



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 verticals ponderats

Desembre 2009



Sexe – Edat – Nivell d'estudis – Llengua habitual

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?																		
Menys de tres mesos	5,1		5,5	4,9	5,7	6,3	3,8	6,8	3,7	1,4	8,0	3,7	2,7	0,0	1,6	8,5	1,1	64,6
Entre 3 i 6 mesos	6,1		6,8	5,8	9,0	5,0	4,4	8,0	11,6	2,7	8,8	6,7	2,0	12,9	2,5	10,3	3,8	0,0
Entre 6 i 12 mesos	5,1		4,7	5,4	13,1	6,4	3,8	2,5	5,2	0,0	6,7	3,7	4,4	12,2	2,9	7,2	6,0	12,9
Entre 1 i 2 anys	13,8		14,4	13,4	30,4	16,2	9,2	12,3	6,6	13,4	17,3	10,9	11,9	11,7	12,4	15,5	11,9	12,0
Més de 2 anys	69,7		68,6	70,3	41,8	66,1	78,5	70,4	72,9	81,2	58,7	75,1	79,1	63,2	80,4	58,3	77,1	10,5
No sap	0,2		0,0	0,2	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	1,3	0,4	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?																		
Familiar o amic	18,4		13,4	21,1	31,1	18,1	16,9	17,6	14,8	17,0	21,5	18,5	14,5	12,9	14,0	23,5	15,4	22,7
Internet	7,0		9,1	5,9	9,4	8,3	10,2	1,6	4,6	0,0	4,8	6,8	9,3	38,9	5,0	9,1	7,3	0,0
Per la televisió	30,9		33,7	29,4	33,0	33,4	29,1	29,9	27,6	30,4	28,8	33,3	31,7	11,7	42,9	19,0	29,3	0,0
Per la ràdio	1,8		2,3	1,5	0,0	0,5	2,1	2,5	4,8	2,8	1,7	1,6	2,0	0,0	2,5	1,1	1,1	0,0
A la premsa	4,3		7,0	2,9	3,7	3,7	3,0	4,3	7,3	10,4	4,8	2,6	5,5	0,0	5,4	3,2	3,7	12,0
Revista de la Generalitat	3,4		3,4	3,5	2,8	2,7	2,7	4,2	5,5	6,8	4,2	3,7	2,2	0,0	3,0	3,7	5,0	0,0
Pàgines grogues	1,0		0,5	1,3	0,0	0,8	0,9	1,6	2,0	1,4	1,3	0,3	1,4	0,0	1,0	1,3	0,0	0,0
Algun altre servei telefònic	1,2		1,0	1,4	2,9	0,5	2,0	1,0	1,1	0,0	1,0	1,2	1,6	0,0	0,7	1,8	0,0	12,0
A la feina / estudis	4,2		5,9	3,4	2,7	3,1	4,3	8,0	2,6	4,5	1,5	5,1	7,1	0,0	5,5	2,9	4,9	0,0
INEM / OTG	7,3		6,6	7,6	4,0	8,4	5,2	9,9	11,9	1,4	12,9	4,8	2,1	11,7	2,5	11,7	8,6	27,4
Altres respostes	5,8		5,3	6,0	4,8	6,6	7,1	3,6	3,5	5,9	6,4	6,7	4,2	0,0	3,0	9,1	2,1	12,9
No sap	14,6		11,8	16,1	5,5	13,9	16,6	15,7	14,4	19,4	11,1	15,3	18,2	24,7	14,5	13,5	22,5	12,9

% Verticals ponderats	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	
Base Total	1200	418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?																	
Molt satisfet	31,3	26,9	33,6	26,8	29,4	35,1	28,6	34,0	33,0	31,2	31,0	32,1	12,9	33,1	29,0	34,7	22,5
Bastant satisfet	55,6	58,3	54,1	55,0	58,5	52,2	59,1	54,1	49,2	55,5	54,8	55,8	87,1	54,7	57,7	46,4	65,3
Regular / normal	9,5	11,4	8,5	15,2	8,7	8,4	8,6	9,1	13,5	9,8	9,9	9,0	0,0	8,4	10,0	13,4	12,2
Poc satisfet	2,7	2,9	2,6	1,9	2,7	3,4	2,0	2,8	2,9	3,0	2,9	2,3	0,0	2,9	2,8	1,3	0,0
Gens satisfet	0,9	0,4	1,1	1,2	0,6	0,8	1,7	0,0	1,5	0,5	1,5	0,8	0,0	0,9	0,4	4,2	0,0
P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?																	
0	0,3	0,5	0,1	0,0	0,0	0,6	0,0	1,1	0,0	0,2	0,0	0,6	0,0	0,2	0,4	0,0	0,0
1	0,2	0,4	0,1	0,0	0,3	0,2	0,5	0,0	0,0	0,2	0,5	0,0	0,0	0,3	0,2	0,0	0,0
2	0,4	0,2	0,6	0,0	0,9	0,3	0,5	0,0	0,0	0,3	0,0	1,1	0,0	0,4	0,2	2,7	0,0
3	0,3	0,2	0,4	0,0	0,5	0,3	0,5	0,0	0,0	0,2	0,9	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0
4	0,6	1,0	0,4	1,0	0,6	0,9	0,0	0,9	0,0	0,7	0,9	0,3	0,0	0,4	0,9	0,0	0,0
5	3,9	2,9	4,4	7,9	1,9	4,3	4,6	3,0	5,6	4,7	2,8	3,9	0,0	3,0	4,2	7,9	0,0
6	4,7	5,1	4,5	2,9	6,6	4,6	3,0	3,7	4,0	4,0	5,1	5,3	0,0	3,9	5,5	4,9	0,0
7	13,3	16,4	11,6	18,8	16,7	13,4	7,5	11,0	5,5	9,3	13,7	17,5	36,8	12,2	13,3	20,2	15,4
8	32,5	36,1	30,6	34,0	35,9	31,9	29,3	31,1	26,1	30,9	29,5	37,3	38,5	37,8	28,4	25,0	12,9
9	21,0	21,3	20,9	17,1	19,5	20,4	27,1	21,0	21,2	19,7	23,3	21,0	0,0	19,1	21,9	26,6	37,1
10	22,8	15,9	26,4	18,3	17,3	23,1	26,9	28,1	37,5	29,8	23,3	13,0	24,7	21,9	25,0	12,8	34,5
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

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
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	26,4		27,0	26,1	32,2	23,9	28,2	23,2	26,9	30,9	21,4	25,2	34,0	24,7	26,6	25,9	27,9	28,4
Amabilitat	7,8		6,6	8,4	8,4	7,1	6,3	7,1	9,9	16,2	10,8	8,1	3,8	0,0	7,3	8,5	7,1	0,0
Atenció (personal, al client)	23,5		19,1	25,8	22,3	25,0	20,4	22,0	29,1	26,4	30,3	23,9	13,8	36,4	22,5	25,7	15,3	22,5
Tenir molta i bé la informació	5,1		5,7	4,8	5,9	5,3	4,7	5,0	7,4	1,3	5,9	4,3	4,9	0,0	4,8	5,0	8,4	0,0
Bona informació	8,9		9,8	8,5	9,7	8,6	8,6	9,2	9,3	9,9	7,2	9,0	11,1	12,2	9,0	8,9	6,9	25,0
Resoldre, donar solucions	13,3		13,4	13,2	7,6	14,5	16,3	14,7	8,3	4,3	11,7	15,7	13,1	13,8	13,9	12,0	18,2	12,0
Eficàcia / eficiència	4,6		5,9	4,0	2,7	5,0	4,9	5,8	2,7	4,2	2,9	3,7	7,9	0,0	6,5	3,0	2,6	0,0
Professionalitat	3,3		4,2	2,8	1,9	3,6	4,0	3,6	2,7	0,0	1,8	2,5	6,1	0,0	4,1	2,2	4,7	0,0
Llenguatge clar i concís	2,5		2,0	2,8	2,9	2,7	2,8	2,8	0,9	1,3	2,3	2,6	2,7	0,0	1,2	4,1	1,3	0,0
Interès per resoldre la consulta	1,0		1,6	0,6	0,0	1,1	0,6	1,9	0,9	1,3	0,4	1,7	1,0	0,0	1,0	1,1	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	2,1		2,7	1,8	4,5	1,6	2,4	1,4	0,9	4,2	2,9	2,2	1,1	0,0	2,3	1,6	5,1	0,0
Altres	1,0		1,3	0,8	1,0	1,1	0,6	2,1	0,0	0,0	1,6	0,6	0,6	0,0	0,6	1,1	2,5	0,0
No sap	0,6		0,7	0,5	0,9	0,5	0,3	1,0	0,9	0,0	0,8	0,6	0,0	12,9	0,2	0,9	0,0	12,2
Base Esmenta un primer aspecte	1193		415	778	103	379	336	194	108	72	473	347	366	7	565	539	82	7
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																		
Rapidesa	13,1		16,1	11,6	9,1	15,9	13,3	12,8	9,1	10,7	11,7	12,3	16,1	0,0	13,6	13,3	9,2	11,9
Amabilitat	9,4		8,8	9,7	6,9	8,6	7,8	12,2	13,1	11,0	8,4	10,3	10,0	0,0	10,9	7,5	12,1	0,0
Atenció (personal, al client)	10,3		12,3	9,2	11,6	9,8	9,5	13,7	7,1	10,0	10,2	8,6	12,2	0,0	11,5	9,0	10,7	0,0
Tenir molta i bé la informació	4,4		4,0	4,5	8,9	3,1	4,0	3,3	5,2	8,0	4,4	4,3	4,4	0,0	4,8	3,7	6,2	0,0
Bona informació	8,1		8,1	8,1	9,1	6,8	8,3	7,5	12,0	8,8	7,8	9,1	7,8	0,0	6,9	9,8	4,9	17,5
Resoldre, donar solucions	8,2		5,5	9,6	8,4	9,5	8,5	6,7	3,8	10,0	8,5	7,0	8,7	13,5	9,1	7,4	6,1	14,7
Eficàcia / eficiència	4,9		5,8	4,5	2,8	5,0	4,6	6,1	4,6	6,5	4,5	5,0	5,5	0,0	4,4	5,8	3,6	0,0
Professionalitat	3,2		3,3	3,1	2,9	2,8	4,3	3,1	2,0	2,7	2,5	3,6	3,8	0,0	3,2	3,1	3,6	0,0
Llenguatge clar i concís	2,6		1,7	3,0	3,0	1,8	1,8	2,9	6,4	2,7	3,1	2,2	2,2	0,0	1,9	2,9	4,5	0,0
Interès per resoldre la consulta	1,3		0,5	1,7	0,9	1,3	1,5	1,5	0,9	0,0	1,5	1,1	1,2	0,0	0,9	1,5	2,4	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	1,7		2,3	1,4	0,9	2,0	1,9	2,0	1,8	0,0	0,6	1,7	3,0	13,5	1,5	2,1	1,1	0,0
Altres	1,3		1,4	1,2	1,0	2,5	1,1	0,5	0,0	0,0	1,4	0,8	1,6	0,0	1,3	1,1	2,3	0,0
Cap altre	31,7		30,3	32,4	34,7	30,9	33,5	27,7	33,9	29,6	35,4	34,1	23,7	73,1	30,0	32,9	33,1	55,8

% Verticals ponderats	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	
Base Total	1200	418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?																	
Rapidesa	39,5	43,0	37,6	41,3	39,7	41,5	35,8	35,9	41,6	33,0	37,5	50,1	24,7	40,2	39,1	37,1	38,8
Amabilitat	17,1	15,3	18,0	15,3	15,7	14,0	19,2	22,9	27,2	19,1	18,3	13,7	0,0	18,2	15,9	19,2	0,0
Atenció (personal, al client)	33,7	31,3	35,0	33,8	34,7	29,9	35,6	36,2	36,5	40,5	32,5	25,9	36,4	34,0	34,7	26,0	22,5
Tenir molta i bé la informació	9,4	9,7	9,3	14,7	8,3	8,7	8,3	12,5	9,3	10,2	8,6	9,3	0,0	9,5	8,7	14,6	0,0
Bona informació	17,0	17,8	16,6	18,7	15,4	16,8	16,6	21,2	18,7	15,0	18,0	18,8	12,2	15,9	18,6	11,8	40,4
Resoldre, donar solucions	21,4	18,9	22,8	15,9	23,9	24,8	21,4	12,1	14,3	20,2	22,6	21,8	25,6	22,9	19,3	24,4	25,0
Eficàcia / eficiència	9,5	11,6	8,4	5,5	10,0	9,4	11,8	7,3	10,7	7,4	8,7	13,3	0,0	10,9	8,7	6,3	0,0
Professionalitat	6,4	7,5	5,9	4,7	6,4	8,2	6,7	4,6	2,7	4,2	6,1	9,9	0,0	7,3	5,3	8,2	0,0
Llenguatge clar i concis	5,0	3,7	5,8	5,8	4,5	4,6	5,7	7,3	4,0	5,4	4,8	4,9	0,0	3,1	7,0	5,8	0,0
Interès per resoldre la consulta	2,2	2,1	2,3	0,9	2,4	2,1	3,4	1,8	1,3	1,9	2,8	2,2	0,0	1,9	2,6	2,4	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	3,8	5,0	3,2	5,4	3,6	4,2	3,4	2,7	4,2	3,5	3,8	4,1	11,7	3,8	3,6	6,3	0,0
Altres	2,2	2,7	2,0	1,9	3,7	1,7	2,6	0,0	0,0	2,9	1,3	2,2	0,0	1,9	2,2	4,9	0,0
No sap	0,6	0,7	0,5	0,9	0,5	0,3	1,0	0,9	0,0	0,8	0,6	0,0	12,9	0,2	0,9	0,0	12,2

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
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	0,6		0,5	0,7	0,0	0,6	0,8	0,5	1,1	0,0	0,5	0,5	0,9	0,0	1,1	0,2	0,0	0,0
1	0,6		0,5	0,6	0,9	0,6	0,3	0,5	0,9	1,1	1,2	0,3	0,0	0,0	0,5	0,5	1,5	0,0
2	0,5		0,2	0,7	1,0	0,3	1,0	0,5	0,0	0,0	0,2	0,9	0,6	0,0	0,7	0,2	1,2	0,0
3	0,8		0,5	1,0	1,0	0,6	1,3	1,1	0,0	0,0	0,2	1,8	0,6	0,0	1,1	0,6	0,0	0,0
4	1,9		2,1	1,8	4,0	1,1	2,0	1,6	2,9	1,4	2,9	1,4	1,0	0,0	0,4	2,8	6,4	0,0
5	4,9		6,0	4,4	8,9	3,7	5,2	4,6	2,7	8,5	4,3	3,6	7,0	11,7	4,7	5,6	2,5	0,0
6	7,9		8,1	7,7	13,4	8,1	7,6	6,9	7,9	2,7	7,1	7,7	8,6	25,6	8,1	8,2	3,9	12,9
7	15,4		15,6	15,3	9,5	18,6	15,2	16,6	10,0	12,9	11,6	13,6	21,8	25,1	15,2	14,7	22,5	0,0
8	24,4		26,2	23,5	22,0	26,3	25,1	20,4	23,7	26,7	23,4	26,9	23,6	12,9	25,8	22,9	23,9	39,4
9	19,3		20,1	18,8	15,5	19,7	17,7	21,7	21,2	20,7	18,0	20,9	19,7	0,0	21,9	16,7	18,2	24,2
10	23,6		20,3	25,4	23,9	20,3	23,9	25,5	29,7	25,8	30,5	22,4	15,9	24,7	20,5	27,7	20,0	10,5
No sap	0,1		0,0	0,1	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	12,9
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	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
1	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
2	0,1		0,2	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
3	0,1		0,0	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0
4	0,4		0,0	0,6	2,1	0,3	0,0	0,5	0,7	0,0	0,3	0,8	0,3	0,0	0,2	0,5	1,5	0,0
5	1,4		1,3	1,5	0,0	0,9	1,9	1,0	2,7	2,7	1,7	0,9	1,4	0,0	0,7	2,1	1,3	0,0
6	3,1		2,8	3,3	8,6	3,5	2,7	1,6	1,9	1,4	2,7	2,9	3,8	11,7	1,7	4,3	5,1	0,0
7	8,4		9,9	7,6	9,0	7,5	10,9	8,7	5,9	3,2	6,6	7,5	11,2	26,8	6,3	10,5	7,9	15,4
8	23,9		28,4	21,4	22,1	29,9	20,8	23,6	17,4	19,5	19,6	24,8	28,2	36,8	26,6	22,2	17,1	12,0
9	24,6		24,2	24,8	23,6	24,3	22,9	26,4	26,7	27,8	22,5	23,1	29,0	11,7	27,1	21,6	30,0	0,0
10	37,8		33,1	40,3	33,7	33,3	40,4	37,8	44,8	45,3	46,3	39,4	25,8	12,9	37,0	38,5	35,7	72,6
No sap	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0
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

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
LA PROFESSIONALITAT																		
0	0,5		0,3	0,6	0,0	0,3	0,6	0,5	1,1	1,3	0,8	0,3	0,3	0,0	0,9	0,2	0,0	0,0
1	0,3		0,2	0,4	0,0	0,3	0,3	1,0	0,0	0,0	0,2	0,6	0,3	0,0	0,4	0,4	0,0	0,0
2	0,2		0,2	0,3	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,3	0,0	0,1	0,2	1,2	0,0
3	0,7		0,0	1,0	1,2	0,6	0,9	1,0	0,0	0,0	0,4	0,9	0,8	0,0	0,4	0,9	1,5	0,0
4	0,3		0,2	0,3	0,0	0,3	0,4	0,0	0,0	1,4	0,3	0,0	0,6	0,0	0,0	0,4	1,5	0,0
5	2,8		2,5	2,9	4,5	1,4	3,7	1,7	4,6	2,8	3,1	2,5	2,6	0,0	1,7	3,7	3,8	0,0
6	4,0		4,7	3,5	5,1	3,2	5,0	4,1	4,9	0,0	5,1	3,4	3,1	0,0	2,8	4,3	9,5	0,0
7	11,6		13,4	10,6	12,7	12,7	13,4	10,9	8,4	3,0	7,2	10,7	17,4	50,7	11,4	12,1	9,5	12,0
8	30,0		32,4	28,7	25,9	34,6	26,0	28,6	31,8	31,9	24,7	30,4	36,5	36,4	34,8	26,0	25,5	12,9
9	21,5		22,5	21,0	24,9	21,0	19,7	25,5	17,7	23,4	21,5	22,2	21,4	0,0	21,8	21,3	21,6	15,4
10	27,8		23,2	30,3	25,9	25,7	29,4	26,3	30,5	34,7	36,6	28,1	16,5	12,9	25,1	30,4	25,9	59,6
No sap	0,3		0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,5	1,0	1,5	0,2	0,3	0,3	0,0	0,6	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	1,3		0,8	1,6	1,9	0,6	1,8	1,1	1,1	2,7	1,3	0,6	2,0	0,0	1,5	1,1	1,2	0,0
1	0,3		0,2	0,4	0,0	0,5	0,3	0,5	0,0	0,0	0,4	0,3	0,3	0,0	0,4	0,4	0,0	0,0
2	0,5		0,7	0,4	1,9	0,3	0,6	0,5	0,0	0,0	0,6	0,3	0,5	0,0	0,3	0,8	0,0	0,0
3	1,4		0,5	1,9	1,0	1,1	2,2	2,0	0,7	0,0	0,9	3,2	0,5	0,0	1,2	1,9	0,0	0,0
4	0,9		0,7	1,0	0,8	0,3	1,9	0,5	0,9	1,4	0,4	1,1	1,5	0,0	1,2	0,8	0,0	0,0
5	3,0		4,8	2,0	3,9	3,1	2,6	3,6	1,8	2,8	3,5	2,1	3,4	0,0	2,3	3,4	5,4	0,0
6	6,0		6,1	5,9	13,1	4,8	5,0	5,5	7,0	6,8	5,6	6,9	5,4	12,9	6,2	6,0	4,8	0,0
7	11,3		10,8	11,5	7,1	12,3	12,3	9,6	14,9	6,0	8,3	11,8	13,7	49,5	11,7	9,6	20,4	0,0
8	24,0		30,1	20,8	20,8	28,1	23,8	22,8	15,7	24,0	19,4	25,5	28,9	12,9	25,7	22,7	20,4	37,1
9	21,9		21,8	21,9	26,4	20,9	19,1	26,2	22,0	21,7	20,9	22,8	22,6	11,7	23,2	20,3	21,7	40,4
10	29,2		23,2	32,5	23,2	28,0	30,4	27,7	34,9	34,6	38,5	25,4	21,3	12,9	26,2	32,9	26,2	22,5
No sap	0,1		0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	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

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
L'UTILITZACIÓ DE LLENGUATGE CLAR I CONCÍS																		
0	0,2		0,3	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	1,1	0,0	0,2	0,0	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0
1	0,2		0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0
2	0,1		0,0	0,1	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
3	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0
4	0,2		0,2	0,1	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0
5	1,8		1,5	1,9	1,8	1,4	1,8	1,5	4,6	0,0	3,0	1,1	0,9	0,0	1,5	2,2	1,3	0,0
6	2,6		3,6	2,1	6,2	1,9	3,3	2,5	1,0	0,0	3,3	1,4	2,8	0,0	0,8	3,8	7,3	0,0
7	9,4		10,9	8,6	6,7	11,3	9,5	9,9	8,4	3,0	7,2	6,7	14,8	12,9	8,8	10,5	7,2	0,0
8	27,8		31,3	25,9	19,1	30,4	29,1	28,0	21,5	29,4	22,2	31,0	31,7	37,7	29,8	25,7	27,8	25,0
9	22,8		22,0	23,2	22,1	22,4	19,8	23,5	34,8	19,6	20,5	24,6	24,1	23,5	25,8	20,0	20,5	24,2
10	35,0		30,2	37,5	44,1	32,3	35,3	33,6	28,6	48,0	43,5	33,7	25,2	25,9	32,5	37,2	35,9	50,8
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	0,5		0,2	0,7	0,0	0,6	0,9	0,0	0,0	1,3	0,9	0,0	0,6	0,0	0,6	0,5	0,0	0,0
1	0,4		0,4	0,4	0,0	0,3	0,9	0,5	0,0	0,0	0,2	0,8	0,3	0,0	0,3	0,6	0,0	0,0
2	0,1		0,0	0,1	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
3	0,3		0,2	0,3	0,0	0,3	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
4	0,8		0,0	1,2	2,9	0,3	1,3	0,5	0,0	0,0	0,5	1,4	0,6	0,0	0,2	1,3	1,5	0,0
5	3,5		3,4	3,6	3,7	2,7	4,2	2,6	4,8	5,2	4,4	2,5	3,4	0,0	2,9	4,5	2,5	0,0
6	5,7		7,2	5,0	14,5	4,9	5,7	3,6	7,1	1,4	5,2	5,7	6,3	13,8	3,8	7,3	9,7	0,0
7	12,4		14,5	11,3	12,9	14,0	12,5	11,5	9,9	9,6	10,6	11,8	15,2	24,7	16,0	8,9	10,9	15,4
8	24,7		28,7	22,6	22,8	28,9	23,0	27,0	18,2	17,1	20,4	25,3	29,5	36,8	25,8	24,2	21,8	12,0
9	22,4		22,0	22,6	19,0	23,3	18,5	25,1	25,8	27,8	22,4	21,8	23,2	11,7	22,8	21,5	25,2	25,1
10	28,8		23,1	31,9	24,2	24,5	32,5	27,6	34,2	36,1	35,1	29,7	20,1	12,9	26,7	31,1	25,9	47,5
No sap	0,3		0,2	0,4	0,0	0,0	0,6	0,5	0,0	1,5	0,4	0,0	0,5	0,0	0,2	0,2	2,4	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

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
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	0,1		0,0	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0
2	0,1		0,3	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0
5	1,2		1,5	1,0	1,0	1,4	0,9	1,5	0,0	2,8	1,1	1,5	1,1	0,0	0,9	1,3	2,4	0,0
6	1,7		1,5	1,8	2,0	1,5	1,0	3,2	3,1	0,0	2,0	1,4	1,7	0,0	1,5	2,3	0,0	0,0
7	5,9		6,3	5,7	5,6	6,5	7,2	5,2	3,6	3,1	4,7	5,0	7,9	25,6	8,0	4,4	2,1	0,0
8	20,8		25,7	18,3	21,2	19,8	22,8	20,1	22,0	16,9	16,1	23,1	24,6	36,8	22,5	20,4	14,3	0,0
9	19,5		16,3	21,2	14,4	21,3	19,5	19,4	19,9	16,7	17,0	19,9	22,5	11,7	21,8	16,0	26,8	12,0
10	50,7		48,4	51,9	55,9	49,2	48,4	50,7	51,5	60,4	58,7	49,1	42,2	25,9	45,3	55,4	52,8	88,0
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	0,1		0,2	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0
3	0,1		0,2	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
4	0,1		0,3	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0
5	1,2		2,1	0,8	0,9	1,6	0,8	1,5	0,9	1,5	1,3	1,1	1,3	0,0	1,6	0,7	2,7	0,0
6	1,4		2,1	1,0	1,7	1,5	1,2	1,5	1,8	0,0	0,8	0,8	2,8	0,0	1,1	2,0	0,0	0,0
7	5,6		8,0	4,3	6,2	5,8	7,8	3,6	2,8	2,8	4,2	4,8	7,9	13,8	5,6	5,6	5,7	0,0
8	18,0		22,4	15,7	16,3	19,8	18,3	18,9	15,0	11,8	11,7	19,6	24,9	12,9	19,6	16,6	17,9	0,0
9	18,5		19,3	18,1	21,9	17,8	16,8	20,0	23,7	14,1	17,1	19,8	19,0	23,5	22,3	14,8	18,5	12,0
10	55,0		45,3	60,1	52,9	52,8	54,9	54,5	55,8	69,8	64,9	53,6	43,4	49,8	49,7	59,9	55,3	88,0
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	0,2		0,2	0,2	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	1,5	0,0
5	0,4		0,5	0,4	0,0	0,5	0,3	0,0	0,9	1,5	0,4	0,3	0,2	11,7	0,4	0,3	1,1	0,0
6	0,7		0,7	0,7	0,0	0,6	1,4	0,0	0,9	1,4	0,4	0,8	1,1	0,0	0,3	0,9	2,6	0,0
7	4,3		5,3	3,8	6,6	3,9	5,8	4,0	1,9	1,4	4,3	3,9	4,7	13,8	5,3	3,7	2,3	0,0
8	17,0		19,8	15,6	18,6	20,5	15,0	16,0	18,4	7,0	13,6	14,2	24,3	12,9	18,6	16,0	15,1	0,0
9	21,1		23,8	19,7	20,1	22,7	19,6	20,3	22,0	22,2	16,4	24,9	23,9	11,7	25,8	17,6	13,6	12,2
10	55,9		49,2	59,5	54,8	51,3	57,6	59,7	54,8	65,0	64,4	55,7	45,2	49,8	49,1	61,4	63,8	87,8
No sap	0,3		0,5	0,1	0,0	0,3	0,0	0,0	1,1	1,4	0,2	0,0	0,6	0,0	0,6	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

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																		
4	0,2		0,5	0,1	0,0	0,0	0,6	0,5	0,0	0,0	0,0	0,3	0,6	0,0	0,3	0,2	0,0	0,0
5	0,1		0,3	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0
6	0,3		0,7	0,1	0,0	0,2	0,3	0,5	0,9	0,0	0,6	0,0	0,3	0,0	0,5	0,2	0,0	0,0
7	2,0		3,2	1,4	0,0	1,3	3,2	2,0	2,9	1,7	2,1	1,7	2,2	0,0	2,3	1,3	5,0	0,0
8	12,1		14,2	11,0	18,2	13,7	11,1	9,9	12,1	5,6	13,4	11,6	10,5	26,8	11,8	13,0	8,6	12,0
9	16,9		17,6	16,5	10,4	16,6	15,6	21,6	20,2	16,1	15,0	19,1	17,6	0,0	18,3	15,4	17,2	12,2
10	68,3		63,6	70,7	71,4	68,2	68,9	65,5	63,0	76,7	68,7	67,1	68,8	73,2	66,7	69,7	69,1	75,8
No contesta	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,2	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	0,1		0,2	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0
3	0,1		0,0	0,2	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0
4	0,1		0,3	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0
5	0,6		1,3	0,3	0,0	0,8	0,6	0,0	0,0	3,2	1,1	0,3	0,3	0,0	0,6	0,8	0,0	0,0
6	1,0		1,8	0,6	0,9	1,0	1,7	0,0	0,9	1,4	0,6	0,8	1,8	0,0	1,0	1,2	0,0	0,0
7	4,8		6,9	3,6	3,6	6,7	5,6	3,0	3,0	0,0	2,7	3,6	8,4	13,8	4,9	4,6	5,9	0,0
8	17,3		23,1	14,2	21,0	19,2	16,5	16,8	17,7	7,3	13,5	18,3	21,0	37,6	19,4	16,4	11,0	0,0
9	19,0		17,0	20,1	15,8	19,2	15,8	22,0	28,6	15,2	16,2	19,9	22,1	11,7	21,6	16,9	17,1	0,0
10	56,9		49,3	60,9	58,7	52,6	59,1	58,2	49,8	73,0	65,5	56,9	46,1	36,8	52,2	60,0	64,6	100,0
No sap	0,1		0,0	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
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	0,1		0,2	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0
5	0,4		0,8	0,2	1,2	0,3	0,0	0,0	0,0	3,2	0,7	0,3	0,0	0,0	0,4	0,4	0,0	0,0
6	1,0		1,5	0,8	2,1	1,6	0,9	0,0	0,9	0,0	1,5	0,0	1,4	0,0	0,5	1,1	3,9	0,0
7	5,1		6,2	4,5	9,5	4,4	5,6	3,7	7,8	0,0	4,2	4,6	6,9	0,0	5,0	5,4	4,7	0,0
8	14,6		18,4	12,6	14,0	17,3	13,2	14,4	13,5	9,8	12,7	14,1	17,3	26,8	16,0	13,8	11,3	0,0
9	17,9		19,3	17,1	18,3	16,1	16,4	22,5	18,7	20,2	16,7	18,9	19,0	0,0	21,1	14,8	18,2	0,0
10	60,9		53,6	64,8	54,9	60,3	63,6	59,4	59,1	66,9	64,1	61,8	55,5	73,2	56,9	64,3	61,8	100,0
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

