MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
% Horitzontals ponderats		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200												
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012													
Gener	120	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Febrer	103	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Març	103	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Abril	95	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Maig	94	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Juny	101	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Juliol	110	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Agost	82	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Setembre	98	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Octubre	97	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Novembre	94	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Desembre	103	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0