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?																		
Rapidesa	20,5		21,9	19,7	25,7	22,2	19,6	15,3	18,3	25,1	19,1	21,5	21,2	25,6	20,6	19,9	22,6	23,4
Amabilitat	18,8		16,6	19,9	17,8	18,0	14,1	20,0	28,4	28,3	25,5	18,7	9,3	50,5	17,8	20,1	17,2	12,2
Professionalitat	12,9		15,7	11,4	9,9	11,5	15,5	14,5	11,0	11,2	12,1	14,0	13,3	0,0	12,4	12,6	17,3	28,4
Adequació de la resposta	25,7		26,8	25,2	29,5	27,1	27,8	26,5	19,2	11,4	18,2	22,6	38,8	12,2	26,2	25,2	27,4	12,0
Llenguatge clar i concís	6,4		4,9	7,2	7,9	6,2	6,1	7,0	5,4	6,8	8,5	5,9	4,1	11,7	7,2	6,3	1,3	12,0
Interès per resoldre la consulta	15,6		13,8	16,6	9,3	15,0	16,6	16,7	17,7	17,2	16,6	17,3	13,0	0,0	15,5	15,9	14,3	12,0
Altres respostes	0,1		0,3	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
Base Esmenta un aspecte	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
P8-B. I EL SEGON?																		
Rapidesa	23,1		22,9	23,2	17,6	24,7	20,5	26,3	24,8	23,1	19,9	22,9	27,3	24,7	21,8	22,9	35,0	0,0
Amabilitat	20,1		18,4	21,0	28,9	20,0	20,6	21,7	13,6	10,5	25,0	19,1	15,0	0,0	17,4	21,8	26,6	22,5
Professionalitat	13,0		14,7	12,1	13,6	11,8	14,6	12,3	10,5	16,8	13,5	12,4	12,4	38,9	14,4	11,9	11,9	0,0
Adequació de la resposta	20,4		20,8	20,1	18,1	20,5	21,3	17,0	22,5	25,0	20,0	22,2	19,2	24,7	21,4	20,4	12,0	37,9
Llenguatge clar i concís	8,9		7,8	9,5	9,7	8,8	6,4	9,2	13,9	12,2	7,9	10,8	8,7	0,0	10,4	7,8	5,5	15,4
Interès per resoldre la consulta	13,8		14,4	13,6	11,1	14,0	15,4	12,4	14,7	12,5	13,1	12,0	16,6	11,7	13,6	14,6	8,9	24,2
Altres respostes	0,3		0,5	0,3	0,0	0,3	0,3	1,1	0,0	0,0	0,4	0,3	0,3	0,0	0,5	0,2	0,0	0,0
Cap altre	0,3		0,5	0,3	0,9	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,2	0,3	0,6	0,0	0,4	0,4	0,0	0,0
Base Total	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?																		
Rapidesa	43,5		44,8	42,9	43,3	46,8	40,1	41,7	43,2	48,2	39,0	44,4	48,5	50,2	42,4	42,9	57,6	23,4
Amabilitat	38,8		35,0	40,9	46,7	38,1	34,6	41,7	42,0	38,8	50,5	37,8	24,3	50,5	35,2	41,9	43,7	34,7
Professionalitat	25,9		30,4	23,5	23,5	23,4	30,1	26,9	21,5	28,0	25,6	26,4	25,7	38,9	26,8	24,5	29,2	28,4
Adequació de la resposta	46,1		47,7	45,3	47,5	47,5	49,1	43,5	41,7	36,4	38,2	44,7	58,0	36,8	47,6	45,5	39,5	49,9
Llenguatge clar i concís	15,3		12,7	16,8	17,6	14,9	12,6	16,2	19,2	18,9	16,3	16,7	12,8	11,7	17,6	14,1	6,8	27,4
Interès per resoldre la consulta	29,4		28,1	30,1	20,4	29,0	32,0	29,0	32,4	29,7	29,7	29,3	29,6	11,7	29,2	30,5	23,2	36,2
Altres respostes	0,4		0,7	0,3	0,0	0,3	0,6	1,1	0,0	0,0	0,4	0,3	0,6	0,0	0,7	0,2	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
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)	30,1		32,1	29,0	19,0	31,2	30,3	28,8	35,6	34,3	29,1	30,0	31,4	36,4	36,8	22,9	33,6	12,9
Sí, però s'equivoca	9,2		8,1	9,8	9,9	8,5	8,7	11,6	9,5	6,9	10,6	8,9	7,5	13,8	8,5	9,9	8,7	15,4
No	60,7		59,8	61,2	71,0	60,3	61,0	59,5	54,9	58,7	60,3	61,1	61,1	49,8	54,8	67,2	57,7	71,6
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?																		
Diàriament o pràcticament diària	0,2		0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,5	0,2	0,3	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0
Algunes vegades a la setmana	2,1		2,8	1,8	2,8	2,2	2,6	0,5	0,9	4,8	2,3	1,8	2,0	13,8	1,9	2,5	1,4	0,0
Algunes vegades al mes	22,2		24,5	21,0	21,9	25,8	21,7	25,3	10,0	16,9	17,6	24,5	26,4	11,7	24,7	19,7	23,8	0,0
Menor freqüència	75,4		72,7	76,9	75,3	72,0	75,6	74,2	88,2	76,8	79,8	73,5	71,6	74,4	73,0	77,8	74,8	100,0
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...																		
Al matí	45,4		40,2	48,1	46,1	42,0	44,8	52,0	49,8	40,2	52,4	41,0	40,0	62,4	41,5	49,8	44,2	24,0
A la tarda	19,4		21,6	18,2	27,3	21,1	20,5	15,8	15,4	9,3	18,0	19,6	21,1	11,7	18,6	19,9	15,9	76,0
A la nit	4,1		3,6	4,4	6,5	5,8	2,3	4,6	2,7	1,5	2,8	4,5	5,6	0,0	3,9	4,9	1,3	0,0
Indiferent	30,1		33,4	28,4	17,4	30,0	32,1	26,6	31,2	47,7	25,9	33,8	32,1	25,9	35,3	23,9	38,6	0,0
No sap	1,0		1,2	0,9	2,8	1,1	0,3	1,0	0,9	1,4	0,8	1,1	1,2	0,0	0,7	1,5	0,0	0,0
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...																		
Només (o gairebé) els dies laborables	73,9		68,6	76,7	78,9	73,6	77,5	71,7	74,2	56,2	77,3	69,9	73,4	62,0	69,3	79,2	69,1	87,8
Només els caps de setmana	4,3		6,2	3,2	6,7	5,6	2,0	4,1	4,0	5,4	5,1	2,5	4,9	0,0	4,4	4,1	3,9	12,2
Indistintament	21,7		25,2	19,8	13,3	20,5	20,5	24,2	21,8	38,5	17,6	26,9	21,7	38,0	26,2	16,5	27,0	0,0
No sap	0,2		0,0	0,3	1,1	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																		
Només un vegada	56,5		58,2	55,5	49,2	52,1	55,9	61,7	71,0	56,6	58,3	59,2	51,3	61,5	56,2	57,9	49,6	47,5
2 o 3 vegades	33,4		31,9	34,2	37,4	40,3	31,6	28,3	23,5	28,7	30,1	33,8	37,9	11,7	34,0	31,5	40,1	52,5
4 o 5 vegades	5,8		5,9	5,8	7,6	5,4	8,1	4,7	3,7	1,3	6,7	3,2	7,0	13,8	4,5	7,6	3,8	0,0
Més de 5 vegades	2,9		2,4	3,2	5,7	1,7	3,6	2,7	0,9	5,6	2,8	2,3	3,6	0,0	3,1	2,4	5,2	0,0
No sap	1,4		1,6	1,3	0,0	0,5	0,9	2,6	0,9	7,8	2,0	1,4	0,3	12,9	2,2	0,6	1,1	0,0
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																		
Per motius de feina	13,2		16,0	11,6	10,3	14,2	16,1	10,6	14,9	2,7	6,6	12,0	22,5	26,8	16,1	10,8	9,6	0,0
Per motius personals	86,6		83,8	88,1	89,7	85,8	83,3	88,9	85,1	97,3	93,2	87,4	77,5	73,2	83,3	89,2	90,4	100,0
No sap	0,3		0,2	0,3	0,0	0,0	0,6	0,5	0,0	0,0	0,2	0,6	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																		
Si	87,8		89,6	86,9	83,6	90,0	84,2	90,3	89,6	90,1	90,2	84,6	87,8	88,3	86,1	90,0	84,0	100,0
No	8,2		5,8	9,4	8,7	6,9	10,6	7,2	7,3	6,9	7,3	9,1	8,4	11,7	9,0	7,7	6,6	0,0
A mitges	3,4		4,0	3,1	6,6	2,6	4,9	2,5	2,0	1,3	2,2	5,0	3,6	0,0	4,1	1,9	9,4	0,0
No sap	0,6		0,6	0,6	1,2	0,6	0,3	0,0	1,1	1,7	0,2	1,3	0,3	0,0	0,8	0,4	0,0	0,0
Base No li van solucionar la consulta	139		41	98	16	36	52	19	10	6	45	49	44	1	74	52	13	0
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	4,4		4,6	4,3	0,0	0,0	7,8	4,9	10,9	0,0	0,0	6,0	7,2	0,0	8,3	0,0	0,0	0
Em van adreçar a un número equivocat	7,0		7,1	7,0	11,1	2,9	3,7	26,8	0,0	0,0	2,3	7,8	11,3	0,0	8,2	3,5	14,9	0
Em van donar una informació errònia	14,7		9,5	16,8	17,7	8,6	17,2	14,9	8,0	32,3	25,5	5,7	13,8	0,0	13,5	16,2	15,0	0
Estic esperant la resposta	7,6		15,0	4,6	6,2	3,3	5,8	16,4	11,8	18,6	4,4	11,3	7,1	0,0	10,2	6,0	0,0	0
Em van adreçar a un altre lloc	16,9		19,5	15,8	18,8	20,6	13,7	9,6	31,2	16,0	20,1	22,9	7,1	0,0	18,0	17,6	7,5	0
No ho sabien	29,1		27,5	29,7	20,2	50,5	21,1	11,8	38,1	33,1	34,0	28,3	23,3	100,0	27,2	29,0	40,0	0
Atenció dolenta	3,4		4,5	2,9	0,0	5,5	5,2	0,0	0,0	0,0	2,1	3,8	4,3	0,0	2,7	3,6	6,2	0
Problemes tècnics	0,8		2,7	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,5	0,0	0,0	2,1	0,0	0
Era un telèfon privat	1,5		0,0	2,2	7,5	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	2,6	0,0	2,2	0,0	1,6	1,8	0,0	0
No va rebre la documentació que li havien dit	4,5		0,0	6,4	0,0	2,6	8,3	5,4	0,0	0,0	0,0	3,9	10,0	0,0	5,3	4,6	0,0	0
Actitud no correcta per part de l'operador	1,5		0,0	2,2	0,0	3,3	1,8	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	2,1	0,0	0,0	1,8	9,2	0
Altres	7,0		9,5	5,9	18,5	2,6	9,3	5,2	0,0	0,0	6,4	5,9	8,9	0,0	5,2	9,5	7,2	0
No contesta	1,6		0,0	2,2	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	4,4	0,0	0,0	0,0	4,2	0,0	0

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
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	18,2		13,6	20,7	25,5	18,6	19,1	15,1	16,2	13,5	19,5	16,7	17,9	25,6	17,0	19,7	18,7	0,0
No	78,3		82,7	75,9	72,7	78,0	77,3	81,2	80,2	81,7	77,8	80,0	77,5	61,5	78,3	78,1	78,8	87,1
No sap	3,5		3,7	3,4	1,9	3,5	3,6	3,8	3,6	4,7	2,7	3,2	4,6	12,9	4,8	2,2	2,5	12,9
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?																		
Sí	38,0		36,8	38,7	37,7	36,2	40,0	42,9	36,1	29,0	38,6	34,0	41,2	37,7	37,6	38,0	39,9	51,6
No	54,3		55,5	53,6	54,9	59,9	52,8	47,4	53,4	51,2	52,0	59,1	53,1	37,6	53,0	56,1	54,0	22,5
No sap	7,7		7,7	7,6	7,5	3,9	7,2	9,7	10,5	19,8	9,4	6,9	5,7	24,7	9,4	5,9	6,1	25,9
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?																		
Sí	97,3		98,0	96,9	98,1	96,5	97,0	99,5	98,0	94,1	96,1	98,8	97,2	100,0	98,5	95,9	97,3	100,0
No	1,9		1,8	2,0	1,9	2,4	1,9	0,5	2,0	2,8	2,8	1,2	1,4	0,0	0,7	3,2	1,5	0,0
No sap	0,9		0,2	1,2	0,0	1,1	1,1	0,0	0,0	3,1	1,1	0,0	1,4	0,0	0,8	0,9	1,3	0,0
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?																		
Sí	97,5		98,4	97,0	94,2	97,8	96,8	99,5	98,1	97,2	97,2	97,3	98,1	100,0	98,7	96,6	94,9	100,0
No	2,3		1,6	2,7	5,8	2,2	2,6	0,5	1,9	2,8	2,4	2,7	1,9	0,0	1,3	3,1	5,1	0,0
No sap	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0
No contesta	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?																		
Sí	96,0		96,6	95,7	91,6	97,4	96,1	94,2	97,2	97,2	96,4	96,7	95,0	88,3	95,7	96,0	97,6	100,0
No	3,6		2,4	4,2	6,4	2,6	3,6	5,2	1,8	2,8	3,0	3,3	4,4	11,7	4,0	3,4	2,4	0,0
No sap	0,4		1,0	0,1	1,9	0,0	0,3	0,6	0,9	0,0	0,6	0,0	0,6	0,0	0,4	0,6	0,0	0,0
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?																		
Sí	88,2		89,1	87,7	88,4	90,0	83,5	89,4	92,8	90,3	91,5	85,4	86,8	76,5	86,0	90,4	88,6	87,8
No	10,9		10,2	11,3	11,6	9,0	15,1	10,1	6,4	9,7	7,9	13,3	12,6	11,7	13,0	8,7	11,4	12,2
No sap	0,8		0,7	0,8	0,0	0,8	1,4	0,5	0,7	0,0	0,4	1,3	0,5	11,7	1,0	0,7	0,0	0,0
No contesta	0,1		0,0	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0

% Verticals ponderats	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	
Base Total	1200	418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?																	
Sí	97,5	98,1	97,1	98,1	97,2	97,1	98,0	99,1	96,0	97,0	97,4	98,4	87,1	98,6	96,3	97,3	100,0
No	1,2	0,9	1,3	0,0	1,7	1,7	0,0	0,0	2,6	1,5	0,8	1,1	0,0	0,9	1,5	1,2	0,0
No sap	1,4	1,0	1,6	1,9	1,1	1,2	2,0	0,9	1,4	1,5	1,8	0,5	12,9	0,5	2,2	1,5	0,0
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?																	
Sí	96,1	96,9	95,7	98,2	97,8	93,6	94,3	99,1	95,9	96,7	95,5	96,1	87,1	96,6	95,9	94,0	100,0
No	3,2	3,1	3,2	0,9	1,9	5,5	3,6	0,9	4,1	2,7	3,3	3,3	12,9	2,9	3,2	4,9	0,0
No sap	0,8	0,0	1,2	0,9	0,3	0,9	2,1	0,0	0,0	0,6	1,2	0,5	0,0	0,6	0,9	1,1	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	28,4	24,1	30,7	22,8	34,3	35,9	24,4	14,2	2,8	30,9	27,9	25,6	35,6	26,3	30,5	28,5	37,9
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	32,5	37,5	29,9	29,8	28,8	33,5	33,2	36,3	44,1	26,1	33,0	40,1	51,4	37,6	26,0	42,3	12,9
No sap que es poden fer tràmits	39,0	38,4	39,4	47,4	36,9	30,6	42,4	49,5	53,1	43,0	39,1	34,3	12,9	36,0	43,5	29,2	49,2

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?																		
Cada dia	62,9		67,8	60,3	79,9	77,2	67,5	51,4	33,6	17,3	42,0	65,3	88,5	37,7	64,8	60,4	66,2	75,8
Algunes vegades a la setmana	14,2		14,5	14,0	15,3	13,1	16,3	13,8	10,7	14,1	16,5	17,7	7,7	12,9	14,8	13,4	13,6	24,2
Algunes vegades al mes	2,6		1,4	3,3	1,0	2,1	2,9	4,6	3,5	0,0	3,5	3,1	1,1	0,0	2,7	2,6	2,4	0,0
Menor freqüència	2,4		2,1	2,6	0,9	1,8	2,9	3,5	3,6	1,3	4,0	2,0	0,8	0,0	2,0	2,2	7,2	0,0
Mai / quasi mai	17,9		14,2	19,8	2,9	5,7	10,5	26,7	48,6	67,3	33,9	11,9	1,9	49,3	15,7	21,4	10,6	0,0
Base Es connecta cada dia	755		284	472	83	295	228	100	37	12	201	228	324	3	367	329	54	6
P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?																		
Menys d'1 hora	12,5		8,7	14,7	2,5	13,2	11,7	15,0	15,0	47,6	16,6	11,8	10,2	32,3	13,4	12,8	5,6	0,0
1 a 2 hores	27,2		23,9	29,2	18,0	25,6	30,7	28,9	36,3	24,3	29,2	34,3	21,3	0,0	28,4	26,0	28,5	13,8
2 a 3 hores	20,5		24,2	18,2	23,3	18,1	19,2	24,3	27,7	28,0	23,3	17,9	20,4	36,7	22,1	19,4	16,2	17,1
3 a 5 hores	16,7		20,6	14,4	17,6	18,1	16,8	14,8	13,4	0,0	13,0	16,8	19,0	0,0	14,6	17,6	21,5	53,3
5 a 8 hores	12,0		10,8	12,7	25,3	10,6	11,6	10,9	2,5	0,0	10,5	8,2	15,7	0,0	10,0	13,4	16,8	15,9
8 hores	7,5		7,1	7,8	7,3	9,6	8,2	2,9	2,8	0,0	5,9	6,2	9,3	31,1	8,3	6,7	7,7	0,0
Més de 8 hores	3,1		4,0	2,5	5,8	4,9	1,5	0,0	2,2	0,0	1,4	3,5	3,9	0,0	2,7	3,4	3,7	0,0
No sap	0,5		0,8	0,4	0,0	0,0	0,4	3,2	0,0	0,0	0,0	1,4	0,3	0,0	0,6	0,6	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		61	109	16	50	55	27	12	10	79	62	28	1	84	73	11	2
P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?																		
Menys d'1 hora	8,0		2,9	10,9	18,2	8,3	8,8	3,0	0,0	9,2	9,6	3,5	14,0	0,0	8,4	7,8	8,8	0,0
1 hora	23,5		14,5	28,5	38,6	22,1	19,6	29,4	8,4	29,3	26,2	23,2	17,3	0,0	22,3	23,7	26,2	49,7
Entre 2 i 3 hores	27,1		26,8	27,3	6,5	30,2	29,8	15,2	54,3	30,4	30,1	22,6	26,0	100,0	26,3	31,3	10,0	0,0
Entre 3 i 5 hores	23,1		27,9	20,5	11,9	19,9	28,9	26,5	19,2	21,1	18,1	24,2	35,7	0,0	27,0	16,1	36,5	50,3
Més de 5	17,6		26,3	12,8	24,9	19,5	12,9	22,0	18,1	10,1	16,0	24,8	7,1	0,0	14,8	21,1	18,6	0,0
No sap	0,6		1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	3,8	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	1,2	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

% Verticals ponderats	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	
Base Total	1200	418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?																	
Sí	79,7	81,6	78,7	91,0	83,9	83,2	79,4	65,1	47,7	69,5	85,2	88,2	62,4	79,8	78,1	87,7	100,0
No	20,3	18,4	21,3	9,0	16,1	16,8	20,6	34,9	52,3	30,5	14,8	11,8	37,6	20,2	21,9	12,3	0,0
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?																	
Gencat.cat / Gencat	62,3	66,4	60,0	71,2	78,6	67,1	54,2	28,7	12,9	40,9	65,6	87,3	50,7	66,6	57,1	69,8	23,4
Altres	3,6	4,4	3,2	4,9	3,8	3,3	4,5	2,9	1,5	5,8	2,3	1,9	11,7	1,8	4,8	3,9	52,5
No sap	34,1	29,2	36,7	23,9	17,6	29,6	41,3	68,3	85,6	53,4	32,1	10,8	37,6	31,5	38,1	26,3	24,0
Base No esmenta espontàniament Gencat.cat	453	140	312	30	82	111	90	78	63	282	120	47	4	189	233	25	6
P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?																	
Sí	76,4	85,0	72,6	83,3	81,6	84,6	74,9	67,4	65,2	72,3	84,4	83,3	47,6	84,8	69,9	80,3	51,7
No	23,6	15,0	27,4	16,7	18,4	15,4	25,1	32,6	34,8	27,7	15,6	16,7	52,4	15,2	30,1	19,7	48,3
Base Coneix Gencat.cat	1093	397	696	99	366	320	173	84	50	399	330	358	6	537	474	77	5
P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?																	
Sí	71,4	71,7	71,2	79,8	83,2	77,0	61,1	42,9	16,5	51,9	73,4	91,9	33,3	71,8	70,3	76,4	56,2
No	28,5	28,0	28,8	20,2	16,5	23,0	38,9	57,1	83,5	47,8	26,6	8,1	66,7	28,0	29,7	23,6	43,8
No sap	0,1	0,3	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780		285	496	79	305	246	106	36	8	207	242	329	2	386	333	59	3
P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?																		
Estudis	13,5		8,1	16,6	26,3	8,2	15,9	16,4	8,2	0,0	10,3	13,7	15,5	0,0	13,8	12,4	18,1	0,0
Ocupació	19,2		19,9	18,8	15,6	24,3	16,2	17,1	11,8	12,4	26,4	18,9	15,0	0,0	18,5	19,6	22,0	0,0
Habitatge	3,7		4,1	3,6	7,1	4,9	2,0	2,6	2,9	0,0	2,7	3,6	4,3	47,6	2,7	5,6	0,0	0,0
Certificats, tràmits	4,1		4,9	3,6	3,9	4,0	4,6	2,0	2,6	24,2	2,4	3,9	5,3	0,0	3,7	4,7	1,8	33,9
Cursos	3,0		2,6	3,3	2,4	4,4	2,7	0,8	2,6	0,0	3,6	3,9	2,0	0,0	1,5	3,5	8,4	36,5
Pensions, ajudes, subvencions	17,2		9,7	21,5	14,3	21,2	18,3	10,4	5,8	0,0	17,8	18,4	16,0	0,0	14,2	19,5	22,9	29,6
Multes	0,1		0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0
Agenda cultural	3,1		3,1	3,1	2,5	2,9	2,3	5,7	4,9	0,0	2,8	2,8	3,6	0,0	2,6	3,8	3,1	0,0
Normativa i legislació	4,1		6,5	2,8	2,5	2,7	6,8	3,0	3,3	11,8	2,0	3,1	6,3	0,0	3,3	5,2	3,6	0,0
Sanitat	5,3		4,3	5,8	0,0	4,3	6,7	6,7	8,8	13,3	4,7	5,8	5,3	0,0	5,8	5,1	3,4	0,0
Mapes, plànols municipals	1,0		2,4	0,2	0,0	0,3	1,6	1,0	0,0	23,8	1,0	1,2	0,9	0,0	1,3	0,6	1,6	0,0
Servei meteorològic	1,8		3,6	0,8	0,0	1,3	1,2	6,9	0,0	0,0	2,4	1,7	1,6	0,0	2,9	0,9	0,0	0,0
Turisme	2,0		1,3	2,4	0,0	2,7	2,2	1,7	0,0	0,0	3,4	2,2	0,9	0,0	2,3	2,1	0,0	0,0
Transports	0,6		0,7	0,6	3,7	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	1,4	0,4	0,3	0,0	0,5	0,9	0,0	0,0
Consultes per feina / estudis	2,0		2,2	2,0	2,5	1,5	1,2	2,9	8,6	0,0	0,5	2,5	2,7	0,0	3,1	1,1	0,0	0,0
Informació sobre la Generalitat	5,9		9,6	3,8	5,1	6,6	4,4	6,8	8,2	14,4	4,4	4,5	8,0	0,0	7,3	4,5	5,0	0,0
Informació Direcció General Trànsit	0,8		1,4	0,4	0,0	0,9	0,9	0,9	0,0	0,0	0,6	1,2	0,6	0,0	1,1	0,5	0,0	0,0
Activitats nens / jovent	1,1		1,1	1,0	0,0	0,7	2,1	1,0	0,0	0,0	1,0	1,3	0,6	52,4	1,6	0,6	0,0	0,0
Informació	0,9		1,7	0,4	1,2	1,3	0,0	0,9	2,7	0,0	0,5	0,8	1,2	0,0	1,0	0,9	0,0	0,0
Impostos	3,1		4,0	2,5	1,3	3,2	3,6	1,9	6,2	0,0	1,6	2,6	4,4	0,0	4,6	1,9	0,0	0,0
Traductors	1,0		2,1	0,4	0,0	1,1	0,8	0,9	5,1	0,0	0,5	1,6	1,0	0,0	0,7	1,6	0,0	0,0
Per curiositat	0,9		1,4	0,6	2,7	0,6	0,3	1,0	2,9	0,0	2,4	0,8	0,0	0,0	1,0	0,9	0,0	0,0
Altres	1,4		2,0	1,1	2,8	0,3	2,0	1,8	2,8	0,0	1,0	0,8	2,2	0,0	2,4	0,3	1,4	0,0
Cap	0,6		0,7	0,6	0,0	0,6	0,0	0,0	7,8	0,0	0,9	0,8	0,3	0,0	1,0	0,3	0,0	0,0
No sap	3,6		2,4	4,2	6,1	2,0	4,0	5,7	2,6	0,0	6,2	3,2	2,2	0,0	3,0	3,2	8,9	0,0
P22.4. COM LA VA CONÈIXER?																		
Trucant al 012	2,7		1,7	3,3	1,5	2,9	3,4	2,8	0,0	0,0	3,8	3,5	1,6	0,0	2,2	3,2	3,5	0,0
Familiar o amic	12,4		11,8	12,8	12,7	14,7	9,7	11,7	13,5	12,1	20,0	12,3	7,8	0,0	10,7	14,2	13,0	33,9
Cercadors d'Internet	16,8		22,8	13,3	12,6	20,5	18,4	6,7	13,0	13,3	13,1	16,5	18,8	100,0	15,7	19,0	11,8	0,0
Per la televisió	19,2		19,9	18,8	19,9	20,3	17,4	17,5	27,4	11,4	20,7	20,7	17,2	0,0	25,3	10,6	27,0	29,6
Per la ràdio	1,1		1,2	1,0	0,0	0,3	1,3	1,7	7,7	0,0	1,4	0,8	1,1	0,0	1,7	0,6	0,0	0,0
Per la premsa	3,4		4,8	2,6	2,6	2,4	3,3	5,1	9,0	0,0	4,6	3,2	2,8	0,0	2,7	4,4	1,6	0,0
Per la revista de la Generalitat	1,5		1,3	1,6	1,0	1,9	1,6	0,9	0,0	0,0	1,0	3,1	0,6	0,0	0,7	2,6	0,0	0,0
A la feina / estudis	20,3		17,1	22,1	35,7	15,4	16,9	30,9	14,7	39,2	11,7	19,1	26,6	0,0	20,6	20,5	18,0	0,0
INEM / OTG	3,4		3,2	3,6	0,0	5,6	2,8	1,7	3,1	0,0	9,3	2,3	0,6	0,0	0,9	5,4	6,7	36,5
Altres	5,1		3,7	5,8	6,4	4,4	6,4	2,8	3,3	11,8	8,3	4,7	3,3	0,0	1,9	8,8	5,1	0,0
No sap	14,2		12,5	15,1	7,6	11,6	18,7	18,2	8,3	12,1	6,2	13,8	19,5	0,0	17,5	10,6	13,2	0,0
P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?																		
Menys d'un mes	61,0		63,0	59,9	62,9	62,9	59,6	62,0	50,3	50,1	55,1	53,6	70,0	100,0	62,2	60,4	58,4	29,6
D'un a dos mesos	19,8		20,1	19,6	15,1	19,0	21,8	18,4	25,7	25,1	17,4	25,4	17,3	0,0	21,2	17,9	20,0	36,5
Tres o quatre mesos	7,9		5,5	9,3	11,0	7,0	7,7	6,7	13,1	12,4	11,5	7,5	6,0	0,0	6,9	9,4	6,6	0,0
Més de quatre mesos	10,6		10,3	10,7	9,9	10,5	10,1	12,0	10,9	12,4	16,0	12,1	6,1	0,0	9,2	11,5	13,2	33,9
No sap	0,7		1,1	0,5	1,0	0,6	0,8	0,9	0,0	0,0	0,0	1,5	0,6	0,0	0,5	0,8	1,7	0,0

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780		285	496	79	305	246	106	36	8	207	242	329	2	386	333	59	3
P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?																		
Sí	35,3		31,7	37,4	27,9	34,8	35,6	47,9	17,3	36,8	27,6	36,7	39,4	0,0	39,9	31,2	28,6	33,9
No	17,9		21,9	15,6	21,7	18,7	19,3	11,3	16,4	0,0	11,4	17,5	21,7	100,0	19,3	17,6	11,4	0,0
No l'havia visitat abans	20,8		19,6	21,5	35,1	23,6	16,9	9,5	30,3	0,0	37,2	21,4	10,1	0,0	14,9	27,6	20,3	36,5
No sap	26,0		26,8	25,5	15,3	23,0	28,2	31,2	36,0	63,2	23,8	24,3	28,8	0,0	26,0	23,6	39,7	29,6
Base Creu que la pàgina web ha millorat	276		90	186	22	106	88	51	6	3	57	89	130	0	154	104	17	1
P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?																		
Accessibilitat	7,9		8,6	7,6	17,0	6,6	6,0	9,5	16,2	0,0	13,6	4,5	7,8	0	7,2	7,5	17,7	0,0
Claredat	18,1		17,5	18,3	13,8	17,7	24,0	13,8	0,0	0,0	11,9	15,7	22,4	0	20,9	15,9	6,1	0,0
Més informació, més serveis	28,4		30,0	27,7	31,3	20,7	36,4	28,5	51,1	0,0	36,8	25,3	26,9	0	28,9	29,8	17,8	0,0
Disseny, imatge	9,5		11,0	8,7	14,9	11,3	8,7	2,4	16,2	31,0	7,3	9,9	10,1	0	9,3	8,8	15,9	0,0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	21,3		20,3	21,7	13,4	30,6	15,5	13,0	16,6	69,0	15,9	26,1	20,3	0	20,5	22,3	17,5	100,0
Rapidesa	10,4		10,3	10,5	4,2	8,6	7,2	24,4	0,0	0,0	12,5	11,6	8,7	0	8,0	12,7	18,9	0,0
No sap	4,4		2,2	5,5	5,4	4,5	2,2	8,5	0,0	0,0	1,9	7,0	3,8	0	5,2	3,0	6,1	0,0
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780		285	496	79	305	246	106	36	8	207	242	329	2	386	333	59	3
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	33,2		31,7	34,1	13,6	36,2	39,1	30,2	19,6	35,6	22,9	34,3	38,9	47,6	35,4	30,3	35,4	36,5
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	48,5		53,4	45,7	47,6	45,7	47,8	53,3	61,2	64,4	50,5	47,3	48,1	52,4	49,1	48,5	44,4	63,5
No sap que es poden fer tràmits	17,5		14,6	19,1	38,9	16,7	12,6	15,5	19,2	0,0	25,6	18,1	12,0	0,0	15,0	20,0	20,2	0,0
No sap	0,8		0,3	1,1	0,0	1,3	0,4	1,0	0,0	0,0	1,0	0,4	1,0	0,0	0,6	1,2	0,0	0,0
P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.																		
0	0,5		0,7	0,4	1,2	0,3	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0
2	0,3		0,7	0,0	0,0	0,4	0,0	1,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,3	0,0	0,0	0,3	1,9	0,0
3	0,6		1,0	0,4	1,2	0,3	0,4	1,7	0,0	0,0	0,5	1,2	0,3	0,0	1,0	0,3	0,0	0,0
4	0,3		0,7	0,2	1,0	0,3	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,8	0,2	0,0	0,5	0,3	0,0	0,0
5	3,8		4,5	3,4	3,5	3,9	4,6	2,5	2,6	0,0	3,8	3,3	4,2	0,0	3,7	3,2	6,7	29,6
6	10,1		10,1	10,1	13,1	10,2	10,8	5,8	10,8	12,1	6,2	8,1	13,8	52,4	7,8	12,9	10,0	0,0
7	22,5		23,4	22,0	13,8	25,7	20,4	27,8	10,6	37,5	19,6	22,1	24,6	47,6	22,3	24,1	16,6	0,0
8	30,5		29,0	31,4	32,5	33,0	29,9	24,4	22,9	50,4	27,8	30,2	32,7	0,0	31,9	27,9	34,8	70,4
9	14,3		14,5	14,3	17,6	10,9	15,1	16,7	28,2	0,0	16,2	15,7	12,3	0,0	17,0	12,4	8,4	0,0
10	12,2		10,0	13,5	13,6	10,6	13,9	12,8	13,4	0,0	19,9	13,7	6,4	0,0	10,4	14,7	11,5	0,0
No sap	4,7		5,5	4,2	2,5	4,4	4,1	6,3	11,5	0,0	5,6	5,1	3,8	0,0	4,5	4,0	10,0	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

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
P23. SEXE DE L'ENTREVISTAT																		
Home	34,9		100,0	0,0	36,1	40,6	28,3	33,7	36,9	33,6	35,4	34,1	35,1	25,1	36,7	33,4	32,4	27,6
Dona	65,1		0,0	100,0	63,9	59,4	71,7	66,3	63,1	66,4	64,6	65,9	64,9	74,9	63,3	66,6	67,6	72,4
P24. EDAT DE L'ENTREVISTAT																		
Fins a 25 anys	8,7		9,0	8,5	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,3	9,5	4,7	0,0	6,6	10,5	8,8	39,4
De 25 a 34	31,8		37,0	29,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	27,2	28,7	40,9	23,5	25,4	38,2	32,8	36,4
De 35 a 44	28,1		22,8	30,9	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	23,1	28,8	33,4	51,9	28,9	26,5	35,3	12,0
De 45 a 54	16,3		15,8	16,6	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	17,7	16,3	14,3	24,7	19,0	14,1	12,2	12,2
De 55 a 64	9,1		9,6	8,8	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	12,4	9,4	4,8	0,0	10,5	7,9	8,4	0,0
65 i més	6,0		5,8	6,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	8,2	7,4	1,9	0,0	9,6	2,9	2,4	0,0
P25. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER?																		
Catalunya	77,1		78,1	76,6	79,2	80,9	81,4	71,7	59,5	75,4	74,1	80,3	78,3	63,2	93,5	59,4	89,1	0,0
Resta d'Espanya	13,5		11,9	14,4	4,8	5,9	10,0	22,7	38,7	20,5	19,3	8,3	10,8	24,7	4,7	24,0	6,2	0,0
Estranger	9,3		10,0	9,0	16,0	13,2	8,6	5,5	1,8	4,0	6,5	11,4	11,0	12,2	1,8	16,6	4,8	100,0
P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?																		
Català	47,2		49,6	45,8	35,6	37,8	48,4	55,1	54,6	75,1	37,8	53,2	54,1	23,5	100,0	0,0	0,0	0,0
Castellà	45,4		43,5	46,4	54,5	54,5	42,7	39,3	39,2	22,1	53,9	40,9	37,8	76,5	0,0	100,0	0,0	0,0
Ambdues per igual	6,8		6,3	7,1	6,9	7,0	8,6	5,1	6,3	2,7	7,9	5,0	7,2	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Altres	0,6		0,5	0,7	2,9	0,7	0,3	0,5	0,0	0,0	0,4	0,8	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
P26.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?																		
Català	32,2		33,9	31,3	30,6	33,2	37,0	39,4	21,9	2,8	16,0	34,7	50,7	38,5	47,2	19,2	18,1	0,0
Castellà	14,4		15,4	13,9	17,3	20,0	14,9	11,0	5,5	1,4	13,7	15,9	13,7	25,1	5,5	24,5	6,9	37,1
Ambdues per igual	13,4		16,3	11,9	18,7	13,6	16,5	10,8	9,8	2,9	10,5	12,6	17,7	24,7	11,0	14,1	26,0	12,0
No treballa / no estudia	39,8		34,4	42,7	33,4	32,9	31,3	38,8	62,8	92,9	59,7	36,8	17,2	11,7	36,1	42,2	49,1	38,8
Altres	0,2		0,0	0,2	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,2	0,0	0,0	12,0
P26.3. I AMB ELS AMICS?																		
Català	41,0		43,4	39,8	32,4	31,5	41,4	49,2	51,1	64,8	30,8	45,6	50,5	23,5	77,6	7,6	13,9	12,0
Castellà	37,1		35,5	37,9	54,1	46,1	33,5	31,2	27,2	12,7	49,2	32,2	25,7	49,8	5,3	72,2	23,1	35,6
Ambdues per igual	21,7		21,1	22,1	12,5	22,4	24,8	19,7	21,8	22,5	20,0	21,9	23,6	26,8	17,1	20,2	63,0	28,4
Altres	0,2		0,0	0,2	0,9	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	24,0
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER EL SEU PARE?																		
Catalunya	45,0		47,8	43,5	51,2	39,2	46,6	47,5	36,5	66,1	39,8	48,3	49,2	24,7	73,0	17,2	40,9	0,0
Resta d'Espanya	45,2		42,9	46,5	33,9	46,2	44,3	46,9	61,7	31,2	53,7	40,8	38,4	48,6	25,0	65,8	53,1	0,0
Estranger	9,1		9,3	9,0	12,9	14,0	8,2	5,6	1,8	2,7	5,9	10,9	11,9	0,0	1,8	16,0	4,8	100,0
No sap	0,4		0,0	0,7	1,9	0,6	0,3	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,6	0,0	0,2	0,6	1,3	0,0
No contesta	0,2		0,0	0,3	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	26,8	0,0	0,4	0,0	0,0
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER LA SEVA MARE?																		
Catalunya	44,1		46,7	42,7	53,1	37,1	43,7	48,2	39,9	65,7	40,3	49,6	43,8	48,6	72,7	16,3	36,3	0,0
Resta d'Espanya	46,6		43,3	48,4	31,2	50,0	47,8	47,2	54,5	31,6	53,9	38,9	44,9	24,7	25,5	67,4	58,9	0,0
Estranger	9,1		10,0	8,6	15,7	12,9	7,8	4,5	5,6	2,7	5,8	11,4	11,3	0,0	1,8	16,0	4,8	100,0
No contesta	0,2		0,0	0,3	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	26,8	0,0	0,4	0,0	0,0

% Verticals ponderats	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	
Base Total	1200	418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?																	
Sense estudis	0,2	0,2	0,2	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6	0,6	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2	0,0	0,0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	2,7	1,6	3,3	5,5	2,0	0,6	4,4	3,6	6,4	6,9	0,0	0,0	0,0	1,3	4,3	1,1	10,5
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	36,8	38,5	35,9	45,5	32,0	32,1	38,8	50,5	45,5	92,5	0,0	0,0	0,0	30,2	42,8	45,0	15,4
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	29,1	28,5	29,4	31,7	26,2	29,8	29,0	29,9	35,7	0,0	100,0	0,0	0,0	32,8	26,2	21,5	36,2
Universitari grau mig (primer cicle)	9,9	7,8	11,0	10,8	9,1	14,1	10,6	2,0	2,8	0,0	0,0	32,4	0,0	10,9	8,8	10,7	0,0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	20,6	22,9	19,4	5,6	30,1	22,2	16,1	14,0	7,0	0,0	0,0	67,6	0,0	24,1	16,6	21,7	37,9
No contesta	0,7	0,5	0,8	0,0	0,5	1,2	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,3	1,1	0,0	0,0
P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?																	
Treballa per compte propi	13,4	18,7	10,6	7,8	10,4	17,0	18,8	13,0	7,1	8,4	14,1	19,7	0,0	16,7	10,7	8,4	24,2
Treballa per compte d'altri	44,6	44,8	44,5	43,7	55,7	50,1	41,9	24,2	0,0	30,1	47,2	61,7	11,7	45,1	44,9	41,3	25,0
No treballa	41,4	36,0	44,2	48,4	33,7	31,3	38,8	62,8	92,9	61,4	38,7	18,3	11,7	37,9	43,5	50,2	50,8
No contesta	0,6	0,5	0,6	0,0	0,2	1,5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	76,5	0,3	1,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Treballa per compte propi	161		78	83	8	40	57	37	14	5	40	49	72	0	95	58	7	2
P30.1. VOSTÈ ÉS...																		
Empresari o professional amb assalariats	25,0		24,5	25,5	0,0	16,6	32,3	19,2	50,2	19,8	25,8	31,2	20,4	0	27,8	21,0	13,6	49,7
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	72,6		74,1	71,2	100,0	83,4	62,5	78,3	49,8	80,2	71,7	66,9	76,9	0	71,2	74,0	86,4	50,3
Membre de cooperativa	2,4		1,4	3,3	0,0	0,0	5,1	2,6	0,0	0,0	2,6	1,9	2,7	0	1,0	5,1	0,0	0,0
Base Treballa per compte d'altri	535		188	348	46	212	169	82	26	0	144	165	226	1	255	244	34	2
P30.2. VOSTÈ ÉS...																		
Assalariat indefinit	76,7		82,5	73,5	67,4	73,6	80,2	79,7	85,0	0	72,5	74,5	80,8	100,0	83,3	70,9	72,8	0,0
Assalariat eventual o interí	23,2		17,5	26,2	32,6	26,4	19,8	20,3	11,2	0	26,8	25,5	19,2	0,0	16,7	28,7	27,2	100,0
Membre de cooperativa	0,2		0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	3,8	0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0
Base No treballa	496		151	346	51	128	106	76	69	67	293	135	67	1	214	237	41	4
P30.3. VOSTÈ ÉS...																		
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	19,2		25,7	16,3	0,0	0,9	3,9	10,2	38,7	82,6	15,0	26,0	24,0	0,0	31,3	10,2	9,5	0,0
Aturat i ha treballat abans	67,9		68,4	67,6	62,9	95,1	87,7	80,7	42,3	0,0	70,7	62,5	65,6	100,0	52,9	79,4	78,8	76,4
Pensionista (abans no ha treballat)	0,2		0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0
Aturat i busca la primera feina	0,8		1,3	0,6	5,9	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,5	0,0	0,5	1,3	0,0	0,0
Estudiant	3,8		4,5	3,4	31,1	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	2,7	5,0	5,9	0,0	4,6	2,9	2,4	23,6
Mestressa de casa	8,2		0,0	11,8	0,0	0,9	8,4	9,1	19,0	15,9	10,2	6,5	2,9	0,0	10,7	5,8	9,3	0,0
Base Treballa	697		266	431	54	252	226	119	41	5	184	214	298	1	350	302	41	4
P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?																		
Públic (administració o empresa pública)	20,7		17,9	22,5	5,4	19,5	22,5	29,1	17,3	0,0	12,9	15,5	29,4	0,0	21,5	20,4	19,1	0,0
Sector privat	77,8		79,8	76,6	92,9	78,1	77,1	69,0	82,7	100,0	86,0	82,1	69,5	100,0	76,4	78,7	80,9	100,0
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	1,2		1,9	0,7	1,8	2,0	0,5	0,9	0,0	0,0	1,0	1,4	1,0	0,0	1,8	0,6	0,0	0,0
No contesta	0,3		0,5	0,2	0,0	0,4	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0
P30.5. I A QUINA BRANCA?																		
Agrari	2,2		3,9	1,2	0,0	1,7	2,3	4,1	2,5	0,0	3,7	1,5	1,8	0,0	3,5	1,1	0,0	0,0
Indústria	10,8		17,2	6,9	11,0	12,2	10,5	5,9	17,3	19,8	10,0	13,6	9,3	0,0	10,5	11,5	9,7	0,0
Serveis	77,9		64,1	86,4	83,2	72,9	81,6	82,8	70,2	60,5	73,9	76,7	81,3	100,0	75,9	79,1	87,7	75,2
Construcció	8,6		14,3	5,1	5,9	12,8	5,2	6,2	9,9	19,8	12,4	7,2	7,2	0,0	9,6	8,0	2,5	24,8
No contesta	0,5		0,5	0,5	0,0	0,4	0,5	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,3	0,0	0,6	0,3	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitja	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Total	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
P31. COMARCA DE RESIDÈNCIA																		
Alt Camp	0,7		0,7	0,6	0,0	0,3	0,8	2,1	0,0	0,0	1,0	0,6	0,3	0,0	1,0	0,4	0,0	0,0
Alt Empordà	1,3		0,7	1,5	1,8	1,5	0,7	1,6	0,9	1,3	0,8	2,0	1,1	0,0	1,2	1,1	2,4	0,0
Alt Penedès	1,8		2,1	1,6	4,0	2,2	2,4	0,6	0,0	0,0	2,4	1,4	1,4	0,0	1,4	1,6	6,6	0,0
Alt Urgell	0,3		0,0	0,5	0,0	0,5	0,3	0,0	0,9	0,0	0,6	0,3	0,0	0,0	0,2	0,5	0,0	0,0
Anoia	2,1		2,6	1,8	3,9	2,0	2,1	2,0	1,8	0,0	2,9	2,2	0,8	0,0	1,4	2,5	3,6	0,0
Bages	3,5		3,6	3,4	4,7	4,6	2,4	3,9	2,7	1,1	5,2	3,2	1,7	0,0	4,3	2,9	1,1	12,0
Baix Camp	1,8		1,9	1,8	2,6	1,5	1,7	1,5	2,6	2,9	3,2	0,8	1,0	0,0	1,7	1,6	4,8	0,0
Baix Ebre	0,7		0,7	0,6	0,0	0,8	0,6	1,6	0,0	0,0	0,7	1,1	0,3	0,0	1,2	0,2	0,0	0,0
Baix Empordà	1,1		1,4	1,0	0,9	1,3	1,7	0,5	0,0	1,4	1,0	1,7	0,8	0,0	1,0	0,7	4,7	0,0
Baix Llobregat	9,2		9,0	9,3	4,7	9,2	11,6	8,6	10,2	4,4	10,2	10,1	7,1	0,0	5,9	12,0	12,1	15,4
Baix Penedès	1,8		1,4	2,0	1,0	1,5	1,7	3,6	1,8	0,0	2,3	1,7	1,3	0,0	1,0	2,5	2,2	0,0
Barcelonès	7,9		7,6	8,1	11,2	8,1	8,2	5,2	8,1	8,0	7,7	6,8	9,5	0,0	5,5	11,0	4,8	0,0
Berguedà	0,6		0,7	0,5	1,0	0,5	0,3	0,5	1,8	0,0	0,9	0,6	0,3	0,0	1,1	0,2	0,0	0,0
Cerdanya	0,1		0,4	0,0	0,0	0,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,0	0,1	0,2	0,0	0,0
Conca de Barberà	0,1		0,0	0,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0
Garraf	1,5		0,9	1,8	1,0	1,9	1,1	2,4	0,0	1,3	1,5	1,7	1,3	0,0	1,5	1,7	0,0	0,0
Garrigues	0,5		0,5	0,6	0,0	0,3	0,4	1,6	1,0	0,0	0,7	0,3	0,6	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0
Garrotxa	0,7		0,7	0,6	1,0	0,5	0,3	1,0	2,0	0,0	0,2	0,8	1,1	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0
Gironès	2,9		5,0	1,8	1,2	3,5	3,5	2,7	2,9	0,0	4,6	1,3	2,3	0,0	4,2	1,8	1,3	0,0
Maresme	7,0		6,4	7,2	6,4	8,4	6,5	4,1	6,6	10,9	7,3	6,0	7,6	0,0	7,3	6,2	11,1	0,0
Montsià	0,5		0,3	0,6	0,0	0,2	0,2	2,1	0,0	0,0	0,4	0,2	0,8	0,0	0,7	0,4	0,0	0,0
Noguera	0,4		0,3	0,5	0,0	0,2	0,3	0,5	1,1	1,1	0,2	0,6	0,6	0,0	0,7	0,2	0,0	0,0
Osona	1,7		1,2	2,0	4,0	1,0	1,8	2,5	1,6	0,0	2,2	1,4	1,6	0,0	3,2	0,5	0,0	0,0
Pallars Sobirà	0,1		0,2	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0
Pla de l'Estany	0,3		0,2	0,4	0,0	0,5	0,2	0,5	0,0	0,0	0,4	0,3	0,3	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0
Pla d'Urgell	0,6		1,0	0,4	1,0	0,6	0,8	0,5	0,0	0,0	0,6	0,3	0,9	0,0	0,9	0,4	0,0	0,0
Priorat	0,2		0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,3	0,0	0,3	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	0,3		0,0	0,4	0,0	0,0	0,6	0,0	0,9	0,0	0,2	0,6	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
Ripollès	0,3		0,2	0,4	0,9	0,5	0,3	0,0	0,0	0,0	0,2	0,6	0,3	0,0	0,4	0,2	1,1	0,0
Segarra	0,3		0,2	0,4	0,0	0,5	0,3	0,0	0,7	0,0	0,4	0,3	0,3	0,0	0,5	0,2	0,0	0,0
Segrià	1,8		1,6	1,8	0,9	1,9	2,4	1,6	1,8	0,0	1,3	2,4	1,9	0,0	2,3	1,1	2,4	0,0
Selva	2,2		1,5	2,7	3,8	2,6	1,2	2,6	2,8	1,4	2,5	2,2	1,7	11,7	3,0	1,3	2,3	12,9
Solsonès	0,3		0,0	0,4	0,0	0,0	0,6	0,5	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,4	0,2	0,0	0,0
Tarragonès	3,8		2,7	4,3	2,0	1,9	5,5	4,1	6,7	2,8	1,7	5,4	4,7	12,9	3,3	4,6	2,4	0,0
Terra Alta	0,2		0,0	0,4	0,0	0,0	0,3	0,0	0,9	1,3	0,4	0,0	0,3	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
Urgell	0,6		0,7	0,5	0,0	0,3	0,3	1,4	0,9	1,4	0,6	0,9	0,3	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0
Vallès Occidental	11,7		11,5	11,9	20,3	12,9	10,1	10,1	10,7	7,1	14,1	10,7	9,9	0,0	7,9	15,1	16,9	0,0
Vallès Oriental	5,8		4,9	6,3	4,1	5,6	7,2	5,5	8,3	0,0	6,1	6,0	5,4	0,0	5,5	6,2	4,6	12,2
Barcelona ciutat	22,6		25,1	21,2	17,6	21,6	20,8	20,7	19,5	53,5	14,3	24,0	32,0	24,7	24,6	21,4	14,5	47,5
No contesta	0,8		1,3	0,5	0,0	0,5	0,6	2,2	0,9	0,0	0,0	1,2	0,3	50,7	0,4	1,1	1,3	0,0

% Verticals ponderats	Total		SEXE		EDAT					NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
			Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres
Base Viu a Barcelona ciutat	271		105	166	18	82	70	40	21	39	68	84	117	2	139	116	12	4
P32. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?																		
Ciutat Vella	4,5		5,2	4,0	0,0	10,9	1,4	3,0	0,0	2,7	1,4	4,8	6,1	0,0	2,7	6,3	9,3	0,0
Eixample	18,8		16,4	20,3	22,3	19,9	12,6	17,5	20,7	26,0	16,0	19,3	20,3	0,0	21,3	14,8	24,7	27,3
Sants-Montjuïc	10,6		12,5	9,4	10,7	18,5	7,7	5,0	8,6	5,7	18,2	5,0	10,3	0,0	6,5	16,0	8,5	0,0
Les Corts	6,0		7,8	4,9	0,0	6,1	7,5	10,0	0,0	5,1	1,4	8,8	6,0	47,6	8,0	3,5	8,7	0,0
Sarrià-Sant Gervasi	8,1		8,3	8,0	0,0	3,6	9,3	7,6	10,1	19,0	1,4	5,3	14,2	0,0	10,8	4,3	16,6	0,0
Gràcia	9,8		11,7	8,7	4,4	10,7	8,2	15,1	4,7	10,8	4,3	12,8	11,1	0,0	12,9	6,0	8,0	22,1
Horta	7,8		10,2	6,2	16,7	8,4	6,6	4,9	3,8	9,6	6,9	11,6	5,7	0,0	5,4	10,8	8,0	0,0
Nou Barris	8,7		8,4	8,9	15,1	7,1	11,6	6,8	4,9	7,8	10,7	7,2	8,8	0,0	5,7	12,7	8,0	0,0
Sant Andreu	6,9		2,9	9,4	10,7	3,5	8,5	12,1	14,0	0,0	11,4	8,2	3,4	0,0	7,1	7,6	0,0	0,0
Sant Martí	17,3		14,5	19,1	20,0	11,2	23,6	18,0	28,3	10,9	23,8	17,0	14,1	0,0	18,8	15,4	8,3	50,6
No contesta	1,5		2,0	1,2	0,0	0,0	3,0	0,0	4,9	2,5	4,5	0,0	0,0	52,4	0,7	2,7	0,0	0,0
Base Total	1200		418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
REGIÓ DE RESIDÈNCIA																		
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	44,9		42,6	46,1	51,7	48,2	47,0	36,6	43,8	31,8	49,3	42,7	42,2	0,0	35,0	53,8	56,0	27,6
Comarques gironines	8,8		9,7	8,4	9,6	10,4	7,9	8,8	8,6	4,1	9,7	8,9	7,5	11,7	12,0	5,1	11,8	12,9
Camp de Tarragona	8,3		7,2	8,9	5,6	5,3	10,0	12,5	11,0	5,7	8,5	8,7	7,6	12,9	7,6	9,0	9,4	0,0
Terres de l'Ebre	1,6		1,0	2,0	0,0	1,0	1,7	3,6	1,8	1,3	1,6	1,9	1,4	0,0	2,9	0,5	0,0	0,0
Àmbit de Ponent	4,2		4,3	4,1	1,9	3,8	4,5	5,7	5,6	2,5	3,7	4,6	4,6	0,0	6,8	1,9	2,4	0,0
Comarques centrals	8,2		8,1	8,2	13,6	8,2	7,2	9,5	7,9	1,1	11,7	7,4	4,4	0,0	10,3	6,3	4,7	12,0
Alt Pirineu i Aran	0,6		0,6	0,5	0,0	1,0	0,3	0,4	0,9	0,0	1,0	0,5	0,0	0,0	0,3	0,9	0,0	0,0
Barcelona ciutat	22,6		25,1	21,2	17,6	21,6	20,8	20,7	19,5	53,5	14,3	24,0	32,0	24,7	24,6	21,4	14,5	47,5
No contesta	0,8		1,3	0,5	0,0	0,5	0,6	2,2	0,9	0,0	0,0	1,2	0,3	50,7	0,4	1,1	1,3	0,0
DIA SETMANA TRUCADA																		
Dilluns	19,1		16,4	20,6	18,9	20,5	18,5	19,3	19,4	14,4	19,9	16,7	20,6	12,9	18,4	19,5	22,6	12,2
Dimarts	21,1		22,7	20,2	20,8	21,6	22,1	20,2	18,0	20,8	19,2	22,7	22,4	0,0	22,2	19,9	19,6	35,4
Dimecres	20,9		20,3	21,1	24,5	19,5	19,9	22,7	20,1	23,4	23,0	20,9	18,2	12,9	19,4	22,6	17,2	40,4
Dijous	15,8		14,9	16,4	13,8	16,4	18,8	11,0	17,8	12,0	14,4	16,0	17,1	38,9	16,1	15,8	16,0	0,0
Divendres	14,1		15,6	13,4	13,6	13,6	13,0	17,6	13,9	14,0	13,3	15,7	13,3	35,2	14,3	13,7	16,0	12,0
Dissabte	5,1		6,6	4,2	3,7	5,3	5,3	3,1	6,2	8,5	6,1	3,9	4,9	0,0	5,1	5,1	4,8	0,0
Diumenge	3,9		3,5	4,1	4,8	3,1	2,4	6,1	4,6	7,0	4,2	4,0	3,5	0,0	4,4	3,4	3,9	0,0
FRANJA HORÀRIA TRUCADA																		
De 8 a 11 hores	17,2		14,4	18,7	9,7	14,2	17,2	23,5	21,1	20,8	18,3	17,1	15,5	37,7	16,4	18,5	14,3	24,2
De 11 a 13 hores	23,1		25,2	21,9	32,2	21,5	21,9	19,3	30,6	22,0	23,1	22,0	24,3	11,7	22,6	23,6	24,2	12,0
De 13 a 16 hores	23,8		24,3	23,5	17,1	23,4	21,8	34,9	16,6	25,6	24,4	21,3	25,4	24,7	24,4	23,4	22,0	25,0
De 16 a 19 hores	18,0		18,0	18,0	16,7	20,7	20,2	9,9	17,0	18,5	16,7	21,8	15,8	25,9	18,9	16,4	22,5	12,9
De 19 a 22 hores	11,6		11,0	11,9	14,8	12,2	14,0	5,8	10,0	10,2	11,9	12,2	10,8	0,0	11,4	11,2	13,5	25,9
De 22 a 1 hores	4,2		4,9	3,8	7,7	5,2	3,3	3,6	2,8	1,3	3,7	3,9	5,2	0,0	4,9	3,7	2,3	0,0
De 1 a 8 hores	2,2		2,2	2,2	1,8	2,6	1,6	3,1	1,8	1,5	1,9	1,7	3,1	0,0	1,5	3,2	1,3	0,0
PROVÍNCIA																		
Barcelona	76,0		76,9	75,5	82,9	78,3	75,1	67,9	72,1	86,5	75,0	75,0	78,9	50,2	70,2	81,9	76,5	87,1
Girona	8,8		9,7	8,4	9,6	10,7	7,6	8,8	8,6	4,1	9,7	8,9	7,5	11,7	11,8	5,3	11,8	12,9
Lleida	5,0		5,0	5,0	1,9	4,5	5,4	7,1	6,5	2,5	5,1	5,1	4,6	12,9	7,5	3,0	2,4	0,0
Tarragona	10,1		8,4	11,0	5,6	6,5	12,0	16,2	12,8	6,9	10,2	10,9	9,0	25,1	10,6	9,9	9,4	0,0
NIVELL D'ESTUDIS																		
Baix	39,8		40,4	39,5	51,9	34,1	32,7	43,2	54,1	54,5	100,0	0,0	0,0	0,0	31,9	47,3	46,1	25,9
Mitjà	29,1		28,5	29,4	31,7	26,2	29,8	29,0	29,9	35,7	0,0	100,0	0,0	0,0	32,8	26,2	21,5	36,2
Alt	30,5		30,7	30,4	16,4	39,2	36,3	26,7	16,0	9,8	0,0	0,0	100,0	0,0	35,0	25,4	32,4	37,9
No contesta	0,7		0,5	0,8	0,0	0,5	1,2	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,3	1,1	0,0	0,0

% Verticals ponderats	SEXE		EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	Home	Dona	Fins a 25 anys	De 25 a 34 anys	De 35 a 44 anys	De 45 a 54 anys	De 55 a 64 anys	65 i més anys	Baix	Mitjà	Alt	NC	Català	Castellà	Ambdues	Altres	
Base Total	1200	418	782	104	381	337	196	109	72	477	349	366	8	566	544	82	8
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012																	
Gener	10,0	10,0	10,0	10,4	9,8	10,0	9,8	11,0	10,0	11,1	9,3	9,5	0,0	11,2	9,5	4,4	15,4
Febrer	8,6	8,4	8,7	5,9	10,0	8,0	7,4	9,4	10,0	8,6	8,0	9,0	12,9	10,4	7,2	6,3	0,0
Març	8,6	8,6	8,6	9,9	7,6	9,2	10,0	7,6	7,1	7,3	9,8	9,0	12,9	8,2	8,9	10,1	0,0
Abril	7,9	8,2	7,8	6,4	8,5	7,6	8,2	7,8	7,9	5,6	9,5	9,6	0,0	7,2	8,7	7,0	12,2
Maig	7,8	7,8	7,8	9,9	7,4	7,8	8,1	6,8	7,8	8,6	9,1	5,4	11,7	7,3	7,9	10,3	12,0
Juny	8,4	8,2	8,5	10,6	7,9	8,7	7,2	8,3	9,8	8,4	7,8	9,1	0,0	9,1	7,6	7,4	25,9
Juliol	9,2	9,8	8,9	6,3	9,3	9,5	10,2	9,1	9,2	7,2	9,8	11,2	13,8	9,2	10,1	4,1	0,0
Agost	6,8	6,6	6,9	7,8	7,3	6,8	5,8	6,7	5,7	8,7	7,0	4,2	0,0	6,8	7,0	5,0	10,5
Setembre	8,2	8,0	8,3	11,3	8,5	6,7	8,1	9,0	8,2	10,1	7,9	6,2	0,0	6,8	8,7	15,6	0,0
Octubre	8,1	8,6	7,8	5,6	7,9	9,5	7,5	8,0	8,1	10,2	5,9	7,4	12,2	9,3	7,5	4,8	0,0
Novembre	7,8	7,4	8,0	9,0	7,9	7,5	8,1	6,8	7,8	7,4	6,2	9,5	23,5	6,8	7,7	13,7	24,0
Desembre	8,6	8,4	8,7	6,9	8,1	8,9	9,5	9,4	8,6	6,7	9,8	9,9	12,9	7,8	9,1	11,4	0,0



Dia de la setmana – Franja horària de la trucada

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26	
P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?																
Menys de tres mesos	5,1	4,2	4,5	6,1	4,4	4,5	9,7	6,3	5,9	4,8	7,5	2,8	1,5	4,1	14,7	
Entre 3 i 6 mesos	6,1	6,6	5,4	7,7	3,7	6,6	5,6	8,8	9,1	6,6	6,1	3,8	6,4	2,1	3,6	
Entre 6 i 12 mesos	5,1	6,3	5,1	3,0	6,1	5,9	4,9	3,8	5,7	4,9	4,5	4,7	7,6	5,4	0,0	
Entre 1 i 2 anys	13,8	14,5	16,2	11,4	14,1	11,3	18,0	12,8	11,3	13,6	15,0	12,9	12,3	27,4	11,2	
Més de 2 anys	69,7	67,6	68,8	71,8	71,7	71,8	61,7	68,4	68,0	69,7	67,1	75,7	71,3	61,1	70,4	
No sap	0,2	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?																
Familiar o amic	18,4	22,7	16,0	19,4	15,8	20,9	11,4	16,8	15,7	17,8	21,5	16,8	18,7	26,5	10,8	
Internet	7,0	6,9	7,5	5,7	7,6	6,6	10,4	6,4	6,8	8,7	7,4	5,8	4,2	8,0	9,1	
Per la televisió	30,9	29,2	32,7	31,6	34,3	25,7	29,6	32,0	31,5	32,1	24,8	33,1	37,9	31,9	21,6	
Per la ràdio	1,8	0,9	0,9	0,8	2,1	3,6	4,8	4,4	2,1	1,1	1,3	2,3	3,6	0,0	0,0	
A la premsa	4,3	1,3	6,3	3,1	6,3	3,1	8,4	6,2	2,8	4,7	5,9	2,8	3,6	6,2	7,7	
Revista de la Generalitat	3,4	3,9	3,6	1,1	5,7	4,3	1,6	2,0	3,0	3,3	4,3	3,1	3,5	4,0	0,0	
Pàgines grogues	1,0	0,9	1,2	0,4	0,0	1,8	3,6	2,1	2,5	1,2	0,0	0,6	0,7	2,0	3,7	
Algun altre servei telefònic	1,2	1,4	1,6	0,8	1,0	1,8	1,5	0,0	1,5	0,8	1,4	1,4	0,7	1,9	3,7	
A la feina / estudis	4,2	5,4	3,2	4,6	3,3	5,2	2,9	4,2	2,6	4,7	4,0	5,5	2,3	6,1	11,6	
INEM / OTG	7,3	5,6	7,6	9,1	7,7	7,5	4,9	4,4	16,6	6,4	6,6	2,7	5,6	4,1	3,6	
Altres respostes	5,8	7,6	6,4	5,6	3,0	4,9	9,6	4,3	2,6	6,0	7,1	6,5	7,2	3,9	3,9	
No sap	14,6	14,2	13,0	17,9	13,3	14,5	11,3	17,3	12,5	13,2	15,7	19,4	12,1	5,5	24,3	

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?															
Molt satisfet	31,3	33,5	33,3	28,9	29,6	31,0	23,7	39,9	30,0	30,1	32,1	33,2	34,4	27,3	19,4
Bastant satisfet	55,6	52,3	55,7	57,0	58,3	57,0	59,2	42,7	58,1	53,2	56,6	54,9	51,8	62,8	61,2
Regular / normal	9,5	10,2	8,6	10,0	9,9	7,1	11,8	13,0	10,3	12,1	7,7	9,6	8,5	5,9	7,4
Poc satisfet	2,7	2,8	1,5	3,3	1,1	4,1	5,3	4,4	1,1	3,8	2,5	1,7	4,4	2,2	8,1
Gens satisfet	0,9	1,3	0,9	0,8	1,2	0,7	0,0	0,0	0,5	0,7	1,1	0,5	0,9	1,9	3,8
P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?															
0	0,3	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,2	0,4	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,4	0,0	0,9	0,0	0,5	0,6	1,8	0,0	0,5	0,4	0,4	0,0	0,8	0,0	3,8
3	0,3	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	4,4	0,0	0,4	0,0	0,0	1,5	1,9	0,0
4	0,6	0,5	0,4	1,7	0,0	0,0	1,8	0,0	0,0	0,8	1,1	0,5	0,0	2,2	0,0
5	3,9	3,6	4,4	2,1	4,9	4,7	3,7	4,6	3,0	4,8	2,6	5,2	4,6	1,9	4,5
6	4,7	4,5	3,3	5,0	6,3	3,0	9,8	4,4	3,5	5,0	2,6	7,1	3,5	10,1	11,0
7	13,3	13,0	13,7	12,3	15,8	14,1	4,8	15,1	17,2	12,7	13,5	13,8	12,4	1,6	8,2
8	32,5	30,4	33,1	34,3	35,8	31,5	32,4	20,9	34,7	30,4	31,7	36,7	30,3	32,6	23,9
9	21,0	23,0	23,4	19,5	16,7	21,9	21,8	19,4	17,7	21,0	21,6	17,6	26,0	27,0	29,9
10	22,8	23,2	20,4	23,9	20,0	24,1	24,0	31,2	23,1	23,0	26,3	19,1	21,0	22,8	18,6
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

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26
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	26,4	27,0	24,3	29,1	27,1	26,0	25,9	18,9	28,5	28,8	23,6	27,1	27,4	20,4	15,2
Amabilitat	7,8	6,2	7,8	8,8	7,5	8,2	10,1	6,6	9,3	5,9	7,9	9,5	7,7	3,9	7,3
Atenció (personal, al client)	23,5	24,7	28,2	18,9	19,6	25,5	24,4	23,3	24,7	21,8	23,5	21,2	27,0	27,4	23,0
Tenir molta i bé la informació	5,1	2,8	5,2	4,2	7,6	5,4	8,2	4,3	4,7	7,3	3,8	3,6	4,4	6,0	11,3
Bona informació	8,9	9,6	7,9	6,0	10,7	10,6	13,4	8,4	6,3	8,1	11,6	7,7	8,1	13,9	14,8
Resoldre, donar solucions	13,3	14,0	13,9	13,9	14,5	10,7	9,7	12,7	14,4	15,2	14,0	14,4	9,2	5,7	3,7
Eficàcia / eficiència	4,6	6,2	1,5	6,2	4,8	3,4	6,8	6,2	2,0	1,6	5,9	5,0	6,6	12,2	16,4
Professionalitat	3,3	2,0	3,7	3,6	1,5	5,4	0,0	8,8	2,5	3,5	3,5	3,3	2,7	5,9	3,7
Llenguatge clar i concís	2,5	2,7	1,9	4,2	2,0	1,1	1,5	4,4	2,3	3,0	2,4	1,9	2,8	2,2	4,5
Interès per resoldre la consulta	1,0	1,3	1,6	0,8	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,7	1,8	1,3	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	2,1	0,4	3,1	3,2	2,0	1,7	0,0	4,3	3,8	1,8	1,0	3,1	1,4	2,4	0,0
Altres	1,0	0,9	0,9	0,8	1,1	1,8	0,0	0,0	1,0	1,5	1,0	0,5	0,7	0,0	0,0
No sap	0,6	2,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	2,2	0,5	0,0	1,0	1,0	0,7	0,0	0,0
Base Esmenta un primer aspecte	1193	225	253	249	190	170	61	46	206	277	283	214	138	50	26
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?															
Rapidesa	13,1	10,8	14,9	17,7	11,1	9,8	16,5	6,6	13,3	11,7	14,9	12,2	12,2	16,2	15,9
Amabilitat	9,4	7,6	10,0	9,7	6,2	11,4	11,7	15,2	6,7	10,6	11,6	6,4	11,7	6,1	10,9
Atenció (personal, al client)	10,3	9,1	8,6	10,6	13,4	7,5	11,7	19,3	8,6	11,5	10,9	8,3	10,5	9,6	18,9
Tenir molta i bé la informació	4,4	3,4	3,9	4,8	5,1	4,1	3,3	8,6	1,9	5,0	3,7	4,1	6,1	12,9	0,0
Bona informació	8,1	7,6	7,6	9,4	4,8	8,7	15,4	8,3	5,9	6,6	9,1	7,9	11,7	7,4	15,1
Resoldre, donar solucions	8,2	8,0	9,6	7,6	6,9	9,0	8,0	6,8	9,3	7,5	7,5	10,3	8,8	4,0	0,0
Eficàcia / eficiència	4,9	5,1	3,2	4,2	6,1	6,5	5,2	6,5	3,4	6,8	4,9	5,8	2,9	5,6	0,0
Professionalitat	3,2	3,2	3,9	2,5	3,2	2,8	3,3	4,3	4,4	3,0	2,7	3,8	2,9	1,9	0,0
Llenguatge clar i concís	2,6	2,7	2,3	3,1	1,0	4,1	1,5	2,3	2,0	4,0	2,0	2,3	3,6	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	1,3	1,2	1,3	1,6	1,6	1,2	0,0	0,0	2,9	1,1	0,0	1,0	2,7	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	1,7	1,4	2,0	1,8	2,0	2,4	0,0	0,0	1,9	1,4	1,7	2,3	0,7	2,1	4,5
Altres	1,3	1,3	1,4	1,2	1,6	1,7	0,0	0,0	1,4	0,7	1,1	1,3	0,7	5,9	3,6
Cap altre	31,7	38,6	31,4	25,9	37,0	30,8	23,4	22,1	38,3	30,1	30,0	34,2	25,5	28,4	31,1

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?															
Rapidesa	39,5	37,5	39,2	46,7	38,2	35,9	42,4	25,4	41,7	40,5	38,3	39,2	39,5	36,7	31,1
Amabilitat	17,1	13,7	17,8	18,5	13,6	19,6	21,8	21,4	16,0	16,6	19,4	15,9	19,3	10,0	18,2
Atenció (personal, al client)	33,7	33,6	36,7	29,5	33,0	33,0	36,1	42,2	33,3	33,3	34,3	29,4	37,4	37,0	41,8
Tenir molta i bé la informació	9,4	6,0	9,1	9,0	12,8	9,6	11,5	12,7	6,6	12,3	7,5	7,7	10,4	18,9	11,3
Bona informació	17,0	17,0	15,5	15,4	15,5	19,2	28,9	16,5	12,1	14,7	20,6	15,6	19,7	21,4	30,0
Resoldre, donar solucions	21,4	21,8	23,5	21,5	21,4	19,7	17,7	19,3	23,6	22,7	21,5	24,5	18,0	9,7	3,7
Eficàcia / eficiència	9,5	11,2	4,8	10,3	10,9	9,9	12,0	12,6	5,4	8,3	10,8	10,7	9,5	17,7	16,4
Professionalitat	6,4	5,2	7,6	6,1	4,7	8,2	3,3	13,0	6,8	6,5	6,2	7,0	5,6	7,8	3,7
Llenguatge clar i concis	5,0	5,4	4,1	7,2	3,1	5,2	3,1	6,6	4,3	7,0	4,3	4,1	6,4	2,2	4,5
Interès per resoldre la consulta	2,2	2,5	2,8	2,4	3,1	1,2	0,0	0,0	2,9	2,5	0,7	2,9	4,0	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	3,8	1,8	5,1	4,9	4,0	4,1	0,0	4,3	5,7	3,2	2,7	5,4	2,1	4,5	4,5
Altres	2,2	2,2	2,3	1,9	2,7	3,6	0,0	0,0	2,4	2,2	2,1	1,7	1,4	5,9	3,6
No sap	0,6	2,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	2,2	0,5	0,0	1,0	1,0	0,7	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26	
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	0,6	1,3	0,0	0,9	0,5	0,6	0,0	0,0	1,5	1,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	
1	0,6	0,4	1,7	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0	0,5	0,7	0,4	0,8	0,0	0,0	3,6	
2	0,5	1,0	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0	4,4	0,0	0,7	0,0	0,5	1,5	0,0	4,5	
3	0,8	0,4	0,0	0,9	2,2	1,3	0,0	0,0	0,5	0,3	1,6	0,9	0,7	0,0	0,0	
4	1,9	1,4	2,0	3,2	1,7	1,7	0,0	0,0	2,7	2,2	0,7	2,7	1,5	1,9	0,0	
5	4,9	5,0	3,4	1,7	9,4	6,5	6,9	4,0	5,3	5,4	5,9	3,7	4,7	1,9	3,8	
6	7,9	8,6	8,5	7,3	6,7	8,3	1,8	15,4	8,2	6,7	6,9	9,1	6,5	12,0	16,3	
7	15,4	13,6	14,6	16,0	18,0	14,3	18,2	14,9	15,1	14,1	13,9	20,9	13,8	16,7	7,4	
8	24,4	25,7	26,7	27,5	24,2	15,1	23,3	25,3	23,9	27,9	24,5	25,1	20,6	20,2	14,3	
9	19,3	17,5	19,7	19,1	16,1	24,2	20,8	19,4	19,8	17,8	22,1	16,1	21,0	19,9	15,9	
10	23,6	25,1	23,0	22,3	20,8	27,9	29,0	16,6	22,4	22,9	23,6	19,8	29,6	27,5	34,2	
No sap	0,1	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	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	0,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
1	0,1	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
2	0,1	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
3	0,1	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	
4	0,4	0,4	0,0	0,0	1,1	0,6	1,3	0,0	1,3	0,4	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	
5	1,4	1,0	0,5	1,3	1,6	3,5	0,0	2,2	1,6	1,5	1,1	0,5	2,2	0,0	8,1	
6	3,1	2,6	4,4	3,6	3,2	1,7	1,7	2,6	3,0	4,0	3,2	3,2	0,7	5,7	0,0	
7	8,4	7,9	7,8	10,7	9,7	4,8	7,4	10,5	6,5	9,1	9,5	7,2	8,2	7,9	14,6	
8	23,9	25,4	24,6	22,2	26,2	24,5	21,6	12,6	23,4	23,4	21,8	26,8	23,9	32,6	14,4	
9	24,6	20,6	24,8	29,3	20,8	20,2	29,4	42,8	28,0	22,8	22,3	29,8	22,0	16,5	28,1	
10	37,8	42,1	37,1	32,1	36,9	44,6	38,5	29,4	35,1	38,5	41,7	32,0	42,2	37,3	34,9	
No sap	0,1	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	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	

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26
LA PROFESSIONALITAT															
0	0,5	1,4	0,0	0,8	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	0,8	0,3	0,5	0,0	0,0	3,6
1	0,3	0,0	1,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,4	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0
2	0,2	0,8	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,7	0,4	0,0	0,4	2,2	1,2	0,0	0,0	1,0	0,7	0,3	1,0	0,9	0,0	0,0
4	0,3	0,5	0,5	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0	4,5
5	2,8	1,3	1,5	3,4	2,1	4,3	8,6	2,2	2,4	3,5	1,5	0,9	5,8	5,9	3,8
6	4,0	3,9	3,6	5,3	5,7	2,3	0,0	2,6	4,7	6,1	3,3	2,7	1,4	7,5	0,0
7	11,6	10,6	12,3	11,2	12,8	11,8	12,1	8,5	12,3	8,5	12,1	16,1	8,7	10,0	15,0
8	30,0	28,4	29,0	30,2	31,2	29,4	30,3	40,0	28,3	32,7	27,0	33,6	33,4	24,9	10,7
9	21,5	17,8	25,5	24,6	16,4	22,1	21,4	21,5	23,4	17,3	24,4	21,5	17,9	26,4	31,1
10	27,8	34,4	26,1	23,7	27,9	28,3	27,6	25,1	26,9	29,1	29,9	22,3	31,1	25,4	31,3
No sap	0,3	0,5	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,5	0,8	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	1,3	2,4	0,8	1,7	0,0	1,9	1,8	0,0	0,5	2,7	0,7	0,4	2,2	0,0	4,5
1	0,3	0,4	0,4	0,4	0,0	0,6	0,0	0,0	1,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	3,6
2	0,5	0,0	0,4	0,8	1,1	0,0	0,0	2,2	0,0	0,8	0,4	0,0	0,7	1,9	3,8
3	1,4	0,9	0,9	1,2	3,2	1,2	1,3	2,2	1,4	0,3	1,4	2,9	1,4	1,9	0,0
4	0,9	0,4	1,1	0,9	0,5	1,1	3,5	0,0	0,5	0,0	0,7	1,9	1,5	4,3	0,0
5	3,0	3,5	2,0	3,4	2,7	3,7	1,7	4,2	3,0	2,9	3,0	1,4	5,1	4,0	4,5
6	6,0	6,1	4,9	5,4	8,5	5,1	5,1	8,8	5,0	5,9	4,8	9,0	4,4	7,9	7,2
7	11,3	9,8	12,0	12,3	14,0	8,9	11,0	6,3	14,1	12,2	11,4	11,0	7,2	10,0	3,9
8	24,0	24,1	27,2	25,7	23,4	21,2	18,4	17,6	24,1	25,1	24,0	27,5	20,1	20,3	11,6
9	21,9	19,8	22,1	21,2	19,4	28,5	19,8	23,1	22,6	20,7	21,1	20,8	23,9	28,6	22,9
10	29,2	32,1	28,3	27,0	27,1	27,9	37,2	35,6	27,8	28,8	32,4	25,1	33,5	21,2	37,9
No sap	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	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

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26	
L'UTILITZACIÓ DE LLENGUATGE CLAR I CONCÍS																
0	0,2	0,5	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,2	0,0	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,1	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,2	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,8	2,3	0,4	3,4	1,6	1,1	1,3	2,2	2,5	3,0	1,3	0,5	0,7	0,0	0,0	7,4
6	2,6	1,4	2,5	5,0	2,1	0,6	1,7	6,8	3,1	2,6	3,3	2,7	0,7	0,0	4,5	4,5
7	9,4	7,7	10,6	8,6	9,2	12,5	10,2	4,1	12,0	8,7	7,7	9,0	9,4	16,4	3,5	3,5
8	27,8	27,9	31,4	24,7	27,3	28,0	26,5	27,5	25,3	30,6	26,3	28,6	28,5	27,7	23,1	23,1
9	22,8	19,3	22,6	22,6	22,2	24,3	27,6	32,6	23,1	20,4	22,2	26,2	23,1	18,1	30,3	30,3
10	35,0	40,5	32,2	34,5	37,1	32,9	32,7	26,8	31,9	34,3	38,7	32,1	37,5	37,8	31,1	31,1
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	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	1,48
Casos	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26	26
L'INTERÉS PER RESOLDRE LA CONSULTA																
0	0,5	0,9	0,4	0,9	0,0	0,0	1,8	0,0	0,0	0,8	0,3	0,4	0,8	0,0	3,6	3,6
1	0,4	1,3	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,7	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,3	0,0	0,0	0,4	0,0	0,7	0,0	2,2	0,0	0,4	0,4	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0
4	0,8	1,0	0,7	0,8	1,7	0,0	0,0	0,0	0,5	0,4	0,0	1,9	1,5	0,0	4,5	4,5
5	3,5	2,1	2,4	3,8	7,3	3,1	5,4	0,0	3,7	5,5	2,2	2,1	4,4	5,7	0,0	0,0
6	5,7	3,9	7,2	7,3	3,8	6,0	4,8	6,8	4,4	6,7	5,8	4,6	7,2	8,1	3,8	3,8
7	12,4	9,7	14,4	11,3	11,8	15,8	10,0	14,9	16,9	10,6	13,2	13,2	7,7	10,1	11,6	11,6
8	24,7	27,3	23,4	23,5	27,6	20,6	26,2	25,9	23,5	23,1	25,9	30,3	19,3	22,5	23,5	23,5
9	22,4	21,5	21,9	25,6	19,3	23,1	23,4	20,9	21,7	21,6	20,7	23,8	24,5	22,2	30,9	30,9
10	28,8	32,3	28,0	25,7	28,5	30,1	28,5	29,3	28,3	29,5	30,4	23,2	33,9	31,4	22,1	22,1
No sap	0,3	0,0	1,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,4	0,5	0,0	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	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	2,16
Casos	1196	230	250	249	190	170	61	47	207	275	284	215	139	50	26	26

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26	
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	0,1	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	
2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	
5	1,2	0,9	0,4	0,4	1,6	1,9	3,3	4,1	0,0	1,1	2,1	0,5	2,2	0,0	3,7	
6	1,7	1,9	2,4	2,1	1,6	0,7	1,8	0,0	3,2	2,9	1,1	0,0	0,7	4,4	0,0	
7	5,9	3,6	4,7	5,3	8,3	9,6	6,3	3,9	5,1	5,5	4,6	6,7	8,8	9,3	4,5	
8	20,8	17,0	25,0	21,5	25,8	13,9	20,5	18,9	20,7	23,1	20,0	23,3	20,3	9,8	11,2	
9	19,5	22,1	19,3	21,1	15,0	21,2	17,9	12,9	20,8	17,4	17,4	22,1	18,8	26,3	22,9	
10	50,7	54,5	47,8	49,6	47,8	52,8	48,4	60,2	50,3	50,1	54,1	47,4	49,2	50,1	57,7	
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	0,1	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	
3	0,1	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0	
4	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
5	1,2	0,8	2,0	3,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,4	2,4	0,5	0,8	0,0	0,0	
6	1,4	1,3	0,8	1,5	1,1	1,7	3,4	1,7	0,5	1,1	1,8	1,3	0,7	5,8	3,8	
7	5,6	5,6	4,2	6,2	6,8	3,4	10,1	6,4	4,5	6,0	6,4	5,0	3,4	6,1	16,5	
8	18,0	18,3	19,3	19,6	19,3	15,5	11,2	13,8	19,2	17,2	18,7	18,7	17,1	21,5	3,1	
9	18,5	19,2	19,6	17,9	15,8	17,0	22,8	23,6	18,1	18,9	17,8	19,1	14,5	26,4	27,2	
10	55,0	54,6	53,7	51,2	57,0	61,7	52,5	54,4	56,7	55,0	53,0	55,4	62,8	38,2	49,4	
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	0,2	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,7	0,0	0,0	
5	0,4	0,5	0,3	0,0	0,5	1,1	0,0	0,0	0,5	0,6	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	
6	0,7	0,8	0,4	0,4	0,5	1,2	3,6	0,0	0,0	1,8	0,4	0,9	0,0	2,2	0,0	
7	4,3	4,3	3,9	6,4	4,3	2,4	3,4	4,1	3,5	4,1	4,8	4,2	3,4	10,4	3,7	
8	17,0	18,8	15,6	17,9	18,2	16,1	16,0	12,0	17,9	18,0	16,1	14,2	22,7	15,3	6,9	
9	21,1	20,1	22,0	24,7	19,6	18,4	11,7	31,5	19,2	19,2	21,5	23,7	19,9	22,5	36,1	
10	55,9	55,1	56,9	50,6	56,4	60,2	65,4	52,4	58,9	55,9	55,8	57,1	52,5	49,7	53,3	
No sap	0,3	0,5	0,0	0,0	0,5	0,6	0,0	0,0	0,0	0,4	0,7	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	

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26	
L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																
4	0,2	0,0	0,0	0,0	0,5	0,6	1,8	0,0	0,0	0,3	0,0	0,4	0,0	2,2	0,0	
5	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	
6	0,3	0,0	0,7	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
7	2,0	2,8	2,8	1,5	1,5	1,8	1,5	0,0	1,6	1,8	3,1	1,8	2,1	0,0	0,0	
8	12,1	9,3	13,2	13,7	17,1	8,2	9,4	8,3	11,6	13,3	14,0	9,7	11,3	7,9	15,5	
9	16,9	18,1	16,3	20,2	15,1	13,7	16,5	15,3	19,3	14,0	14,2	18,3	19,9	22,5	19,6	
10	68,3	69,8	66,9	63,4	65,8	75,7	68,9	76,4	66,7	69,9	68,0	69,7	66,7	67,4	64,8	
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	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	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	
3	0,1	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	
4	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	
5	0,6	1,4	0,9	0,4	0,5	0,0	0,0	0,0	1,7	0,4	0,3	0,0	1,5	0,0	0,0	
6	1,0	0,9	0,4	1,5	1,0	1,8	1,5	0,0	0,9	1,7	0,4	1,4	1,3	0,0	0,0	
7	4,8	7,4	2,7	5,5	4,7	3,4	5,1	4,2	3,9	5,0	5,5	3,6	2,8	10,0	11,7	
8	17,3	17,3	18,0	17,9	16,0	20,6	11,1	12,3	14,2	19,7	16,2	18,2	18,1	22,6	8,4	
9	19,0	17,0	19,0	21,6	23,2	15,5	12,8	19,3	20,3	17,7	17,5	21,1	16,7	19,6	33,5	
10	56,9	55,3	58,6	53,1	54,6	58,7	67,6	64,2	59,0	55,5	58,7	55,8	59,6	47,8	46,3	
No sap	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	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	0,1	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	
5	0,4	1,5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,4	0,4	0,0	0,8	0,0	0,0	
6	1,0	1,0	0,4	0,8	1,6	1,2	3,4	0,0	0,0	1,4	1,5	0,0	2,3	2,2	0,0	
7	5,1	6,1	3,1	6,1	6,5	4,0	4,9	4,4	8,0	5,3	3,8	3,7	4,0	5,9	11,2	
8	14,6	14,7	14,6	14,1	16,6	14,9	15,3	6,4	13,6	14,0	17,2	15,6	12,9	14,8	0,0	
9	17,9	15,7	18,9	18,8	15,5	19,4	18,0	22,3	16,8	17,0	14,7	19,3	20,1	26,6	30,9	
10	60,9	61,0	62,0	60,1	59,8	60,5	58,5	66,9	61,1	61,8	62,4	61,4	59,1	50,6	57,8	
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	

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26	
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?																
Rapidesa	20,5	23,5	18,0	20,6	21,5	18,0	23,3	19,4	18,9	19,9	20,8	20,2	18,7	27,8	32,8	
Amabilitat	18,8	21,6	14,5	18,9	18,7	22,1	18,9	15,2	17,2	20,1	19,3	20,9	19,1	9,9	9,1	
Professionalitat	12,9	8,7	17,0	14,5	9,6	11,5	14,8	19,8	18,4	12,6	10,4	11,7	10,9	13,8	18,9	
Adequació de la resposta	25,7	27,2	27,0	24,9	26,4	26,3	19,0	20,3	22,5	25,2	26,6	27,0	27,2	24,1	31,6	
Llenguatge clar i concís	6,4	3,8	8,4	5,1	10,3	5,8	4,8	4,0	8,6	7,4	5,5	5,0	5,8	8,0	0,0	
Interès per resoldre la consulta	15,6	15,2	14,6	16,1	13,6	16,4	19,2	21,3	14,3	14,4	17,3	15,2	18,3	16,4	7,6	
Altres respostes	0,1	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Base Esmenta un aspecte	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26	
P8-B. I EL SEGON?																
Rapidesa	23,1	26,2	22,8	24,2	17,6	25,4	18,2	23,2	23,8	24,6	22,4	21,7	19,5	27,6	31,1	
Amabilitat	20,1	19,0	21,9	17,0	20,4	23,9	15,9	21,9	23,1	16,3	18,9	19,8	22,5	26,4	25,2	
Professionalitat	13,0	13,5	11,9	12,8	15,2	12,6	16,0	6,4	10,5	15,7	13,1	13,3	12,8	8,5	12,0	
Adequació de la resposta	20,4	17,8	19,6	22,4	25,1	15,2	22,6	23,2	18,9	20,6	21,0	19,1	24,1	19,7	15,7	
Llenguatge clar i concís	8,9	10,1	6,8	10,0	7,4	10,3	11,8	6,3	8,4	9,0	8,9	12,6	6,7	6,3	0,0	
Interès per resoldre la consulta	13,8	13,3	16,2	13,1	13,8	10,8	13,8	19,0	14,3	13,1	15,0	13,6	13,7	9,6	16,0	
Altres respostes	0,3	0,0	0,0	0,0	0,5	1,8	0,0	0,0	1,0	0,0	0,4	0,0	0,0	1,9	0,0	
Cap altre	0,3	0,0	0,8	0,4	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,8	0,3	0,0	0,7	0,0	0,0	
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26	
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?																
Rapidesa	43,5	49,8	40,7	44,8	39,1	43,4	41,5	42,6	42,7	44,5	43,2	41,8	38,2	55,4	63,9	
Amabilitat	38,8	40,6	36,4	35,9	39,1	46,1	34,8	37,1	40,3	36,4	38,3	40,6	41,7	36,3	34,3	
Professionalitat	25,9	22,2	28,9	27,3	24,8	24,1	30,8	26,2	28,9	28,3	23,5	25,0	23,7	22,3	30,9	
Adequació de la resposta	46,1	45,0	46,6	47,3	51,5	41,4	41,6	43,5	41,4	45,8	47,6	46,1	51,3	43,9	47,3	
Llenguatge clar i concís	15,3	13,9	15,3	15,0	17,6	16,1	16,6	10,4	17,0	16,4	14,4	17,6	12,5	14,2	0,0	
Interès per resoldre la consulta	29,4	28,5	30,8	29,2	27,3	27,1	32,9	40,3	28,6	27,4	32,3	28,8	32,0	25,9	23,6	
Altres respostes	0,4	0,0	0,4	0,0	0,5	1,8	0,0	0,0	1,0	0,4	0,4	0,0	0,0	1,9	0,0	

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26	
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)	30,1	30,7	28,6	24,5	30,4	31,9	44,6	38,3	28,0	28,4	26,2	32,5	30,9	55,8	34,6	
Sí, però s'equivoca	9,2	9,7	9,4	9,3	9,4	8,6	6,7	9,2	8,9	11,7	8,3	8,0	11,4	2,0	7,1	
No	60,7	59,6	61,9	66,2	60,2	59,5	48,7	52,5	63,2	60,0	65,5	59,5	57,7	42,2	58,3	
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?																
Diàriament o pràcticament diària	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	2,4	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,2	
Algunes vegades a la setmana	2,1	3,2	1,7	1,1	3,2	2,6	0,0	2,0	1,6	3,0	1,0	3,7	1,4	2,1	0,0	
Algunes vegades al mes	22,2	22,7	24,2	23,6	20,6	23,9	11,3	17,2	15,6	23,0	24,9	24,1	18,3	30,1	28,2	
Menor freqüència	75,4	74,2	74,1	75,3	76,2	72,8	88,7	78,4	82,3	74,0	74,1	72,1	80,3	67,8	67,6	
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...																
Al matí	45,4	45,9	43,5	51,7	48,3	43,3	36,3	26,2	62,8	53,7	49,7	31,9	29,1	14,8	28,4	
A la tarda	19,4	20,0	20,1	19,1	19,3	20,2	8,2	25,2	9,6	14,6	16,0	28,5	33,7	29,9	11,4	
A la nit	4,1	4,8	3,6	3,2	4,4	1,6	8,1	12,2	1,6	1,7	0,4	5,2	6,8	27,7	22,2	
Indiferent	30,1	27,1	31,3	25,5	28,0	34,9	43,8	36,4	25,5	29,2	32,1	32,9	29,6	27,5	38,0	
No sap	1,0	2,1	1,5	0,4	0,0	0,0	3,6	0,0	0,5	0,7	1,8	1,5	0,7	0,0	0,0	
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...																
Només (o gairebé) els dies laborables	73,9	75,3	77,1	79,9	78,5	69,8	49,2	45,1	79,7	78,4	74,3	72,0	72,1	55,4	36,3	
Només els caps de setmana	4,3	2,9	5,2	0,4	3,9	3,2	14,8	18,3	3,4	3,3	3,6	3,6	3,8	15,8	14,2	
Indistintament	21,7	21,8	17,7	19,7	17,7	25,6	36,0	36,5	16,9	18,3	22,1	23,4	24,1	28,9	49,5	
No sap	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																
Només un vegada	56,5	60,9	56,4	55,0	50,9	54,5	61,4	65,8	64,0	57,1	54,2	50,5	60,2	52,1	52,8	
2 o 3 vegades	33,4	31,3	32,7	34,6	37,2	33,5	33,3	25,6	31,2	30,0	34,7	37,0	31,1	40,0	43,1	
4 o 5 vegades	5,8	4,3	5,6	5,5	7,7	7,9	3,6	4,1	1,0	7,3	6,7	8,6	5,8	3,9	0,0	
Més de 5 vegades	2,9	3,1	3,4	4,0	1,6	2,4	1,7	2,4	1,5	4,9	3,2	1,8	2,2	2,1	4,2	
No sap	1,4	0,4	1,9	0,8	2,6	1,7	0,0	2,0	2,4	0,7	1,0	2,2	0,7	1,9	0,0	
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																
Per motius de feina	13,2	11,6	18,1	13,5	12,3	13,3	6,6	4,3	11,0	15,5	13,6	13,9	5,7	11,6	37,0	
Per motius personals	86,6	88,4	81,9	86,1	87,7	86,1	91,7	95,7	89,0	84,1	86,4	85,7	93,5	88,4	63,0	
No sap	0,3	0,0	0,0	0,4	0,0	0,6	1,7	0,0	0,0	0,4	0,0	0,5	0,7	0,0	0,0	

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?															
Sí	87,8	86,3	90,4	88,2	86,3	88,0	85,2	89,2	91,2	89,4	88,5	85,0	83,2	86,4	88,1
No	8,2	9,9	6,8	7,5	8,6	7,1	11,7	8,6	4,9	7,0	7,3	8,9	13,9	12,0	11,9
A mitges	3,4	3,8	2,4	3,9	4,0	3,6	3,1	2,2	2,9	3,2	4,1	5,0	2,2	1,6	0,0
No sap	0,6	0,0	0,5	0,4	1,2	1,3	0,0	0,0	1,1	0,4	0,0	1,1	0,7	0,0	0,0
Base No li van solucionar la consulta	139	32	23	29	24	18	9	5	16	28	33	30	22	7	3
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	4,4	9,4	0,0	3,9	4,6	5,1	0,0	0,0	0,0	7,2	2,9	10,5	0,0	0,0	0,0
Em van adreçar a un número equivocat	7,0	3,3	12,1	7,2	8,2	5,7	10,4	0,0	12,9	7,2	11,9	0,0	3,7	0,0	31,9
Em van donar una informació errònia	14,7	12,7	20,2	10,2	0,0	21,6	43,5	20,4	23,1	20,9	5,9	6,3	22,7	28,8	0,0
Estic esperant la resposta	7,6	7,3	9,6	3,4	0,0	23,0	0,0	18,8	0,0	7,8	13,4	13,6	0,0	0,0	0,0
Em van adreçar a un altre lloc	16,9	12,2	8,4	22,5	34,6	5,7	10,9	20,4	32,3	14,7	15,0	14,0	18,1	15,1	0,0
No ho sabien	29,1	32,5	21,9	28,8	32,7	33,6	22,9	20,0	19,8	25,5	35,3	38,8	23,2	25,7	0,0
Atenció dolenta	3,4	3,0	8,2	2,9	0,0	0,0	0,0	20,4	0,0	2,9	0,0	3,2	8,9	0,0	30,0
Problemes tècnics	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	16,2	0,0
Era un telèfon privat	1,5	0,0	5,2	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,6	0,0	0,0
No va rebre la documentació que li havien dit	4,5	10,1	4,1	7,6	0,0	0,0	0,0	0,0	6,1	0,0	3,1	6,3	5,4	0,0	38,0
Actitud no correcta per part de l'operador	1,5	0,0	5,2	0,0	3,9	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	3,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	7,0	9,5	0,0	10,1	12,0	5,3	0,0	0,0	5,8	10,5	8,9	0,0	8,6	14,2	0,0
No contesta	1,6	0,0	5,2	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,3	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26
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	18,2	18,2	19,0	17,2	18,1	20,3	16,5	15,5	22,9	16,8	16,5	21,9	11,1	18,0	23,7
No	78,3	77,3	78,5	79,4	78,8	75,0	80,3	82,3	72,3	81,0	80,5	73,3	85,3	80,0	71,8
No sap	3,5	4,4	2,4	3,5	3,1	4,7	3,2	2,2	4,8	2,2	2,9	4,8	3,6	2,1	4,5
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?															
Sí	38,0	38,1	38,7	43,6	36,8	38,2	31,2	18,1	38,4	44,1	37,0	39,7	32,0	26,6	23,4
No	54,3	53,0	52,4	51,1	56,8	52,6	63,7	71,8	51,1	51,1	55,3	50,9	60,1	70,2	69,3
No sap	7,7	8,8	9,0	5,4	6,4	9,3	5,0	10,1	10,5	4,8	7,7	9,4	8,0	3,3	7,3
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?															
Sí	97,3	96,8	97,9	96,2	96,9	98,3	100,0	95,6	97,6	97,0	98,2	97,0	97,8	93,5	92,9
No	1,9	2,2	1,3	2,5	1,6	1,7	0,0	4,4	1,0	2,2	1,1	1,9	1,5	6,5	7,1
No sap	0,9	1,0	0,8	1,3	1,5	0,0	0,0	0,0	1,4	0,7	0,7	1,1	0,7	0,0	0,0
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?															
Sí	97,5	98,3	98,0	96,8	94,7	99,4	96,7	100,0	97,5	95,7	98,5	98,1	98,5	98,1	92,8
No	2,3	1,3	2,0	3,2	5,3	0,6	1,7	0,0	2,5	4,3	1,1	1,9	1,5	1,9	3,6
No sap	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,6
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?															
Sí	96,0	97,7	95,0	95,0	96,8	94,2	96,7	100,0	94,0	95,8	96,3	95,9	98,0	96,1	100,0
No	3,6	1,9	4,6	4,6	3,2	4,5	3,3	0,0	6,0	3,1	3,3	3,6	2,0	3,9	0,0
No sap	0,4	0,4	0,4	0,4	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	1,1	0,4	0,5	0,0	0,0	0,0
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?															
Sí	88,2	85,6	89,9	89,2	87,4	87,6	88,5	91,2	90,0	88,7	88,6	88,0	86,3	86,3	80,0
No	10,9	13,6	9,7	10,4	12,1	10,2	8,5	8,8	9,1	11,0	10,7	10,7	11,6	13,7	20,0
No sap	0,8	0,8	0,4	0,4	0,0	2,2	2,9	0,0	0,9	0,3	0,6	0,9	2,1	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?															
Sí	97,5	96,6	96,8	98,3	98,4	97,6	96,5	97,8	98,1	96,3	96,8	98,2	97,8	100,0	100,0
No	1,2	2,0	1,2	1,3	0,5	0,6	1,8	0,0	1,0	1,9	1,0	0,9	1,5	0,0	0,0
No sap	1,4	1,3	2,1	0,4	1,1	1,8	1,7	2,2	1,0	1,8	2,2	0,9	0,7	0,0	0,0
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?															
Sí	96,1	96,5	96,0	96,7	96,8	94,1	96,5	95,6	97,0	95,6	95,2	96,6	96,4	100,0	91,7
No	3,2	3,5	3,3	2,5	2,7	4,7	1,8	2,2	2,5	4,1	3,1	2,9	2,9	0,0	8,3
No sap	0,8	0,0	0,8	0,8	0,5	1,1	1,7	2,2	0,5	0,3	1,8	0,5	0,7	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	28,4	27,5	25,4	33,6	35,7	28,0	15,9	10,4	33,5	28,5	21,8	31,9	34,9	22,1	8,3
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	32,5	33,9	32,6	30,6	32,3	34,6	30,3	32,1	28,3	35,6	32,8	34,2	30,7	30,0	31,3
No sap que es poden fer tràmits	39,0	38,6	42,0	35,8	32,1	37,4	53,8	57,5	38,2	35,9	45,3	33,9	34,4	47,8	60,4

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26	
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?																
Cada dia	62,9	62,2	67,0	60,8	67,7	55,2	55,6	74,0	54,7	66,2	58,7	69,2	61,7	76,0	69,1	
Algunes vegades a la setmana	14,2	13,4	12,6	13,0	15,6	18,3	17,5	6,5	19,4	12,4	11,3	13,3	19,0	11,7	8,2	
Algunes vegades al mes	2,6	3,9	3,8	0,4	2,1	4,0	1,7	0,0	2,2	2,1	3,4	3,8	1,5	2,1	0,0	
Menor freqüència	2,4	3,4	1,7	2,6	1,6	3,4	1,7	2,1	1,8	2,1	3,9	1,4	3,4	0,0	3,5	
Mai / quasi mai	17,9	17,0	14,8	23,2	13,0	19,1	23,5	17,4	22,0	17,2	22,6	12,3	14,4	10,2	19,2	
Base Es connecta cada dia	755	143	169	152	129	94	34	35	113	183	168	149	86	38	18	
P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?																
Menys d'1 hora	12,5	9,2	14,1	9,0	11,2	20,4	17,5	11,0	16,3	11,6	9,7	13,3	11,0	21,3	4,5	
1 a 2 hores	27,2	34,4	26,9	29,2	25,3	21,3	23,6	17,3	25,9	22,8	26,1	37,2	30,1	16,7	17,7	
2 a 3 hores	20,5	19,5	19,5	17,8	22,3	21,5	26,5	25,5	16,5	20,1	25,5	17,9	22,1	10,6	37,5	
3 a 5 hores	16,7	15,6	13,6	22,3	15,5	13,8	17,7	22,9	17,2	15,9	15,5	16,5	15,6	27,5	16,4	
5 a 8 hores	12,0	13,8	11,3	11,0	11,6	11,6	14,8	11,6	7,0	16,2	13,8	9,5	9,8	13,1	10,8	
8 hores	7,5	5,5	8,7	8,1	9,9	7,8	0,0	5,8	12,6	9,5	6,5	4,1	4,4	5,9	13,1	
Més de 8 hores	3,1	2,0	5,2	1,9	2,6	3,6	0,0	5,9	3,5	3,9	1,7	1,5	6,0	4,9	0,0	
No sap	0,5	0,0	0,6	0,7	1,5	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,2	0,0	1,1	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	31	32	33	30	31	11	3	40	34	32	29	26	6	2	
P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?																
Menys d'1 hora	8,0	3,2	3,5	12,4	6,0	9,6	26,1	0,0	10,1	2,8	8,9	13,9	0,0	13,9	44,8	
1 hora	23,5	23,2	15,8	19,2	32,4	28,3	9,5	66,0	25,8	35,4	10,0	25,5	18,1	35,2	0,0	
Entre 2 i 3 hores	27,1	35,9	34,4	25,7	22,2	19,0	19,6	34,0	21,2	17,7	30,5	32,8	34,0	35,0	55,2	
Entre 3 i 5 hores	23,1	31,2	30,3	22,1	26,2	6,6	27,4	0,0	27,6	20,7	25,5	24,6	22,2	0,0	0,0	
Més de 5	17,6	6,5	16,0	20,6	13,2	33,1	17,4	0,0	15,3	23,4	21,9	3,3	25,7	16,0	0,0	
No sap	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	0,0	3,2	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	

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?															
Sí	79,7	76,4	81,7	80,8	85,3	76,7	71,5	77,6	78,8	83,4	74,3	82,4	83,4	78,0	69,2
No	20,3	23,6	18,3	19,2	14,7	23,3	28,5	22,4	21,2	16,6	25,7	17,6	16,6	22,0	30,8
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?															
Gencat.cat / Gencat	62,3	60,1	65,0	58,8	67,4	58,2	62,2	70,3	55,6	64,1	59,3	66,1	65,3	72,3	62,1
Altres	3,6	3,4	2,9	4,5	4,2	2,8	3,7	4,4	4,4	4,2	4,1	1,5	4,5	3,8	0,0
No sap	34,1	36,5	32,1	36,7	28,3	39,0	34,2	25,4	40,1	31,7	36,7	32,4	30,2	23,9	37,9
Base No esmenta espontàniament Gencat.cat	453	92	88	103	62	71	23	14	92	99	116	73	48	14	10
P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?															
Sí	76,4	67,3	77,5	70,5	93,8	80,8	73,9	77,6	70,3	77,7	74,1	81,5	88,3	77,9	50,1
No	23,6	32,7	22,5	29,5	6,2	19,2	26,1	22,4	29,7	22,3	25,9	18,5	11,7	22,1	49,9
Base Coneix Gencat.cat	1093	200	233	220	186	156	55	44	179	255	255	202	133	47	21
P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?															
Sí	71,4	74,9	75,2	67,1	71,6	67,1	70,3	72,5	67,8	73,9	70,1	74,5	66,5	82,7	63,5
No	28,5	25,1	24,8	32,4	28,4	32,9	29,7	27,5	32,2	26,1	29,5	25,5	33,5	17,3	36,5
No sap	0,1	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780	149	175	148	133	105	39	32	122	188	179	151	89	39	14
P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?															
Estudis	13,5	22,3	11,5	13,2	13,2	4,9	7,6	21,3	16,1	12,0	11,1	13,8	13,0	17,6	29,8
Ocupació	19,2	19,0	13,6	18,0	21,3	22,1	28,6	26,6	17,0	17,4	20,5	13,8	27,9	33,9	7,2
Habitatge	3,7	4,7	3,9	3,4	5,0	2,7	0,0	2,6	4,1	4,6	6,0	2,0	2,2	0,0	0,0
Certificats, tràmits	4,1	2,7	5,2	5,6	3,7	4,3	2,9	0,0	5,0	5,6	2,8	4,1	3,4	2,8	0,0
Cursos	3,0	3,2	3,3	4,4	1,5	4,4	0,0	0,0	3,2	2,1	3,1	3,9	5,1	0,0	0,0
Pensions, ajudes, subvencions	17,2	13,5	18,1	23,9	19,1	14,9	7,4	9,2	13,1	17,9	16,8	21,8	16,4	14,5	8,8
Multes	0,1	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Agenda cultural	3,1	3,1	4,0	0,7	3,1	5,7	4,2	0,0	3,1	3,2	1,6	4,3	3,6	2,7	7,4
Normativa i legislació	4,1	4,4	6,1	2,9	6,1	2,7	0,0	0,0	4,5	8,2	2,3	2,8	2,5	2,4	0,0
Sanitat	5,3	5,9	3,2	3,9	8,2	3,0	12,6	6,4	6,1	4,7	4,3	4,0	9,9	5,5	0,0
Mapes, plànols municipals	1,0	0,0	1,7	0,7	0,7	3,0	0,0	0,0	1,6	0,5	1,7	1,4	0,0	0,0	0,0
Servei meteorològic	1,8	0,7	0,7	1,4	0,0	5,1	5,0	9,0	0,8	2,1	2,4	1,3	0,0	7,5	0,0
Turisme	2,0	1,4	4,4	2,1	0,6	1,8	0,0	0,0	2,9	0,5	1,1	4,0	2,4	2,7	0,0
Transports	0,6	1,3	1,1	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0
Consultes per feina / estudis	2,0	2,0	1,6	1,3	2,9	4,1	0,0	0,0	3,4	1,5	3,3	1,9	0,0	0,0	0,0
Informació sobre la Generalitat	5,9	5,3	7,4	4,1	3,1	9,8	10,3	3,0	4,9	4,2	6,9	7,4	6,8	5,2	7,6
Informació Direcció General Trànsit	0,8	0,6	0,6	2,2	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	1,5	0,6	0,0	0,0	8,8
Activitats nens / jovent	1,1	1,4	1,2	0,7	1,5	0,0	2,7	0,0	0,8	0,5	1,8	1,3	1,2	0,0	0,0
Informació	0,9	1,3	0,6	0,7	0,0	1,8	2,5	0,0	1,6	1,0	1,1	0,7	0,0	0,0	0,0
Impostos	3,1	2,2	4,8	3,4	3,1	2,8	0,0	0,0	0,8	3,9	3,1	5,9	0,0	0,0	8,8
Traductors	1,0	1,2	0,5	0,7	0,8	2,1	2,7	0,0	4,0	1,2	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0
Per curiositat	0,9	2,0	0,5	0,0	1,6	0,0	2,5	0,0	0,7	1,5	1,2	0,7	0,0	0,0	0,0
Altres	1,4	0,0	1,2	1,2	1,7	1,9	2,7	6,2	0,8	2,0	2,2	0,0	1,1	3,1	0,0
Cap	0,6	0,0	1,6	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	3,6	1,9	3,3	3,3	2,2	3,0	8,3	15,8	3,2	2,1	4,1	3,3	4,5	2,1	21,6
P22.4. COM LA VA CONÈIXER?															
Trucant al 012	2,7	2,2	3,0	4,1	2,4	2,7	0,0	3,0	0,8	4,9	2,8	2,2	2,1	2,4	0,0
Familiar o amic	12,4	15,2	11,3	12,1	11,4	16,7	8,0	3,1	11,6	15,1	10,5	10,3	11,3	26,4	0,0
Cercadors d'Internet	16,8	12,5	19,6	16,2	21,9	13,5	17,7	11,8	20,4	16,3	15,0	17,0	15,1	18,5	16,2
Per la televisió	19,2	13,5	19,6	22,3	19,5	23,9	15,7	16,2	20,1	17,2	19,6	18,1	25,3	17,8	8,8
Per la ràdio	1,1	2,0	0,0	1,4	0,6	0,0	4,6	3,2	0,8	0,6	1,6	0,5	2,2	2,4	0,0
Per la premsa	3,4	1,4	3,6	3,5	4,6	4,3	2,7	3,1	5,2	2,3	4,3	2,7	2,2	5,5	0,0
Per la revista de la Generalitat	1,5	1,3	2,2	0,7	2,8	1,1	0,0	0,0	0,8	0,0	1,6	2,0	5,4	0,0	0,0
A la feina / estudis	20,3	32,2	17,7	17,2	14,9	19,6	14,3	24,1	18,3	20,2	23,2	23,5	9,9	19,3	35,7
INEM / OTG	3,4	3,9	1,1	2,0	3,7	1,7	13,7	12,8	3,2	3,2	4,4	4,1	2,0	2,6	0,0
Altres	5,1	4,9	6,7	5,5	3,8	3,0	10,5	0,0	3,4	8,7	2,8	4,0	6,6	0,0	14,8
No sap	14,2	11,0	15,1	14,9	14,4	13,6	12,8	22,8	15,4	11,5	14,3	15,6	17,9	5,0	24,5
P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?															
Menys d'un mes	61,0	59,2	61,2	61,1	61,0	66,7	53,1	59,7	61,7	64,1	62,6	55,9	60,2	54,3	71,0
D'un a dos mesos	19,8	17,6	20,8	27,9	19,3	12,5	14,9	18,5	14,6	18,0	22,2	25,8	13,6	28,4	7,4
Tres o quatre mesos	7,9	8,5	9,6	6,6	7,2	5,5	11,7	8,7	13,4	8,9	3,3	5,0	12,0	7,1	14,4
Més de quatre mesos	10,6	14,7	7,4	3,7	12,5	13,6	18,2	13,1	10,3	7,9	11,9	12,0	12,2	10,1	7,1
No sap	0,7	0,0	1,1	0,7	0,0	1,7	2,1	0,0	0,0	1,1	0,0	1,2	2,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780	149	175	148	133	105	39	32	122	188	179	151	89	39	14
P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?															
Sí	35,3	36,4	34,5	38,9	35,3	38,0	24,3	22,9	32,0	38,9	36,4	31,1	40,8	22,9	49,0
No	17,9	16,3	20,0	19,2	17,6	16,9	15,3	15,0	18,3	15,7	16,0	20,8	18,1	23,0	21,0
No l'havia visitat abans	20,8	20,2	17,0	22,0	20,3	18,9	30,7	34,7	20,3	19,4	21,5	21,4	23,0	20,7	14,4
No sap	26,0	27,1	28,5	19,8	26,9	26,1	29,6	27,3	29,4	26,1	26,2	26,7	18,0	33,3	15,7
Base Creu que la pàgina web ha millorat	276	54	61	57	47	40	9	7	39	73	65	47	36	9	7
P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?															
Accessibilitat	7,9	3,6	9,8	10,7	6,2	2,4	11,0	40,1	5,4	8,2	10,6	10,5	5,4	0,0	0,0
Claredat	18,1	29,7	19,7	13,6	15,2	11,9	22,1	0,0	22,8	19,2	19,8	16,6	17,2	0,0	0,0
Més informació, més serveis	28,4	31,4	19,6	32,5	23,3	34,3	56,2	14,2	23,9	23,6	35,2	25,2	30,6	43,2	33,5
Disseny, imatge	9,5	5,2	6,2	15,8	12,5	5,8	0,0	30,5	12,6	11,9	5,0	8,3	8,7	0,0	33,1
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	21,3	22,8	22,7	15,5	21,3	28,9	10,8	15,2	21,8	23,1	15,4	21,1	24,7	24,8	33,5
Rapidesa	10,4	7,3	18,5	5,2	10,8	13,7	0,0	0,0	7,7	11,0	9,6	11,7	10,9	22,9	0,0
No sap	4,4	0,0	3,5	6,7	10,7	3,0	0,0	0,0	5,7	2,9	4,5	6,8	2,6	9,2	0,0
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780	149	175	148	133	105	39	32	122	188	179	151	89	39	14
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	33,2	33,3	32,9	36,8	36,2	30,0	28,3	22,5	32,3	35,0	34,8	34,6	31,6	25,6	15,0
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	48,5	45,5	50,4	43,9	49,8	52,8	54,7	46,5	43,6	49,7	48,7	50,5	47,3	50,9	53,0
No sap que es poden fer tràmits	17,5	20,5	16,1	17,9	14,0	15,2	17,0	30,9	24,1	13,6	16,0	14,2	20,0	23,5	32,1
No sap	0,8	0,7	0,6	1,4	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	1,7	0,6	0,7	1,1	0,0	0,0
P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.															
0	0,5	0,0	1,2	0,8	0,0	0,0	0,0	3,0	0,0	0,6	0,7	0,0	1,1	2,4	0,0
2	0,3	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	2,7	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	7,6
3	0,6	0,7	0,0	0,6	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,6	1,1	2,5	0,0
4	0,3	0,7	0,0	0,0	0,7	0,8	0,0	0,0	0,8	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
5	3,8	2,5	3,2	3,9	5,6	3,8	5,1	3,5	1,7	3,6	5,0	5,4	4,3	0,0	0,0
6	10,1	7,8	9,7	11,4	13,0	7,7	5,1	19,0	9,8	7,7	11,7	8,5	13,8	13,3	8,8
7	22,5	22,2	22,7	22,8	18,7	28,4	19,9	22,0	26,0	24,0	22,1	25,0	10,5	24,8	20,8
8	30,5	33,9	29,4	28,4	35,7	27,6	28,0	21,7	35,6	28,5	26,5	29,2	36,7	36,2	24,5
9	14,3	10,7	16,9	19,6	9,7	11,3	21,0	15,2	7,1	15,9	15,1	17,1	12,9	10,4	38,3
10	12,2	15,7	10,5	9,8	11,0	13,6	13,6	15,8	11,1	13,0	14,0	9,2	16,4	10,4	0,0
No sap	4,7	5,8	5,8	2,6	3,6	6,8	4,6	0,0	7,9	5,5	3,4	4,9	3,4	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

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26
P23. SEXE DE L'ENTREVISTAT															
Home	34,9	29,9	37,5	34,0	32,7	38,4	45,5	31,5	29,2	38,1	35,6	34,8	33,1	40,7	35,5
Dona	65,1	70,1	62,5	66,0	67,3	61,6	54,5	68,5	70,8	61,9	64,4	65,2	66,9	59,3	64,5
P24. EDAT DE L'ENTREVISTAT															
Fins a 25 anys	8,7	8,6	8,6	10,2	7,6	8,4	6,3	10,7	4,9	12,1	6,3	8,1	11,1	16,1	7,2
De 25 a 34	31,8	34,0	32,6	29,7	33,0	30,6	33,4	25,1	26,3	29,7	31,3	36,7	33,6	39,9	37,9
De 35 a 44	28,1	27,2	29,4	26,8	33,4	25,8	29,2	17,4	28,2	26,7	25,8	31,5	34,0	22,0	19,9
De 45 a 54	16,3	16,5	15,6	17,7	11,3	20,3	9,9	25,5	22,2	13,6	23,9	9,0	8,1	13,9	23,3
De 55 a 64	9,1	9,3	7,8	8,8	10,2	9,0	11,1	10,6	11,2	12,1	6,4	8,6	7,9	6,2	7,6
65 i més	6,0	4,5	5,9	6,7	4,6	5,9	10,1	10,7	7,3	5,7	6,5	6,2	5,3	1,9	4,2
P25. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER?															
Catalunya	77,1	79,1	76,9	77,7	78,5	73,9	73,1	76,8	73,3	76,3	76,6	83,4	77,8	73,3	73,4
Resta d'Espanya	13,5	13,6	12,8	15,6	10,7	16,7	13,7	6,2	19,3	13,1	14,3	10,7	9,6	10,3	15,7
Estranger	9,3	7,3	10,4	6,6	10,8	9,4	13,3	17,0	7,4	10,6	9,1	5,9	12,7	16,4	10,8
P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?															
Català	47,2	45,4	49,8	43,9	47,8	47,8	47,7	53,8	44,8	46,2	48,3	49,6	46,6	55,5	31,2
Castellà	45,4	46,2	42,8	49,2	45,3	44,0	45,9	39,4	48,6	46,4	44,7	41,4	44,0	40,7	64,9
Ambdues per igual	6,8	8,0	6,3	5,6	6,9	7,7	6,4	6,8	5,6	7,1	6,3	8,5	8,0	3,8	3,9
Altres	0,6	0,4	1,1	1,3	0,0	0,6	0,0	0,0	0,9	0,3	0,7	0,5	1,5	0,0	0,0
P26.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?															
Català	32,2	33,2	34,2	30,7	32,9	30,3	31,0	30,3	28,9	28,3	35,8	35,6	28,3	42,9	32,9
Castellà	14,4	12,1	14,6	15,1	12,3	17,5	19,1	12,5	9,3	16,6	14,9	16,4	12,9	14,3	18,4
Ambdues per igual	13,4	16,1	16,3	11,6	9,9	10,1	13,6	20,7	7,9	13,2	14,0	14,2	17,9	11,4	26,8
No treballa / no estudia	39,8	38,6	35,0	42,1	45,0	41,5	36,3	36,5	53,9	42,0	35,0	33,7	40,9	29,3	21,9
Altres	0,2	0,0	0,0	0,4	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	2,0	0,0
P26.3. I AMB ELS AMICS?															
Català	41,0	38,4	43,5	34,4	43,9	44,3	48,5	43,5	39,9	40,8	43,2	39,9	41,5	43,4	31,5
Castellà	37,1	40,2	37,8	37,3	36,0	33,0	32,7	41,9	35,7	42,1	36,9	33,7	34,4	34,5	43,8
Ambdues per igual	21,7	21,5	18,7	27,9	20,1	22,2	18,8	14,6	23,9	17,1	19,6	26,4	24,1	22,1	24,7
Altres	0,2	0,0	0,0	0,4	0,0	0,6	0,0	0,0	0,5	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER EL SEU PARE?															
Catalunya	45,0	43,9	45,3	44,9	42,1	45,9	53,9	46,1	39,4	39,8	48,5	49,9	48,2	57,7	25,2
Resta d'Espanya	45,2	49,2	44,6	47,2	46,4	43,5	32,8	37,0	53,7	48,8	41,2	44,1	39,8	27,9	55,5
Estranger	9,1	6,9	9,3	6,6	10,4	10,6	13,3	17,0	6,4	10,2	10,3	5,5	11,3	14,4	14,7
No sap	0,4	0,0	0,8	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,7	0,0	4,5
No contesta	0,2	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER LA SEVA MARE?															
Catalunya	44,1	45,8	44,2	42,1	43,1	45,9	41,2	48,6	39,2	39,7	44,4	51,9	49,1	49,7	25,9
Resta d'Espanya	46,6	48,7	46,2	50,6	45,4	44,2	44,2	34,5	53,1	49,7	47,2	43,0	39,0	29,9	59,4
Estranger	9,1	5,6	9,6	7,4	10,3	9,9	14,6	17,0	7,2	10,6	8,5	4,6	11,9	20,3	14,7
No contesta	0,2	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26	
P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?																
Sense estudis	0,2	0,0	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,4	0,3	0,0	0,7	0,0	0,0	
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	2,7	3,0	1,5	3,2	2,5	2,7	6,4	1,7	2,5	3,2	3,0	1,7	2,0	7,5	0,0	
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	36,8	38,3	34,3	40,3	33,7	34,6	41,4	38,7	39,8	36,4	37,4	35,3	38,3	27,4	35,0	
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	29,1	25,4	31,4	29,1	29,3	32,4	22,6	29,8	28,9	27,7	26,0	35,3	30,5	27,3	22,2	
Universitari grau mig (primer cicle)	9,9	9,3	8,2	10,8	12,2	9,8	8,2	9,3	7,0	11,3	10,8	9,9	7,4	14,7	11,6	
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	20,6	23,5	24,2	15,8	20,7	18,8	21,3	18,4	20,4	20,8	21,7	16,9	21,1	23,2	31,2	
No contesta	0,7	0,4	0,0	0,4	1,6	1,7	0,0	0,0	1,5	0,3	0,7	1,0	0,0	0,0	0,0	
P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?																
Treballa per compte propi	13,4	11,7	16,7	13,2	14,7	9,6	16,6	10,8	13,0	15,6	14,5	10,7	10,9	14,6	15,1	
Treballa per compte d'altri	44,6	48,8	46,4	41,9	38,2	47,8	42,2	46,9	31,1	39,6	48,7	53,3	46,6	52,4	63,0	
No treballa	41,4	39,0	37,0	44,4	45,5	42,1	39,7	42,4	54,9	44,8	36,1	34,6	42,5	33,0	21,9	
No contesta	0,6	0,4	0,0	0,4	1,6	0,6	1,6	0,0	1,0	0,0	0,7	1,4	0,0	0,0	0,0	

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Treballa per compte propi	161	27	42	33	28	16	10	5	27	43	41	23	15	7	4
P30.1. VOSTÈ ÉS...															
Empresari o professional amb assalariats	25,0	22,6	16,4	33,1	37,0	18,9	20,5	18,8	26,2	21,5	23,3	31,2	19,6	28,2	51,5
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	72,6	74,3	81,1	66,9	59,7	81,1	68,6	81,2	67,0	78,5	76,7	68,8	74,2	56,7	48,5
Membre de cooperativa	2,4	3,0	2,5	0,0	3,4	0,0	10,9	0,0	6,9	0,0	0,0	0,0	6,2	15,1	0,0
Base Treballa per compte d'altri	535	112	117	105	73	81	26	22	64	110	139	115	65	26	17
P30.2. VOSTÈ ÉS...															
Assalariat indefinit	76,7	75,7	75,4	82,7	76,2	73,5	80,1	68,2	82,7	77,8	75,4	77,8	78,8	62,9	61,6
Assalariat eventual o interí	23,2	23,4	24,6	17,3	23,8	26,5	19,9	31,8	17,3	22,2	24,6	21,3	21,2	37,1	38,4
Membre de cooperativa	0,2	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Base No treballa	496	90	94	111	86	71	24	20	113	124	103	75	59	17	6
P30.3. VOSTÈ ÉS...															
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	19,2	15,9	21,1	18,6	12,6	20,0	28,9	41,0	15,9	25,0	13,4	24,0	15,7	18,4	36,0
Aturat i ha treballat abans	67,9	70,9	67,9	66,2	76,3	68,5	54,3	40,5	74,4	61,6	70,6	62,8	71,7	64,3	64,0
Pensionista (abans no ha treballat)	0,2	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Aturat i busca la primera feina	0,8	3,3	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	1,6	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudiant	3,8	1,1	5,5	5,2	1,1	1,4	8,5	13,8	1,7	6,3	2,9	2,6	3,7	11,0	0,0
Mestressa de casa	8,2	7,6	4,4	9,9	10,0	10,1	8,4	4,7	7,1	5,5	11,2	10,6	8,9	6,2	0,0
Base Treballa	697	139	159	138	101	97	36	27	91	153	181	138	80	34	21
P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?															
Públic (administració o empresa pública)	20,7	25,9	14,1	21,2	23,7	20,9	19,4	21,6	19,9	15,3	23,0	23,6	18,7	22,8	30,4
Sector privat	77,8	73,4	85,9	74,3	75,3	78,1	77,7	78,4	80,1	83,4	74,1	75,7	80,0	74,3	69,6
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	1,2	0,7	0,0	2,9	1,0	1,1	2,9	0,0	0,0	1,3	2,3	0,7	0,0	2,9	0,0
No contesta	0,3	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	1,2	0,0	0,0
P30.5. I A QUINA BRANCA?															
Agrari	2,2	0,6	2,1	2,4	1,8	3,1	8,6	0,0	0,0	0,5	2,9	3,7	1,3	0,0	15,7
Indústria	10,8	8,5	13,0	12,3	6,7	11,5	13,5	11,5	9,1	10,9	8,5	10,8	20,0	8,8	5,8
Serveis	77,9	81,2	75,3	77,0	81,3	77,5	69,7	81,0	78,3	79,7	80,1	75,4	70,9	87,6	72,7
Construcció	8,6	9,7	8,9	6,6	10,2	7,8	8,2	7,6	12,6	8,9	7,3	10,1	6,6	3,6	5,8
No contesta	0,5	0,0	0,6	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	1,2	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26
P31. COMARCA DE RESIDÈNCIA															
Alt Camp	0,7	0,4	0,0	1,2	1,1	1,1	0,0	0,0	0,9	1,1	0,3	0,5	0,8	0,0	0,0
Alt Empordà	1,3	1,8	0,8	1,6	0,5	1,7	1,7	0,0	0,5	1,4	0,7	1,5	0,6	4,0	8,4
Alt Penedès	1,8	1,8	2,5	0,3	3,4	1,1	1,5	2,6	2,1	2,1	0,7	2,3	3,1	0,0	0,0
Alt Urgell	0,3	0,4	0,4	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,7	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Anoia	2,1	1,8	0,4	3,5	3,2	2,8	0,0	0,0	3,5	2,1	1,1	2,2	2,8	0,0	0,0
Bages	3,5	4,8	3,9	2,1	3,7	4,6	1,7	0,0	2,9	3,4	3,5	5,4	2,1	3,8	0,0
Baix Camp	1,8	0,8	1,2	2,7	1,5	1,7	4,8	3,8	2,8	1,3	1,8	1,9	2,1	1,6	0,0
Baix Ebre	0,7	1,3	1,1	0,0	0,5	0,6	0,0	0,0	1,5	0,0	0,7	0,4	0,8	1,9	0,0
Baix Empordà	1,1	1,2	1,9	0,7	1,0	1,3	0,0	0,0	1,3	1,8	0,7	0,9	1,4	0,0	0,0
Baix Llobregat	9,2	9,0	10,1	9,3	8,5	8,3	7,6	12,4	8,3	10,9	9,6	9,1	8,6	2,1	10,3
Baix Penedès	1,8	2,1	1,9	2,0	2,2	1,2	1,3	0,0	2,0	2,2	2,1	1,8	0,7	1,6	0,0
Barcelonès	7,9	9,0	7,7	7,3	8,8	5,9	9,6	8,5	6,3	8,4	9,9	6,4	6,3	11,5	8,4
Berguedà	0,6	0,9	0,0	1,2	0,0	0,6	2,0	0,0	0,0	0,8	1,1	0,9	0,0	0,0	0,0
Cerdanya	0,1	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,4	0,0	0,0	0,0
Conca de Barberà	0,1	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	1,5	0,8	0,8	2,0	1,1	2,9	1,7	2,2	2,6	1,7	1,0	0,9	1,3	2,1	0,0
Garrigues	0,5	0,0	0,4	0,0	1,1	1,4	1,7	0,0	0,5	0,4	0,4	0,0	1,5	0,0	3,8
Garrotxa	0,7	1,3	0,8	0,8	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,3	1,4	0,7	0,0	0,0
Gironès	2,9	3,1	3,1	1,7	3,3	4,8	1,6	0,0	4,3	1,5	3,9	1,8	3,8	2,4	0,0
Maresme	7,0	9,3	5,4	7,3	5,2	6,4	11,4	6,3	4,9	6,7	7,1	7,9	9,2	4,1	10,3
Montsià	0,5	0,4	0,4	0,3	0,5	1,1	0,0	0,0	0,8	0,0	1,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Noguera	0,4	1,0	0,0	0,0	0,9	0,0	1,7	0,0	0,0	0,4	0,4	0,4	0,7	2,1	0,0
Osona	1,7	1,7	2,3	1,6	2,1	1,2	1,6	0,0	2,3	1,2	1,3	1,8	1,5	2,0	8,1
Pallars Sobirà	0,1	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
Pla de l'Estany	0,3	0,9	0,4	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,7	0,0	0,0	2,0	0,0
Pla d'Urgell	0,6	0,4	0,9	0,8	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	0,4	0,7	0,0	0,0
Priorat	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,6	0,0	0,0	0,5	0,0	0,4	0,0	0,0	2,1	0,0
Ripollès	0,3	0,4	0,4	0,4	0,5	0,0	0,0	0,0	0,5	0,7	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0
Segarra	0,3	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	3,2	0,0	0,5	0,6	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
Segrià	1,8	3,0	1,6	1,7	0,6	1,9	1,6	2,0	1,5	1,5	3,2	0,5	1,4	1,9	3,8
Selva	2,2	1,2	1,5	2,8	1,6	2,4	0,0	13,3	1,0	1,4	3,6	2,2	4,5	0,0	0,0
Solsonès	0,3	0,0	0,4	0,0	0,5	0,0	0,0	2,2	1,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0
Tarragonès	3,8	2,1	3,6	4,7	3,3	5,1	1,7	8,2	2,5	4,8	2,9	4,8	3,8	2,1	8,1
Terra Alta	0,2	0,9	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0
Urgell	0,6	0,0	1,6	0,0	0,4	1,1	0,0	0,0	1,0	0,3	0,3	0,9	0,7	0,0	0,0
Vallès Occidental	11,7	13,7	11,7	10,8	11,2	11,7	8,3	14,7	13,1	9,8	12,6	11,6	11,8	14,8	7,3
Vallès Oriental	5,8	6,1	6,4	4,4	6,6	4,5	8,6	6,4	7,9	3,9	4,8	6,5	6,8	10,4	0,0
Barcelona ciutat	22,6	17,9	24,3	26,9	20,9	22,4	25,2	17,5	19,4	26,9	20,6	23,4	19,4	23,7	31,5
No contesta	0,8	0,4	0,0	1,3	2,1	0,6	0,0	0,0	1,5	0,3	0,4	1,0	0,7	1,9	0,0

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Viu a Barcelona ciutat	271	41	61	67	40	38	15	8	40	75	59	50	27	12	8
P32. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?															
Ciutat Vella	4,5	0,0	4,9	6,2	2,1	8,3	0,0	12,6	2,3	7,3	0,0	0,0	11,0	15,6	12,4
Eixample	18,8	17,7	21,8	20,8	17,5	11,3	0,0	60,5	23,7	14,9	23,7	16,6	10,8	32,5	13,3
Sants-Montjuïc	10,6	15,0	8,7	10,6	10,1	10,5	13,1	0,0	6,9	13,8	10,8	14,4	0,0	17,2	0,0
Les Corts	6,0	2,9	11,5	3,1	2,6	13,2	0,0	0,0	15,0	4,2	5,1	6,4	3,8	0,0	0,0
Sarrià-Sant Gervasi	8,1	5,0	10,3	1,4	8,0	14,3	19,6	13,5	8,1	5,6	6,6	15,1	7,6	0,0	12,4
Gràcia	9,8	12,3	6,9	6,1	11,7	14,5	20,2	0,0	13,0	8,0	15,2	3,9	17,0	0,0	0,0
Horta	7,8	10,8	0,0	12,8	10,2	2,9	18,6	0,0	9,5	6,5	3,1	15,2	3,7	0,0	23,6
Nou Barris	8,7	17,1	3,2	7,4	12,5	9,5	6,7	0,0	9,6	7,5	13,5	0,0	14,6	0,0	26,5
Sant Andreu	6,9	7,1	10,0	5,9	7,3	7,1	0,0	0,0	0,0	6,5	8,1	11,6	8,2	0,0	11,8
Sant Martí	17,3	9,6	22,6	24,3	15,5	8,5	14,6	13,5	9,5	24,4	12,0	14,8	23,3	34,8	0,0
No contesta	1,5	2,5	0,0	1,4	2,6	0,0	7,2	0,0	2,4	1,4	1,9	2,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26
REGIÓ DE RESIDÈNCIA															
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	44,9	49,6	44,6	41,3	44,9	40,8	48,7	52,9	45,2	43,6	45,8	44,8	47,1	44,9	36,3
Comarques gironines	8,8	10,0	8,9	8,0	7,9	10,3	3,3	13,3	7,9	7,9	9,9	8,2	11,0	8,4	8,4
Camp de Tarragona	8,3	5,5	7,2	11,0	8,1	8,9	9,4	12,1	8,5	9,8	7,4	9,0	7,3	5,3	8,1
Terres de l'Ebre	1,6	2,7	2,4	0,7	1,0	2,2	0,0	0,0	3,6	0,0	2,1	0,4	1,6	6,1	0,0
Àmbit de Ponent	4,2	4,3	5,3	2,5	3,1	5,6	8,1	2,0	3,5	3,2	6,1	2,6	5,0	4,0	7,6
Comarques centrals	8,2	9,2	7,1	8,4	9,5	9,2	5,2	2,2	9,7	7,5	7,0	10,3	7,1	5,8	8,1
Alt Pirineu i Aran	0,6	0,4	0,4	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,5	0,7	0,6	0,4	0,7	0,0	0,0
Barcelona ciutat	22,6	17,9	24,3	26,9	20,9	22,4	25,2	17,5	19,4	26,9	20,6	23,4	19,4	23,7	31,5
No contesta	0,8	0,4	0,0	1,3	2,1	0,6	0,0	0,0	1,5	0,3	0,4	1,0	0,7	1,9	0,0
DIA SETMANA TRUCADA															
Dilluns	19,1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,0	20,0	19,8	24,0	18,6	19,5	19,9
Dimarts	21,1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	26,2	22,7	23,2	18,4	18,0	10,0	0,0
Dimecres	20,9	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	22,6	24,2	21,4	20,5	14,8	10,2	21,3
Dijous	15,8	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	20,4	15,8	10,3	18,3	16,0	18,3	14,1
Divendres	14,1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	16,0	10,5	17,8	11,3	14,3	22,7	3,5
Dissabte	5,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	1,9	3,0	4,8	4,7	10,1	9,7	22,9
Diumenge	3,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	1,0	3,7	2,7	2,7	8,2	9,6	18,2
FRANJA HORÀRIA TRUCADA															
De 8 a 11 hores	17,2	10,8	21,4	18,6	22,2	19,5	6,3	4,3	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 11 a 13 hores	23,1	24,1	24,9	26,8	23,1	17,2	13,4	21,9	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 13 a 16 hores	23,8	24,6	26,1	24,4	15,5	30,0	22,4	16,7	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
De 16 a 19 hores	18,0	22,6	15,7	17,7	20,8	14,4	16,8	12,5	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
De 19 a 22 hores	11,6	11,2	9,9	8,2	11,7	11,7	23,0	24,2	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
De 22 a 1 hores	4,2	4,3	2,0	2,0	4,8	6,7	8,0	10,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
De 1 a 8 hores	2,2	2,3	0,0	2,3	2,0	0,6	10,0	10,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
PROVÍNCIA															
Barcelona	76,0	76,7	75,5	77,5	77,0	73,0	79,1	70,4	74,4	78,4	73,8	79,4	72,9	76,3	75,8
Girona	8,8	10,0	8,9	8,0	7,9	10,3	3,3	13,3	7,9	7,9	9,9	8,2	11,0	8,4	8,4
Lleida	5,0	5,2	6,1	2,5	5,6	5,6	8,1	4,2	5,0	3,9	6,8	3,1	6,5	4,0	7,6
Tarragona	10,1	8,1	9,5	12,1	9,6	11,2	9,4	12,1	12,7	9,8	9,5	9,3	9,6	11,4	8,1
NIVELL D'ESTUDIS															
Baix	39,8	41,4	36,2	43,9	36,2	37,4	47,9	42,5	42,3	39,9	40,8	37,0	40,9	34,8	35,0
Mitjà	29,1	25,4	31,4	29,1	29,3	32,4	22,6	29,8	28,9	27,7	26,0	35,3	30,5	27,3	22,2
Alt	30,5	32,8	32,4	26,6	32,8	28,6	29,6	27,7	27,4	32,1	32,5	26,8	28,6	37,9	42,8
No contesta	0,7	0,4	0,0	0,4	1,6	1,7	0,0	0,0	1,5	0,3	0,7	1,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
Base Total	1200	230	253	250	190	170	61	47	207	277	285	216	139	50	26
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012															
Gener	10,0	9,4	10,0	11,0	10,7	10,6	7,9	5,1	12,2	9,1	7,6	11,1	9,5	9,6	22,7
Febrer	8,6	7,6	9,0	8,7	8,7	8,5	10,2	8,8	6,5	7,8	11,2	8,1	8,9	8,2	7,8
Març	8,6	8,5	8,6	7,8	8,7	8,5	8,5	13,2	9,0	10,4	8,7	6,7	8,9	8,2	0,0
Abril	7,9	7,8	7,5	7,6	8,0	7,3	9,4	12,1	8,3	7,5	8,0	7,5	8,9	7,6	7,2
Maig	7,8	9,0	7,8	8,2	7,4	8,3	6,2	2,0	7,2	7,1	7,9	9,5	8,1	7,5	3,5
Juny	8,4	8,8	8,4	8,5	8,0	7,7	8,3	10,8	8,3	9,1	7,8	8,4	8,0	8,0	11,4
Juliol	9,2	8,7	9,2	9,3	9,9	9,8	7,3	9,4	8,5	8,8	10,4	8,7	10,3	8,8	4,2
Agost	6,8	6,8	7,1	6,8	6,9	6,3	8,0	5,2	7,1	7,1	6,3	7,2	7,1	4,9	6,2
Setembre	8,2	8,6	7,8	8,7	7,8	8,1	6,5	10,5	7,6	8,5	8,3	8,7	7,8	7,9	7,4
Octubre	8,1	8,0	8,1	7,4	8,2	8,6	8,0	10,4	8,0	7,7	7,5	8,1	9,8	9,7	7,3
Novembre	7,8	7,3	8,1	8,2	8,9	7,2	4,6	8,0	7,2	7,4	8,9	7,4	6,7	9,3	10,6
Desembre	8,6	9,4	8,6	7,8	7,1	9,1	15,3	4,4	10,0	9,3	7,6	8,6	5,9	10,3	11,7



Regió de residència

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?										
Menys de tres mesos	5,1	3,9	6,6	4,9	1,0	0,0	3,8	5,8	14,1	0,0
Entre 3 i 6 mesos	6,1	2,7	8,0	8,2	5,2	0,0	1,9	6,4	15,2	11,1
Entre 6 i 12 mesos	5,1	5,1	4,0	4,6	7,5	5,0	1,9	10,0	15,6	10,4
Entre 1 i 2 anys	13,8	8,8	16,6	12,7	10,9	0,0	13,5	17,5	28,2	22,9
Més de 2 anys	69,7	79,1	64,6	69,6	75,3	95,0	78,9	60,2	26,9	55,7
No sap	0,2	0,3	0,2	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	18,4	20,5	18,4	14,2	21,6	5,3	6,4	24,4	14,1	11,1
Internet	7,0	5,0	9,5	1,9	6,1	9,8	7,7	3,3	0,0	22,2
Per la televisió	30,9	27,4	25,9	48,6	32,5	28,7	50,1	38,5	28,8	23,9
Per la ràdio	1,8	1,2	1,9	2,9	2,8	0,0	2,0	0,0	12,3	0,0
A la premsa	4,3	6,2	3,9	1,9	3,0	15,7	6,4	3,0	0,0	0,0
Revista de la Generalitat	3,4	1,9	4,5	1,0	3,0	0,0	10,1	1,9	15,6	0,0
Pàgines grogues	1,0	1,1	0,7	2,2	0,0	0,0	1,9	2,3	0,0	0,0
Algun altre servei telefònic	1,2	3,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0
A la feina / estudis	4,2	5,0	4,0	5,9	3,3	5,3	0,0	4,2	0,0	11,8
INEM / OTG	7,3	2,6	9,2	7,9	6,7	5,0	5,8	10,1	14,1	10,0
Altres respostes	5,8	4,9	7,2	5,4	6,1	0,0	0,0	4,1	15,2	0,0
No sap	14,6	21,1	14,0	8,1	14,8	30,3	9,7	6,2	0,0	21,0

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?										
Molt satisfet	31,3	31,2	31,6	28,9	36,9	37,8	29,6	28,0	14,1	23,9
Bastant satisfet	55,6	53,5	57,7	58,0	48,1	62,2	60,6	47,9	71,2	76,1
Regular / normal	9,5	11,1	7,6	10,2	10,8	0,0	4,0	18,9	14,6	0,0
Poc satisfet	2,7	3,1	2,1	3,0	3,0	0,0	5,8	4,1	0,0	0,0
Gens satisfet	0,9	1,0	1,0	0,0	1,2	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?										
0	0,3	0,4	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
1	0,2	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
2	0,4	0,8	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,3	0,7	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
4	0,6	0,7	0,6	0,0	1,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0
5	3,9	3,1	3,4	2,9	6,2	0,0	6,2	7,5	0,0	0,0
6	4,7	5,2	4,7	4,7	4,0	5,3	6,0	4,1	0,0	0,0
7	13,3	14,0	13,9	14,1	11,0	0,0	6,3	14,3	15,2	22,2
8	32,5	32,1	32,5	36,1	27,6	31,0	35,8	30,5	56,6	43,8
9	21,0	22,3	20,0	18,5	23,7	31,6	30,7	17,3	14,1	12,9
10	22,8	20,4	23,9	22,7	26,5	32,1	15,1	21,9	14,1	21,1
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

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
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	26,4	31,8	24,6	20,6	25,2	24,1	20,0	30,2	56,2	24,7
Amabilitat	7,8	7,3	7,7	8,4	6,1	0,0	7,8	13,1	0,0	0,0
Atenció (personal, al client)	23,5	21,8	24,4	24,7	20,2	36,3	34,6	19,6	0,0	10,0
Tenir molta i bé la informació	5,1	6,6	4,5	7,6	3,9	9,8	2,0	4,0	0,0	0,0
Bona informació	8,9	7,4	9,1	6,8	11,1	15,4	8,0	11,0	14,1	10,4
Resoldre, donar solucions	13,3	9,8	13,4	16,5	21,9	5,0	11,9	9,1	29,7	33,4
Eficàcia / eficiència	4,6	5,2	4,3	4,9	5,4	0,0	4,0	4,8	0,0	10,4
Professionalitat	3,3	4,7	3,4	0,8	2,0	0,0	7,8	1,2	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	2,5	1,9	3,5	5,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	1,0	0,8	0,9	0,9	0,9	0,0	1,9	1,8	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	2,1	2,1	1,8	2,9	1,0	9,5	1,9	3,2	0,0	0,0
Altres	1,0	0,0	1,4	0,0	2,1	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0
No sap	0,6	0,4	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1
Base Esmenta un primer aspecte	1193	270	534	106	100	20	50	98	7	8
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?										
Rapidesa	13,1	14,3	12,3	15,9	14,9	5,0	9,7	14,4	14,1	0,0
Amabilitat	9,4	9,8	9,1	9,6	6,9	14,9	10,7	9,5	0,0	26,2
Atenció (personal, al client)	10,3	8,7	10,8	8,6	8,6	9,0	9,7	13,6	59,0	0,0
Tenir molta i bé la informació	4,4	3,7	4,7	4,7	4,1	0,0	6,1	5,1	0,0	0,0
Bona informació	8,1	8,7	8,5	4,8	9,3	4,2	15,2	5,3	0,0	0,0
Resoldre, donar solucions	8,2	8,1	8,8	6,7	7,0	5,6	12,1	6,3	0,0	13,3
Eficàcia / eficiència	4,9	5,7	4,3	3,7	8,0	0,0	5,6	6,1	0,0	0,0
Professionalitat	3,2	4,5	2,8	2,7	2,9	10,6	5,9	0,0	0,0	0,0
Llenguatge clar i concís	2,6	1,9	3,1	1,9	1,9	0,0	0,0	4,8	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	1,3	1,2	1,5	1,9	0,9	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	1,7	3,0	1,3	0,9	3,0	0,0	2,0	0,0	12,3	0,0
Altres	1,3	0,3	1,4	2,7	0,0	9,1	0,0	2,0	0,0	0,0
Cap altre	31,7	30,1	31,6	36,0	32,5	41,6	22,9	32,0	14,6	60,5

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?										
Rapidesa	39,5	46,1	36,8	36,5	40,2	29,0	29,8	44,6	70,3	24,7
Amabilitat	17,1	17,1	16,8	18,0	13,0	14,9	18,6	22,6	0,0	23,3
Atenció (personal, al client)	33,7	30,4	35,1	33,4	28,9	45,4	44,3	33,1	59,0	10,0
Tenir molta i bé la informació	9,4	10,3	9,1	12,3	8,0	9,8	8,0	9,1	0,0	0,0
Bona informació	17,0	16,1	17,5	11,6	20,5	19,6	23,2	16,2	14,1	10,4
Resoldre, donar solucions	21,4	17,9	22,2	23,2	28,9	10,6	24,0	15,4	29,7	45,2
Eficàcia / eficiència	9,5	10,9	8,5	8,6	13,4	0,0	9,7	10,9	0,0	10,4
Professionalitat	6,4	9,2	6,2	3,5	4,9	10,6	13,8	1,2	0,0	0,0
Llenguatge clar i concis	5,0	3,8	6,5	7,8	1,9	0,0	0,0	4,8	0,0	0,0
Interès per resoldre la consulta	2,2	2,0	2,4	2,8	1,9	0,0	1,9	2,8	0,0	0,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	3,8	5,1	3,1	3,7	4,0	9,5	3,9	3,2	12,3	0,0
Altres	2,2	0,3	2,8	2,7	2,1	9,1	0,0	4,0	0,0	0,0
No sap	0,6	0,4	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI: LA RAPIDESA										
0	0,6	1,1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0
1	0,6	0,4	0,6	0,9	0,9	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0
2	0,5	0,8	0,2	1,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0
3	0,8	0,8	0,4	0,0	1,2	0,0	0,0	4,3	0,0	0,0
4	1,9	1,8	2,5	1,9	0,0	0,0	1,9	1,0	0,0	0,0
5	4,9	6,2	5,1	1,8	8,0	0,0	2,0	4,1	0,0	0,0
6	7,9	10,3	6,4	7,7	5,9	15,8	5,5	11,2	0,0	11,8
7	15,4	16,7	15,7	12,5	15,2	5,6	14,3	13,5	26,9	32,6
8	24,4	25,6	26,1	23,9	17,6	30,4	26,3	18,2	15,6	21,6
9	19,3	16,1	17,5	21,8	26,6	15,6	33,3	19,8	43,4	12,9
10	23,6	19,9	25,3	28,5	24,4	32,5	15,1	22,5	14,1	21,1
No sap	0,1	0,4	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	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
2	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,4	0,7	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0
5	1,4	0,8	1,7	3,0	0,0	0,0	2,4	1,1	0,0	0,0
6	3,1	1,7	4,6	4,6	1,0	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0
7	8,4	10,2	8,2	6,6	10,4	0,0	4,0	6,3	0,0	34,2
8	23,9	28,0	22,9	21,2	24,0	20,3	27,3	17,3	26,4	44,7
9	24,6	25,8	24,4	18,3	28,3	15,9	28,2	26,1	30,7	10,0
10	37,8	32,0	37,8	46,3	36,3	63,8	38,1	43,0	42,9	11,1
No sap	0,1	0,4	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

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
LA PROFESSIONALITAT										
0	0,5	1,2	0,2	0,0	0,9	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
1	0,3	0,0	0,4	0,9	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
2	0,2	0,3	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,7	0,7	0,6	0,0	0,9	0,0	1,9	1,0	0,0	0,0
4	0,3	0,8	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	2,8	2,7	2,8	4,0	2,2	0,0	0,0	4,5	0,0	0,0
6	4,0	4,4	4,0	3,7	4,3	0,0	0,0	5,1	0,0	10,4
7	11,6	14,7	11,2	10,4	10,9	10,3	9,8	6,1	27,8	22,2
8	30,0	30,7	30,5	26,1	28,2	36,0	39,0	25,6	14,1	43,4
9	21,5	18,8	22,2	20,0	24,7	15,1	32,0	21,0	15,2	12,9
10	27,8	25,4	27,5	33,9	27,8	38,6	17,2	33,6	42,9	11,1
No sap	0,3	0,4	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,1	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	1,3	1,6	1,5	0,0	1,2	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0
1	0,3	0,4	0,2	0,0	0,9	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
2	0,5	0,4	0,4	1,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0
3	1,4	2,2	0,8	1,9	0,0	0,0	3,9	3,1	0,0	0,0
4	0,9	0,4	0,6	0,0	4,3	5,3	1,9	1,0	0,0	0,0
5	3,0	2,9	3,3	2,8	0,9	0,0	2,0	4,2	0,0	11,8
6	6,0	6,7	5,6	6,8	4,0	10,6	4,3	8,1	0,0	0,0
7	11,3	11,3	12,6	6,6	10,0	15,5	5,4	11,2	12,3	22,2
8	24,0	28,3	24,1	24,7	21,2	10,3	30,5	14,2	0,0	32,0
9	21,9	19,8	19,7	23,9	27,9	25,7	26,3	26,1	59,0	21,1
10	29,2	25,7	31,3	32,2	29,6	32,8	25,7	26,8	28,8	12,9
No sap	0,1	0,4	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

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
L'UTILITZACIÓ DE LLENGUATGE CLAR I CONCÍS										
0	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
1	0,2	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
2	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,2	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,8	1,8	1,0	2,9	1,9	0,0	2,4	5,3	0,0	0,0
6	2,6	3,1	2,9	2,1	2,9	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0
7	9,4	10,6	8,9	5,8	12,6	10,3	3,9	10,7	14,6	22,4
8	27,8	32,5	26,6	23,6	31,0	26,0	29,6	22,4	12,3	32,6
9	22,8	20,4	24,2	23,1	25,9	5,0	28,3	17,0	44,8	22,9
10	35,0	30,0	36,3	41,6	25,7	58,8	35,8	40,5	28,2	22,1
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	0,5	0,3	0,4	0,0	0,9	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0
1	0,4	0,3	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
2	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,3	0,4	0,0	1,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,8	0,8	0,6	0,0	1,0	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0
5	3,5	3,0	3,6	3,8	3,2	0,0	1,6	7,4	0,0	0,0
6	5,7	7,7	5,6	2,0	5,9	10,6	1,9	5,8	0,0	11,8
7	12,4	13,9	13,8	15,4	8,1	0,0	3,9	9,7	0,0	11,8
8	24,7	27,4	23,1	21,5	23,2	26,4	36,0	22,5	12,3	55,3
9	22,4	17,3	22,2	24,3	28,0	20,4	31,0	23,0	59,5	21,1
10	28,8	28,1	29,8	31,9	28,4	42,6	25,5	24,3	28,2	0,0
No sap	0,3	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	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

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
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	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,2	0,8	1,9	0,9	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0
6	1,7	0,8	2,1	1,1	2,1	0,0	4,6	1,1	0,0	10,5
7	5,9	6,0	6,0	7,0	5,5	0,0	8,1	3,3	0,0	22,2
8	20,8	21,1	20,4	26,4	21,3	14,0	17,2	15,4	28,8	56,2
9	19,5	23,9	17,0	13,3	22,6	5,3	32,6	19,4	44,8	11,1
10	50,7	47,1	52,4	51,2	48,5	80,7	35,6	60,8	26,4	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	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,1	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,2	1,0	1,7	0,9	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0
6	1,4	2,5	1,1	0,0	1,8	0,0	3,9	0,0	0,0	0,0
7	5,6	6,6	5,6	4,7	2,7	5,3	7,6	4,2	15,6	11,8
8	18,0	20,2	15,5	14,3	23,7	25,8	21,8	17,1	12,3	56,7
9	18,5	19,5	17,4	22,7	22,0	15,2	24,3	11,2	58,0	0,0
10	55,0	49,4	58,7	56,4	49,8	53,7	42,4	65,4	14,1	31,5
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	0,2	0,4	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	0,4	0,0	0,7	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	0,7	0,7	0,9	0,9	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
7	4,3	4,1	5,0	5,8	1,0	4,8	5,8	2,1	0,0	11,8
8	17,0	20,1	14,8	19,0	16,9	10,1	23,9	15,2	0,0	43,8
9	21,1	21,9	20,1	22,6	29,5	10,6	27,2	14,3	43,9	0,0
10	55,9	52,2	58,3	50,8	52,6	74,5	40,8	67,4	56,1	44,3
No sap	0,3	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	2,4	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

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA										
4	0,2	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0
5	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	0,3	0,3	0,4	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	2,0	1,1	2,6	3,7	0,0	0,0	4,2	1,1	0,0	0,0
8	12,1	11,8	11,2	10,5	13,3	5,3	13,9	16,6	15,2	34,7
9	16,9	19,8	13,8	15,8	21,3	15,9	38,4	10,9	14,1	23,4
10	68,3	66,2	71,6	70,0	64,4	78,8	41,6	71,5	70,7	41,9
No contesta	0,1	0,0	0,2	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	0,1	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	0,6	0,4	1,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	1,0	1,4	1,2	0,0	0,9	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0
7	4,8	5,4	5,3	4,6	1,9	0,0	6,3	3,0	0,0	11,8
8	17,3	17,8	16,4	16,4	16,3	34,7	25,1	14,2	0,0	43,3
9	19,0	20,7	15,9	18,6	25,2	15,5	30,4	19,4	45,4	11,1
10	56,9	53,5	59,7	60,4	54,7	49,8	36,2	63,4	54,6	33,8
No sap	0,1	0,0	0,2	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'INTERÉS PER RESOLDRE LA CONSULTA										
0	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	0,4	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0
6	1,0	1,1	1,4	0,9	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	5,1	5,2	5,9	3,8	4,1	5,0	4,4	4,2	0,0	0,0
8	14,6	18,9	11,8	16,7	14,3	10,3	15,0	13,6	30,2	34,7
9	17,9	19,0	15,9	12,1	23,9	5,3	38,6	17,2	43,4	11,1
10	60,9	55,4	64,4	66,5	56,7	79,5	42,0	63,7	26,4	54,2
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

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?										
Rapidesa	20,5	20,4	20,0	19,0	17,3	14,6	16,4	30,6	26,4	22,9
Amabilitat	18,8	19,7	19,5	21,1	10,6	10,3	19,1	19,5	14,6	21,1
Professionalitat	12,9	13,0	11,8	16,9	18,4	25,2	13,6	7,4	0,0	11,8
Adequació de la resposta	25,7	27,6	25,9	16,8	28,4	34,8	24,3	22,4	44,8	44,2
Llenguatge clar i concís	6,4	6,1	6,4	8,2	8,0	0,0	4,2	6,2	14,1	0,0
Interès per resoldre la consulta	15,6	12,9	16,4	17,9	17,2	15,1	22,4	14,0	0,0	0,0
Altres respostes	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Esmenta un aspecte	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
P8-B. I EL SEGON?										
Rapidesa	23,1	23,7	24,1	22,6	23,7	20,5	16,3	20,4	15,6	21,9
Amabilitat	20,1	16,8	19,6	24,7	23,1	28,5	21,1	20,3	29,3	23,9
Professionalitat	13,0	17,3	10,4	16,4	10,0	4,2	16,5	12,2	28,2	33,3
Adequació de la resposta	20,4	21,1	21,0	19,1	17,8	15,9	22,0	21,6	12,3	0,0
Llenguatge clar i concís	8,9	7,5	8,3	10,3	8,7	15,8	11,7	13,1	14,6	0,0
Interès per resoldre la consulta	13,8	12,9	16,1	6,8	14,7	10,1	12,4	12,3	0,0	21,0
Altres respostes	0,3	0,0	0,4	0,0	1,0	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Cap altre	0,3	0,8	0,2	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?										
Rapidesa	43,5	44,2	44,0	41,7	41,0	35,1	32,7	51,0	42,0	44,7
Amabilitat	38,8	36,4	39,2	45,9	33,7	38,8	40,2	39,8	43,9	45,0
Professionalitat	25,9	30,3	22,1	33,3	28,4	29,4	30,1	19,6	28,2	45,1
Adequació de la resposta	46,1	48,6	47,0	35,9	46,2	50,7	46,2	43,9	57,1	44,2
Llenguatge clar i concís	15,3	13,5	14,7	18,5	16,7	15,8	15,9	19,3	28,8	0,0
Interès per resoldre la consulta	29,4	25,8	32,5	24,7	31,9	25,2	34,9	26,3	0,0	21,0
Altres respostes	0,4	0,4	0,4	0,0	1,0	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?										
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	30,1	28,1	25,5	40,7	30,2	45,2	48,2	39,2	29,3	10,4
Sí, però s'equivoca	9,2	10,0	8,5	8,7	11,0	15,9	4,0	9,2	14,6	24,7
No	60,7	61,9	66,1	50,6	58,9	38,9	47,9	51,6	56,1	64,9
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?										
Diàriament o pràcticament diària	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0
Algunes vegades a la setmana	2,1	3,2	1,7	1,9	2,9	0,0	0,0	2,0	0,0	11,8
Algunes vegades al mes	22,2	25,1	23,3	23,2	14,9	26,2	11,9	22,1	0,0	11,8
Menor freqüència	75,4	71,3	75,0	74,9	82,2	73,8	85,9	76,0	100,0	76,3
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...										
Al matí	45,4	39,0	47,3	41,6	50,4	48,0	49,5	45,3	58,4	67,5
A la tarda	19,4	20,2	19,3	24,2	19,0	16,2	9,7	20,2	0,0	11,1
A la nit	4,1	5,0	4,8	2,8	0,0	5,3	6,2	2,0	14,1	0,0
Indiferent	30,1	34,6	27,6	30,4	28,7	30,5	34,6	31,5	27,5	21,5
No sap	1,0	1,1	0,9	1,0	1,9	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...										
Només (o gairebé) els dies laborables	73,9	71,2	73,7	83,2	78,9	63,9	68,9	71,8	58,4	78,5
Només els caps de setmana	4,3	2,6	5,0	3,7	4,2	0,0	10,5	4,1	0,0	0,0
Indistintament	21,7	25,8	21,1	13,2	16,9	36,1	20,6	24,1	41,6	21,5
No sap	0,2	0,4	0,2	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	56,5	54,6	56,7	57,9	64,5	64,8	50,7	50,1	84,4	55,4
2 o 3 vegades	33,4	35,0	33,0	39,1	23,7	24,3	43,7	32,8	15,6	32,8
4 o 5 vegades	5,8	5,1	7,3	2,0	4,0	0,0	4,0	7,8	0,0	11,8
Més de 5 vegades	2,9	3,8	2,5	0,0	2,9	10,9	0,0	6,4	0,0	0,0
No sap	1,4	1,5	0,6	0,9	4,8	0,0	1,6	2,8	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	13,2	15,4	13,5	12,0	9,0	9,8	14,2	10,5	0,0	23,7
Per motius personals	86,6	83,8	86,5	87,1	91,0	90,2	85,8	89,5	100,0	76,3
No sap	0,3	0,8	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?										
Sí	87,8	91,5	87,9	87,5	82,5	79,2	92,3	80,3	100,0	100,0
No	8,2	6,0	8,4	8,6	8,3	20,8	3,9	13,5	0,0	0,0
A mitges	3,4	2,1	3,1	2,8	8,1	0,0	3,8	6,2	0,0	0,0
No sap	0,6	0,4	0,6	1,1	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base No li van solucionar la consulta	139	22	62	12	16	4	4	19	0	0
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	4,4	4,3	3,3	9,2	0,0	0,0	24,1	5,7	0	0
Em van adreçar a un número equivocat	7,0	14,1	4,5	0,0	5,7	25,4	0,0	10,3	0	0
Em van donar una informació errònia	14,7	11,8	17,5	7,8	12,6	25,4	25,0	10,6	0	0
Estic esperant la resposta	7,6	5,5	6,9	0,0	13,1	0,0	25,0	10,6	0	0
Em van adreçar a un altre lloc	16,9	9,1	18,2	25,1	19,6	0,0	25,9	15,6	0	0
No ho sabien	29,1	31,0	28,5	41,4	18,4	0,0	0,0	42,1	0	0
Atenció dolenta	3,4	0,0	4,4	8,6	5,8	0,0	0,0	0,0	0	0
Problemes tècnics	0,8	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0
Era un telèfon privat	1,5	0,0	3,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0
No va rebre la documentació que li havien dit	4,5	5,5	3,1	0,0	13,3	25,4	0,0	0,0	0	0
Actitud no correcta per part de l'operador	1,5	4,3	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0
Altres	7,0	4,5	6,4	7,9	11,4	23,9	0,0	5,1	0	0
No contesta	1,6	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
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	18,2	20,7	17,7	9,3	11,8	20,5	21,6	27,3	29,3	24,7
No	78,3	74,1	79,0	87,0	87,3	79,5	72,4	70,9	70,7	75,3
No sap	3,5	5,2	3,4	3,7	0,8	0,0	6,0	1,8	0,0	0,0
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?										
Sí	38,0	39,3	37,0	36,2	40,9	40,6	38,6	38,5	30,7	46,9
No	54,3	49,8	56,8	58,5	50,6	49,5	53,6	53,3	54,6	53,1
No sap	7,7	10,8	6,2	5,3	8,5	9,9	7,8	8,2	14,6	0,0
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?										
Sí	97,3	96,6	97,1	98,2	98,0	100,0	97,6	96,9	100,0	100,0
No	1,9	2,7	1,7	1,0	2,0	0,0	2,4	2,0	0,0	0,0
No sap	0,9	0,7	1,2	0,9	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?										
Sí	97,5	97,4	98,0	97,0	98,0	100,0	100,0	92,9	100,0	100,0
No	2,3	2,6	1,9	3,0	1,0	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0
No sap	0,1	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?										
Sí	96,0	95,5	96,7	95,1	96,9	95,2	98,0	91,6	100,0	100,0
No	3,6	3,6	2,7	4,9	3,1	4,8	2,0	8,4	0,0	0,0
No sap	0,4	0,8	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?										
Sí	88,2	88,8	89,9	86,5	90,8	79,2	86,8	76,8	100,0	100,0
No	10,9	10,6	9,2	12,6	9,2	20,8	11,3	21,1	0,0	0,0
No sap	0,8	0,6	0,7	0,9	0,0	0,0	1,9	2,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?										
Sí	97,5	97,2	97,7	97,1	98,0	100,0	100,0	95,6	100,0	88,9
No	1,2	2,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	4,4	0,0	0,0
No sap	1,4	0,7	1,5	2,9	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?										
Sí	96,1	96,6	96,0	96,1	96,1	100,0	94,0	95,6	100,0	88,9
No	3,2	3,4	3,0	3,0	1,9	0,0	3,9	4,4	0,0	11,1
No sap	0,8	0,0	0,9	1,0	2,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0
P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETES? N'HA FET ALGUN?										
Ho sap i ha fet algun tràmit	28,4	24,7	29,2	28,0	27,7	38,6	22,0	33,2	59,0	43,8
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	32,5	42,4	29,6	27,8	28,9	35,9	36,7	29,0	28,8	22,2
No sap que es poden fer tràmits	39,0	32,9	41,2	44,2	43,4	25,5	41,3	37,9	12,3	33,9

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?										
Cada dia	62,9	69,8	63,7	62,6	55,5	45,5	60,6	54,2	27,8	66,1
Algunes vegades a la setmana	14,2	11,5	14,7	12,0	14,5	20,1	16,1	18,7	28,2	0,0
Algunes vegades al mes	2,6	1,7	2,8	2,6	3,0	10,3	4,2	2,0	0,0	0,0
Menor freqüència	2,4	2,1	1,9	6,3	3,0	4,2	0,0	2,1	15,2	0,0
Mai / quasi mai	17,9	14,9	16,9	16,4	24,0	20,0	19,0	23,0	28,8	33,9
Base Es connecta cada dia	755	189	343	66	55	9	31	53	2	6
P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?										
Menys d'1 hora	12,5	10,3	12,3	12,8	15,9	9,2	3,1	21,0	0,0	31,5
1 a 2 hores	27,2	21,5	29,4	33,8	30,6	34,7	23,8	23,1	44,2	16,7
2 a 3 hores	20,5	18,9	18,6	23,5	20,2	10,7	36,8	26,0	55,8	17,9
3 a 5 hores	16,7	19,7	16,5	13,4	18,3	11,6	19,8	11,5	0,0	0,0
5 a 8 hores	12,0	14,6	10,9	13,1	7,3	22,9	9,5	14,6	0,0	0,0
8 hores	7,5	9,2	9,6	1,8	2,2	10,9	7,0	1,9	0,0	0,0
Més de 8 hores	3,1	5,8	2,4	1,6	2,0	0,0	0,0	1,9	0,0	16,0
No sap	0,5	0,0	0,3	0,0	3,5	0,0	0,0	0,0	0,0	17,9
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	31	79	13	15	4	8	18	2	0
P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?										
Menys d'1 hora	8,0	6,6	8,8	6,4	5,6	28,1	11,9	5,3	0,0	0
1 hora	23,5	22,3	21,2	36,3	19,5	20,8	23,6	32,6	0,0	0
Entre 2 i 3 hores	27,1	19,0	28,3	25,5	42,0	0,0	26,2	34,1	0,0	0
Entre 3 i 5 hores	23,1	26,1	25,5	15,7	12,9	26,3	26,2	16,7	50,0	0
Més de 5	17,6	26,0	15,0	16,2	20,0	24,8	12,1	11,3	50,0	0
No sap	0,6	0,0	1,3	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

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?										
Sí	79,7	83,4	79,8	78,0	80,7	71,3	74,4	75,2	71,2	76,1
No	20,3	16,6	20,2	22,0	19,3	28,7	25,6	24,8	28,8	23,9
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?										
Gencat.cat / Gencat	62,3	66,6	61,0	61,8	63,1	54,9	67,0	57,2	40,5	66,1
Altres	3,6	3,0	3,8	3,8	5,0	0,0	2,0	3,0	15,6	10,0
No sap	34,1	30,4	35,2	34,4	31,8	45,1	31,0	39,8	43,9	23,9
Base No esmenta espontàniament Gencat.cat	453	91	210	40	37	9	17	42	4	3
P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?										
Sí	76,4	79,9	72,9	77,8	69,9	100,0	89,3	79,4	100,0	67,4
No	23,6	20,1	27,1	22,2	30,1	0,0	10,7	20,6	0,0	32,6
Base Coneix Gencat.cat	1093	253	482	97	89	20	49	89	7	8
P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?										
Sí	71,4	78,0	72,2	66,4	75,2	54,9	69,0	56,9	71,2	49,3
No	28,5	22,0	27,8	33,6	24,8	45,1	31,0	41,9	28,8	50,7
No sap	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780	197	348	64	67	11	34	51	5	4
P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?										
Estudis	13,5	12,0	11,8	15,7	21,8	10,3	22,3	14,1	0,0	0,0
Ocupació	19,2	14,1	17,5	27,4	22,4	18,4	27,8	25,8	41,6	47,8
Habitatge	3,7	7,8	3,1	0,0	0,0	0,0	3,1	2,0	17,3	0,0
Certificats, tràmits	4,1	4,7	5,0	3,4	2,8	0,0	0,0	0,0	0,0	27,0
Cursos	3,0	2,8	3,2	2,7	4,6	0,0	0,0	1,9	0,0	25,2
Pensions, ajudes, subvencions	17,2	14,8	20,3	18,1	16,9	0,0	8,7	15,9	0,0	0,0
Multes	0,1	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Agenda cultural	3,1	4,1	3,3	4,2	2,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Normativa i legislació	4,1	3,6	4,2	3,4	5,1	0,0	0,0	10,1	0,0	0,0
Sanitat	5,3	5,8	6,2	1,6	3,0	28,7	5,7	0,0	0,0	0,0
Mapes, plànols municipals	1,0	2,1	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0
Servei meteorològic	1,8	2,1	1,4	3,4	3,1	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0
Turisme	2,0	0,0	2,8	1,6	1,5	15,2	3,3	2,0	0,0	0,0
Transports	0,6	1,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Consultes per feina / estudis	2,0	1,7	2,8	0,0	1,5	9,1	0,0	2,0	0,0	0,0
Informació sobre la Generalitat	5,9	5,4	4,3	7,9	10,3	8,7	8,5	7,8	21,3	0,0
Informació Direcció General Trànsit	0,8	1,0	0,5	1,5	0,0	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0
Activitats nens / jovent	1,1	2,0	0,9	0,0	0,0	9,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Informació	0,9	0,5	1,1	3,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Impostos	3,1	5,1	3,2	1,7	0,0	0,0	2,8	1,6	0,0	0,0
Traductors	1,0	2,1	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0
Per curiositat	0,9	0,0	0,3	2,9	0,0	0,0	5,9	2,0	19,8	0,0
Altres	1,4	2,5	0,9	1,6	0,0	0,0	3,1	2,0	0,0	0,0
Cap	0,6	0,9	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	3,6	3,4	3,8	0,0	4,2	0,0	5,8	6,1	0,0	0,0
P22.4. COM LA VA CONÈIXER?										
Trucant al 012	2,7	2,6	2,9	3,2	1,5	9,6	0,0	4,0	0,0	0,0
Familiar o amic	12,4	8,6	13,2	10,8	14,1	0,0	17,6	17,5	62,9	0,0
Cercadors d'Internet	16,8	19,4	19,0	9,5	11,8	28,2	11,9	10,3	0,0	0,0
Per la televisió	19,2	14,1	17,6	34,0	19,4	17,9	20,1	30,0	19,8	25,2
Per la ràdio	1,1	1,0	1,1	1,6	1,4	0,0	0,0	0,0	17,3	0,0
Per la premsa	3,4	3,7	3,6	1,9	1,5	0,0	6,6	3,9	0,0	0,0
Per la revista de la Generalitat	1,5	2,0	1,9	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0
A la feina / estudis	20,3	19,7	19,9	15,7	29,2	34,7	18,7	18,1	0,0	27,0
INEM / OTG	3,4	2,5	4,3	3,1	4,7	0,0	2,8	1,9	0,0	0,0
Altres	5,1	8,4	4,0	6,0	4,5	0,0	2,9	2,0	0,0	0,0
No sap	14,2	18,0	12,4	14,3	11,8	9,6	16,2	12,2	0,0	47,8
P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?										
Menys d'un mes	61,0	59,8	60,4	63,2	64,9	74,5	72,9	58,1	19,8	27,0
D'un a dos mesos	19,8	19,5	20,4	23,3	17,6	10,3	18,3	11,8	60,4	47,8
Tres o quatre mesos	7,9	9,6	9,0	1,5	4,2	15,2	0,0	12,1	0,0	0,0
Més de quatre mesos	10,6	10,0	9,4	10,8	13,4	0,0	8,8	18,0	19,8	25,2
No sap	0,7	1,0	0,8	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780	197	348	64	67	11	34	51	5	4
P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?										
Sí	35,3	33,7	35,9	39,4	31,6	54,1	43,5	32,2	0,0	27,0
No	17,9	20,9	18,6	13,7	16,1	9,6	21,1	9,8	17,3	0,0
No l'havia visitat abans	20,8	18,3	21,4	24,3	19,1	7,6	15,2	30,1	21,3	25,2
No sap	26,0	27,1	24,1	22,5	33,3	28,7	20,2	28,0	61,4	47,8
Base Creu que la pàgina web ha millorat	276	66	125	25	21	6	15	16	0	1
P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?										
Accessibilitat	7,9	9,1	8,5	4,0	14,5	0,0	7,6	0,0	0	0,0
Claredat	18,1	16,9	18,9	19,6	13,4	16,1	21,5	18,6	0	0,0
Més informació, més serveis	28,4	26,5	26,6	19,5	23,7	69,8	35,9	43,9	0	100,0
Disseny, imatge	9,5	7,5	6,8	20,9	23,9	0,0	15,1	0,0	0	0,0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	21,3	20,6	23,3	19,3	10,1	14,0	20,0	31,2	0	0,0
Rapidesa	10,4	12,2	11,5	8,8	14,4	0,0	0,0	6,3	0	0,0
No sap	4,4	7,2	4,3	8,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780	197	348	64	67	11	34	51	5	4
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	33,2	33,9	33,5	38,9	31,9	63,0	30,6	20,9	21,3	23,8
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	48,5	54,3	47,0	42,5	47,7	37,0	46,0	48,0	61,4	49,3
No sap que es poden fer tràmits	17,5	11,2	18,4	18,6	20,3	0,0	23,3	28,9	17,3	27,0
No sap	0,8	0,5	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	0,0	0,0
P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.										
0	0,5	1,2	0,3	0,0	0,0	0,0	2,8	0,0	0,0	0,0
2	0,3	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,6	0,5	0,3	1,5	1,5	0,0	0,0	0,0	17,3	0,0
4	0,3	0,4	0,3	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	3,8	5,4	3,7	4,6	1,5	0,0	0,0	4,4	0,0	0,0
6	10,1	13,1	10,8	7,4	10,3	0,0	2,9	3,9	0,0	24,0
7	22,5	28,0	20,5	19,6	20,5	18,4	18,1	25,6	0,0	50,7
8	30,5	28,0	32,2	25,8	28,2	45,3	26,9	38,2	19,8	25,2
9	14,3	10,8	11,4	23,3	15,5	0,0	34,0	22,2	62,9	0,0
10	12,2	9,3	14,2	10,6	17,9	36,3	9,2	3,6	0,0	0,0
No sap	4,7	2,2	6,4	5,6	4,6	0,0	6,1	2,0	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

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
P23. SEXE DE L'ENTREVISTAT										
Home	34,9	38,8	33,1	38,2	30,2	21,1	35,8	34,8	40,5	56,6
Dona	65,1	61,2	66,9	61,8	69,8	78,9	64,2	65,2	59,5	43,4
P24. EDAT DE L'ENTREVISTAT										
Fins a 25 anys	8,7	6,8	10,0	9,5	5,8	0,0	4,0	14,5	0,0	0,0
De 25 a 34	31,8	30,4	34,1	37,6	20,0	19,0	28,4	31,9	57,9	21,6
De 35 a 44	28,1	25,8	29,4	25,0	33,6	29,5	30,0	24,9	15,2	22,2
De 45 a 54	16,3	14,9	13,3	16,3	24,4	36,5	22,0	19,0	12,3	45,8
De 55 a 64	9,1	7,8	8,9	8,9	12,0	10,3	12,1	8,9	14,6	10,4
65 i més	6,0	14,2	4,3	2,8	4,1	4,8	3,6	0,8	0,0	0,0
P25. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER?										
Catalunya	77,1	74,6	75,8	74,9	76,1	86,0	88,1	88,7	70,7	67,7
Resta d'Espanya	13,5	13,5	14,7	12,6	19,0	8,3	5,7	8,1	0,0	21,9
Estranger	9,3	11,9	9,6	12,5	5,0	5,6	6,2	3,2	29,3	10,4
P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?										
Català	47,2	51,4	36,8	63,8	43,3	85,2	76,1	59,8	26,9	23,3
Castellà	45,4	42,9	54,3	26,2	49,1	14,8	20,0	35,3	73,1	65,7
Ambdues per igual	6,8	4,4	8,5	9,1	7,7	0,0	3,9	3,9	0,0	11,1
Altres	0,6	1,4	0,4	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
P26.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?										
Català	32,2	33,1	27,0	43,2	33,1	51,6	55,8	31,2	12,3	24,7
Castellà	14,4	14,2	17,8	6,8	14,3	4,2	6,3	7,1	29,3	43,8
Ambdues per igual	13,4	15,8	15,0	13,0	10,3	5,0	8,3	8,1	0,0	0,0
No treballa / no estudia	39,8	36,5	40,1	37,0	42,3	39,3	29,7	52,5	58,4	31,5
Altres	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
P26.3. I AMB ELS AMICS?										
Català	41,0	43,4	28,6	61,1	41,4	80,5	75,1	58,4	26,9	23,3
Castellà	37,1	33,1	48,7	20,8	31,1	9,0	12,4	23,2	59,0	53,9
Ambdues per igual	21,7	23,2	22,8	18,2	27,4	10,4	12,4	17,4	14,1	22,9
Altres	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER EL SEU PARE?										
Catalunya	45,0	48,4	38,8	49,1	45,1	84,5	65,1	50,1	28,8	23,3
Resta d'Espanya	45,2	37,8	52,3	39,6	47,7	9,8	28,7	44,6	42,0	64,9
Estranger	9,1	13,0	8,7	10,4	6,0	5,6	6,2	4,2	29,3	0,0
No sap	0,4	0,4	0,2	1,0	1,2	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
No contesta	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,8
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER LA SEVA MARE?										
Catalunya	44,1	46,7	37,9	53,1	46,3	70,9	65,0	45,3	14,6	44,7
Resta d'Espanya	46,6	40,3	53,5	36,6	48,7	18,2	28,8	49,6	56,1	43,4
Estranger	9,1	12,7	8,6	10,4	5,0	10,9	6,2	5,0	29,3	0,0
No contesta	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,8

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?										
Sense estudis	0,2	0,3	0,2	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	2,7	1,4	3,0	2,8	4,7	0,0	3,5	2,7	14,1	0,0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	36,8	23,5	40,6	41,1	35,9	40,1	29,3	54,5	58,4	0,0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	29,1	30,8	27,6	29,3	30,5	34,1	31,9	26,4	27,5	46,3
Universitari grau mig (primer cicle)	9,9	12,0	11,7	5,9	6,7	9,6	14,0	1,0	0,0	0,0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	20,6	31,2	16,9	20,1	21,2	16,2	19,3	15,4	0,0	10,4
No contesta	0,7	0,7	0,0	0,9	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	43,3
P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?										
Treballa per compte propi	13,4	18,2	11,1	14,3	14,1	10,4	23,6	7,1	12,3	11,8
Treballa per compte d'altri	44,6	43,2	46,9	46,0	40,8	50,3	46,7	39,4	29,3	23,4
No treballa	41,4	37,9	42,0	38,8	44,1	39,3	29,7	53,5	58,4	31,5
No contesta	0,6	0,7	0,0	0,9	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Treballa per compte propi	161	49	60	15	14	2	12	7	1	1
P30.1. VOSTÈ ÉS...										
Empresari o professional amb assalariats	25,0	22,4	21,8	39,5	21,9	45,9	8,7	58,7	0,0	100,0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	72,6	75,9	74,6	60,5	78,1	54,1	83,5	41,3	100,0	0,0
Membre de cooperativa	2,4	1,7	3,6	0,0	0,0	0,0	7,9	0,0	0,0	0,0
Base Treballa per compte d'altri	535	117	253	49	41	10	24	39	2	2
P30.2. VOSTÈ ÉS...										
Assalariat indefinit	76,7	76,8	77,9	83,0	59,7	50,4	81,9	81,6	48,1	100,0
Assalariat eventual o interí	23,2	22,4	22,1	17,0	40,3	49,6	18,1	18,4	51,9	0,0
Membre de cooperativa	0,2	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base No treballa	496	103	226	41	44	8	15	52	4	3
P30.3. VOSTÈ ÉS...										
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	19,2	36,3	13,7	12,3	22,9	12,2	14,6	16,2	0,0	0,0
Aturat i ha treballat abans	67,9	47,2	75,1	75,1	61,7	61,7	65,8	74,1	100,0	100,0
Pensionista (abans no ha treballat)	0,2	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Aturat i busca la primera feina	0,8	1,0	0,9	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Estudiant	3,8	3,8	4,4	4,7	4,1	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0
Mestressa de casa	8,2	10,7	5,9	5,4	11,3	26,1	19,6	7,8	0,0	0,0
Base Treballa	697	166	313	64	55	12	35	45	3	3
P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?										
Públic (administració o empresa pública)	20,7	21,5	18,7	15,4	32,5	51,6	22,6	16,3	36,5	0,0
Sector privat	77,8	76,7	81,0	81,3	63,7	48,4	77,4	83,7	63,5	33,6
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	1,2	1,8	0,3	3,3	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	66,4
P30.5. I A QUINA BRANCA?										
Agrari	2,2	0,7	1,3	3,2	0,0	0,0	17,0	4,4	0,0	0,0
Indústria	10,8	9,5	11,4	6,3	6,1	0,0	5,4	30,5	33,9	0,0
Serveis	77,9	81,8	77,1	81,4	82,1	90,7	74,7	62,8	66,1	33,6
Construcció	8,6	8,0	10,2	9,2	10,0	9,3	2,9	2,3	0,0	0,0
No contesta	0,5	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	66,4

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
P31. COMARCA DE RESIDÈNCIA										
Alt Camp	0,7	0,0	0,0	0,0	7,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Empordà	1,3	0,0	0,0	14,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Penedès	1,8	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Alt Urgell	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	59,5	0,0
Anoia	2,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,4	0,0	0,0
Bages	3,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	43,0	0,0	0,0
Baix Camp	1,8	0,0	0,0	0,0	22,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Ebre	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	40,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Empordà	1,1	0,0	0,0	12,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Llobregat	9,2	0,0	20,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Baix Penedès	1,8	0,0	0,0	0,0	21,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Barcelonès	7,9	0,0	17,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Berguedà	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,3	0,0	0,0
Cerdanya	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	26,4	0,0
Conca de Barberà	0,1	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garraf	1,5	0,0	3,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Garrigues	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,8	0,0	0,0	0,0
Garrotxa	0,7	0,0	0,0	7,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gironès	2,9	0,0	0,0	32,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Maresme	7,0	0,0	15,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Montsià	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	29,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Noguera	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0	0,0	0,0
Osona	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	21,2	0,0	0,0
Pallars Sobirà	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,1	0,0
Pla de l'Estany	0,3	0,0	0,0	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Pla d'Urgell	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,0	0,0	0,0	0,0
Priorat	0,2	0,0	0,0	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	15,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Ripollès	0,3	0,0	0,0	3,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Segarra	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,6	0,0	0,0	0,0
Segrià	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	42,1	0,0	0,0	0,0
Selva	2,2	0,0	0,0	25,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Solsonès	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1	0,0	0,0
Tarragonès	3,8	0,0	0,0	0,0	45,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Terra Alta	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	15,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Urgell	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	13,5	0,0	0,0	0,0
Vallès Occidental	11,7	0,0	26,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vallès Oriental	5,8	0,0	12,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Barcelona ciutat	22,6	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Viu a Barcelona ciutat	271	271	0	0	0	0	0	0	0	0
P32. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?										
Ciutat Vella	4,5	4,5	0	0	0	0	0	0	0	0
Eixample	18,8	18,8	0	0	0	0	0	0	0	0
Sants-Montjuïc	10,6	10,6	0	0	0	0	0	0	0	0
Les Corts	6,0	6,0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	8,1	8,1	0	0	0	0	0	0	0	0
Gràcia	9,8	9,8	0	0	0	0	0	0	0	0
Horta	7,8	7,8	0	0	0	0	0	0	0	0
Nou Barris	8,7	8,7	0	0	0	0	0	0	0	0
Sant Andreu	6,9	6,9	0	0	0	0	0	0	0	0
Sant Martí	17,3	17,3	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	1,5	1,5	0	0	0	0	0	0	0	0
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
REGIÓ DE RESIDÈNCIA										
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	44,9	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Comarques gironines	8,8	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Camp de Tarragona	8,3	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Terres de l'Ebre	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Àmbit de Ponent	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Comarques centrals	8,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Alt Pirineu i Aran	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Barcelona ciutat	22,6	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
DIA SETMANA TRUCADA										
Dilluns	19,1	15,2	21,1	21,6	12,5	31,3	19,6	21,5	14,1	11,1
Dimarts	21,1	22,6	20,9	21,2	18,1	30,5	26,4	18,3	15,2	0,0
Dimecres	20,9	24,9	19,2	18,8	27,5	9,0	12,2	21,4	0,0	35,2
Dijous	15,8	14,7	15,8	14,2	15,3	9,8	11,5	18,5	70,7	43,7
Divendres	14,1	14,0	12,8	16,4	15,1	19,4	18,7	16,0	0,0	10,0
Dissabte	5,1	5,7	5,5	1,9	5,7	0,0	9,8	3,3	0,0	0,0
Diumenge	3,9	3,0	4,6	5,9	5,6	0,0	1,9	1,1	0,0	0,0
FRANJA HORÀRIA TRUCADA										
De 8 a 11 hores	17,2	14,8	17,3	15,5	17,6	38,5	14,5	20,4	14,6	34,1
De 11 a 13 hores	23,1	27,5	22,4	20,7	27,0	0,0	17,7	21,2	29,7	10,0
De 13 a 16 hores	23,8	21,7	24,3	26,7	21,1	30,5	34,7	20,4	27,5	12,9
De 16 a 19 hores	18,0	18,6	17,9	16,7	19,3	4,2	11,2	22,8	14,1	22,1
De 19 a 22 hores	11,6	10,0	12,1	14,4	10,1	11,3	13,9	10,0	14,1	10,5
De 22 a 1 hores	4,2	4,4	4,2	3,9	2,7	15,5	4,0	3,0	0,0	10,4
De 1 a 8 hores	2,2	3,1	1,8	2,1	2,1	0,0	4,0	2,2	0,0	0,0
PROVÍNCIA										
Barcelona	76,0	100,0	100,0	1,0	0,0	0,0	0,0	96,9	0,0	68,0
Girona	8,8	0,0	0,0	99,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,1	0,0
Lleida	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	3,1	85,9	11,1
Tarragona	10,1	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	21,0
NIVELL D'ESTUDIS										
Baix	39,8	25,2	43,7	43,9	40,7	40,1	34,8	57,2	72,5	0,0
Mitjà	29,1	30,8	27,6	29,3	30,5	34,1	31,9	26,4	27,5	46,3
Alt	30,5	43,2	28,6	26,0	27,8	25,8	33,2	16,4	0,0	10,4
No contesta	0,7	0,7	0,0	0,9	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	43,3

% Verticals ponderats	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
Base Total	1200	271	539	106	100	20	50	98	7	9
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012										
Gener	10,0	12,4	9,8	10,2	8,4	0,0	14,3	6,1	0,0	12,9
Febrer	8,6	8,4	6,7	8,8	9,3	15,8	4,1	21,1	0,0	0,0
Març	8,6	9,1	8,6	8,8	10,3	5,3	10,2	6,3	0,0	0,0
Abril	7,9	8,4	8,6	6,3	8,5	9,7	9,4	3,9	0,0	0,0
Maig	7,8	7,6	8,5	7,9	8,4	0,0	3,7	6,7	28,2	0,0
Juny	8,4	7,1	8,0	9,5	10,1	0,0	12,0	11,3	15,2	0,0
Juliol	9,2	11,0	8,6	9,4	7,7	16,9	10,9	5,6	0,0	23,7
Agost	6,8	5,7	7,4	6,9	5,7	12,5	6,5	6,7	12,3	0,0
Setembre	8,2	5,4	10,0	7,4	7,9	0,0	5,9	10,1	0,0	10,5
Octubre	8,1	7,5	7,8	11,0	4,9	24,9	11,6	5,0	14,6	20,8
Novembre	7,8	8,6	7,6	7,1	7,5	9,6	7,4	6,7	14,1	10,0
Desembre	8,6	8,8	8,2	6,8	11,3	5,3	4,1	10,5	15,6	22,1



Mes de trucada al 012

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?													
Menys de tres mesos	5,1	2,0	5,0	4,0	5,0	9,0	6,0	6,0	6,0	6,0	3,0	6,0	4,0
Entre 3 i 6 mesos	6,1	8,0	5,0	7,0	8,0	12,0	7,0	6,0	4,0	7,0	4,0	1,0	4,0
Entre 6 i 12 mesos	5,1	1,0	1,0	5,0	2,0	9,0	7,0	3,0	4,0	6,0	10,0	9,0	6,0
Entre 1 i 2 anys	13,8	19,0	13,0	16,0	13,0	15,0	10,0	16,0	12,0	15,0	9,0	15,0	11,0
Més de 2 anys	69,7	70,0	76,0	68,0	72,0	55,0	70,0	69,0	74,0	65,0	74,0	68,0	75,0
No sap	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?													
Familiar o amic	18,4	12,0	19,0	15,0	22,0	15,0	15,0	22,0	19,0	22,0	18,0	15,0	28,0
Internet	7,0	9,0	5,0	7,0	8,0	5,0	5,0	10,0	4,0	9,0	10,0	8,0	3,0
Per la televisió	30,9	36,0	40,0	34,0	26,0	27,0	29,0	27,0	33,0	22,0	38,0	35,0	23,0
Per la ràdio	1,8	3,0	1,0	2,0	3,0	3,0	2,0	1,0	1,0	2,0	0,0	1,0	2,0
A la premsa	4,3	3,0	9,0	5,0	4,0	6,0	7,0	2,0	3,0	0,0	2,0	5,0	6,0
Revista de la Generalitat	3,4	3,0	1,0	7,0	5,0	3,0	1,0	5,0	3,0	5,0	0,0	4,0	4,0
Pàgines grogues	1,0	2,0	0,0	1,0	3,0	0,0	2,0	1,0	0,0	2,0	0,0	0,0	1,0
Algun altre servei telefònic	1,2	1,0	1,0	3,0	1,0	3,0	0,0	1,0	0,0	1,0	2,0	2,0	0,0
A la feina / estudis	4,2	6,0	4,0	5,0	2,0	4,0	4,0	6,0	4,0	2,0	2,0	5,0	6,0
INEM / OTG	7,3	6,0	5,0	2,0	11,0	18,0	10,0	4,0	8,0	12,0	6,0	4,0	3,0
Altres respostes	5,8	5,0	9,0	6,0	1,0	5,0	9,0	7,0	5,0	4,0	6,0	9,0	3,0
No sap	14,6	14,0	6,0	13,0	14,0	11,0	16,0	14,0	20,0	19,0	16,0	12,0	21,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?													
Molt satisfet	31,3	22,0	32,0	30,0	28,0	30,0	29,0	30,0	49,0	30,0	30,0	41,0	30,0
Bastant satisfet	55,6	61,0	51,0	53,0	61,0	56,0	58,0	60,0	42,0	58,0	54,0	49,0	60,0
Regular / normal	9,5	10,0	14,0	13,0	9,0	12,0	6,0	5,0	7,0	11,0	13,0	7,0	7,0
Poc satisfet	2,7	4,0	2,0	4,0	2,0	2,0	5,0	4,0	1,0	1,0	3,0	2,0	2,0
Gens satisfet	0,9	3,0	1,0	0,0	0,0	0,0	2,0	1,0	1,0	0,0	0,0	1,0	1,0
P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?													
0	0,3	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
1	0,2	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0
2	0,4	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	2,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,3	0,0	1,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
4	0,6	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	2,0	2,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
5	3,9	8,0	4,0	1,0	2,0	6,0	1,0	4,0	0,0	7,0	5,0	2,0	5,0
6	4,7	8,0	8,0	5,0	2,0	7,0	4,0	5,0	2,0	3,0	3,0	4,0	4,0
7	13,3	11,0	13,0	13,0	18,0	10,0	15,0	10,0	10,0	20,0	15,0	7,0	17,0
8	32,5	40,0	32,0	42,0	33,0	27,0	31,0	29,0	28,0	32,0	32,0	27,0	34,0
9	21,0	18,0	20,0	15,0	23,0	27,0	25,0	24,0	21,0	15,0	19,0	23,0	23,0
10	22,8	12,0	20,0	22,0	21,0	23,0	19,0	25,0	38,0	22,0	25,0	36,0	16,0
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

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
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	26,4	30,0	27,0	30,0	19,0	30,0	25,0	29,0	22,0	32,0	26,0	16,0	28,0
Amabilitat	7,8	6,0	8,0	8,0	5,0	8,0	12,0	5,0	7,0	8,0	6,0	13,0	8,0
Atenció (personal, al client)	23,5	26,0	16,0	26,0	23,0	21,0	17,0	24,0	35,0	24,0	26,0	31,0	15,0
Tenir molta i bé la informació	5,1	5,0	5,0	2,0	6,0	7,0	5,0	3,0	2,0	9,0	6,0	6,0	5,0
Bona informació	8,9	6,0	14,0	8,0	14,0	5,0	13,0	7,0	4,0	3,0	8,0	13,0	12,0
Resoldre, donar solucions	13,3	12,0	16,0	11,0	13,0	14,0	8,0	14,0	15,0	14,0	18,0	11,0	14,0
Eficàcia / eficiència	4,6	3,0	3,0	4,0	8,0	5,0	7,0	9,0	2,0	3,0	2,0	3,0	6,0
Professionalitat	3,3	4,0	2,0	3,0	4,0	2,0	5,0	5,0	4,0	3,0	3,0	1,0	3,0
Llenguatge clar i concís	2,5	2,0	6,0	4,0	1,0	3,0	3,0	2,0	3,0	0,0	3,0	1,0	2,0
Interès per resoldre la consulta	1,0	2,0	0,0	1,0	2,0	2,0	0,0	0,0	2,0	0,0	1,0	1,0	1,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	2,1	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	3,0	1,0	4,0	2,0	1,0	3,0	3,0
Altres	1,0	2,0	1,0	0,0	2,0	1,0	2,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0
No sap	0,6	0,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	1,0	1,0
Base Esmenta un primer aspecte	1193	120	102	102	94	94	101	110	82	96	97	93	102
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?													
Rapidesa	13,1	7,0	20,2	11,1	17,2	15,0	12,0	12,0	16,0	11,2	16,0	12,1	10,1
Amabilitat	9,4	10,0	14,1	8,1	14,1	8,0	6,0	11,0	5,0	8,2	14,0	9,1	4,0
Atenció (personal, al client)	10,3	8,0	11,1	9,1	12,1	9,0	7,0	14,0	17,0	8,2	4,0	14,1	11,1
Tenir molta i bé la informació	4,4	5,0	5,1	3,0	5,1	5,0	3,0	1,0	3,0	6,1	3,0	5,1	8,1
Bona informació	8,1	10,0	5,1	12,1	2,0	8,0	12,0	10,0	10,0	4,1	9,0	6,1	8,1
Resoldre, donar solucions	8,2	8,0	11,1	3,0	6,1	8,0	8,0	12,0	8,0	13,3	4,0	9,1	7,1
Eficàcia / eficiència	4,9	3,0	3,0	7,1	4,0	12,0	4,0	5,0	8,0	5,1	2,0	3,0	4,0
Professionalitat	3,2	5,0	1,0	3,0	4,0	3,0	6,0	1,0	2,0	2,0	4,0	7,1	0,0
Llenguatge clar i concís	2,6	2,0	5,1	1,0	4,0	5,0	2,0	1,0	3,0	3,1	2,0	2,0	1,0
Interès per resoldre la consulta	1,3	1,0	0,0	3,0	1,0	3,0	0,0	1,0	1,0	1,0	2,0	0,0	2,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	1,7	2,0	1,0	3,0	3,0	3,0	0,0	0,0	3,0	1,0	0,0	2,0	3,0
Altres	1,3	0,0	0,0	0,0	4,0	2,0	2,0	1,0	2,0	1,0	3,0	1,0	0,0
Cap altre	31,7	39,0	23,2	36,4	23,2	19,0	38,0	31,0	22,0	35,7	37,0	29,3	41,4

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?													
Rapidesa	39,5	37,0	47,0	41,0	36,0	45,0	37,0	41,0	38,0	43,0	42,0	28,0	38,0
Amabilitat	17,1	16,0	22,0	16,0	19,0	16,0	18,0	16,0	12,0	16,0	20,0	22,0	12,0
Atenció (personal, al client)	33,7	34,0	27,0	35,0	35,0	30,0	24,0	38,0	52,0	32,0	30,0	45,0	26,0
Tenir molta i bé la informació	9,4	10,0	10,0	5,0	11,0	12,0	8,0	4,0	5,0	15,0	9,0	11,0	13,0
Bona informació	17,0	16,0	19,0	20,0	16,0	13,0	25,0	17,0	14,0	7,0	17,0	19,0	20,0
Resoldre, donar solucions	21,4	20,0	27,0	14,0	19,0	22,0	16,0	26,0	23,0	27,0	22,0	20,0	21,0
Eficàcia / eficiència	9,5	6,0	6,0	11,0	12,0	17,0	11,0	14,0	10,0	8,0	4,0	6,0	10,0
Professionalitat	6,4	9,0	3,0	6,0	8,0	5,0	11,0	6,0	6,0	5,0	7,0	8,0	3,0
Llenguatge clar i concis	5,0	4,0	11,0	5,0	5,0	8,0	5,0	3,0	6,0	3,0	5,0	3,0	3,0
Interès per resoldre la consulta	2,2	3,0	0,0	4,0	3,0	5,0	0,0	1,0	3,0	1,0	3,0	1,0	3,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	3,8	4,0	2,0	5,0	5,0	5,0	3,0	1,0	7,0	3,0	1,0	5,0	6,0
Altres	2,2	2,0	1,0	0,0	6,0	3,0	4,0	2,0	2,0	1,0	3,0	1,0	2,0
No sap	0,6	0,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	1,0	1,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
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	0,6	2,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	1,0
1	0,6	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	2,0	0,0	1,0
2	0,5	1,0	1,0	2,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,8	3,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	2,0
4	1,9	4,0	1,0	1,0	2,0	4,0	0,0	1,0	0,0	6,0	1,0	1,0	1,0
5	4,9	7,0	4,0	5,0	6,0	5,0	7,0	5,0	0,0	5,0	5,0	5,0	4,0
6	7,9	10,0	9,0	8,0	4,0	9,0	11,0	10,0	7,0	3,0	5,0	5,0	12,0
7	15,4	19,0	13,0	16,0	18,0	12,0	12,0	20,0	12,0	19,0	16,0	14,0	12,0
8	24,4	25,0	24,0	31,0	20,0	24,0	21,0	20,0	24,0	23,0	27,0	27,0	27,0
9	19,3	12,0	19,0	17,0	25,0	22,0	29,0	18,0	20,0	20,0	15,0	14,0	22,0
10	23,6	16,0	27,0	20,0	23,0	24,0	16,0	26,0	35,0	22,0	28,0	33,0	18,0
No sap	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
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	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
1	0,1	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,1	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,4	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	1,0	0,0
5	1,4	3,0	1,0	1,0	2,0	0,0	0,0	1,0	0,0	4,0	1,0	1,0	2,0
6	3,1	3,0	4,0	1,0	1,0	5,0	2,0	5,0	2,0	7,0	3,0	1,0	3,0
7	8,4	15,0	2,0	15,0	7,0	11,0	7,0	9,0	6,0	9,0	8,0	7,0	3,0
8	23,9	30,0	22,0	24,0	28,0	16,0	24,0	24,0	20,0	19,0	27,0	23,0	27,0
9	24,6	17,0	32,0	23,0	32,0	26,0	28,0	27,0	20,0	23,0	20,0	17,0	30,0
10	37,8	30,0	37,0	35,0	30,0	42,0	39,0	34,0	51,0	35,0	41,0	50,0	35,0
No sap	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	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

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
LA PROFESSIONALITAT													
0	0,5	1,0	0,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0
1	0,3	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0
2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,7	1,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	1,0	1,0	1,0	1,0
4	0,3	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
5	2,8	5,0	2,0	4,0	0,0	2,0	2,0	3,0	2,0	3,0	1,0	2,0	6,0
6	4,0	7,0	1,0	2,0	0,0	4,0	2,0	5,0	5,0	8,0	9,0	2,0	2,0
7	11,6	14,0	13,0	10,0	17,0	15,0	10,0	10,0	4,0	9,0	15,0	10,0	11,0
8	30,0	34,0	32,0	35,0	34,0	22,0	27,0	30,0	21,0	35,0	24,0	29,0	34,0
9	21,5	17,0	25,0	18,0	23,0	29,0	36,0	19,0	25,0	16,0	13,0	16,0	23,0
10	27,8	19,0	25,0	29,0	24,0	26,0	22,0	29,0	42,0	26,0	34,0	40,0	23,0
No sap	0,3	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	2,0	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	1,3	4,0	0,0	2,0	1,0	1,0	2,0	1,0	0,0	2,0	1,0	0,0	1,0
1	0,3	0,0	2,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
2	0,5	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	2,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
3	1,4	1,0	1,0	1,0	0,0	1,0	1,0	3,0	1,0	1,0	3,0	2,0	2,0
4	0,9	1,0	1,0	0,0	0,0	1,0	1,0	2,0	1,0	1,0	1,0	0,0	2,0
5	3,0	7,0	4,0	4,0	3,0	2,0	3,0	1,0	2,0	3,0	3,0	1,0	2,0
6	6,0	9,0	5,0	4,0	7,0	5,0	6,0	7,0	4,0	8,0	6,0	7,0	3,0
7	11,3	12,0	11,0	12,0	11,0	15,0	8,0	12,0	7,0	14,0	12,0	7,0	13,0
8	24,0	27,0	22,0	33,0	28,0	18,0	29,0	15,0	12,0	30,0	20,0	27,0	25,0
9	21,9	18,0	25,0	17,0	23,0	30,0	22,0	26,0	23,0	14,0	19,0	16,0	30,0
10	29,2	21,0	28,0	27,0	26,0	26,0	26,0	32,0	50,0	27,0	34,0	40,0	20,0
No sap	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0
Mitjana	8,21	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

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
L'UTILITZACIÓ DE LLENGUATGE CLAR I CONCÍS													
0	0,2	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
1	0,2	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,2	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
5	1,8	3,0	2,0	2,0	1,0	1,0	2,0	1,0	2,0	2,0	2,0	1,0	2,0
6	2,6	7,0	1,0	4,0	2,0	3,0	2,0	3,0	2,0	3,0	0,0	1,0	2,0
7	9,4	14,0	9,0	8,0	13,0	8,0	7,0	10,0	3,0	14,0	12,0	8,0	5,0
8	27,8	29,0	30,0	34,0	28,0	24,0	25,0	25,0	23,0	30,0	30,0	26,0	28,0
9	22,8	18,0	22,0	15,0	30,0	27,0	35,0	23,0	23,0	22,0	17,0	11,0	31,0
10	35,0	28,0	34,0	36,0	26,0	37,0	29,0	37,0	47,0	27,0	38,0	53,0	32,0
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'INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA													
0	0,5	1,0	0,0	0,0	2,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,4	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	1,0	0,0	1,0
2	0,1	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,3	1,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,8	2,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	2,0	0,0	1,0	1,0
5	3,5	5,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	4,0	2,0	4,0	5,0	4,0	4,0
6	5,7	9,0	6,0	6,0	4,0	4,0	5,0	7,0	7,0	6,0	8,0	2,0	4,0
7	12,4	19,0	9,0	16,0	12,0	15,0	6,0	11,0	6,0	14,0	13,0	11,0	15,0
8	24,7	26,0	31,0	30,0	23,0	23,0	28,0	17,0	16,0	24,0	23,0	20,0	33,0
9	22,4	18,0	20,0	20,0	28,0	26,0	32,0	26,0	20,0	20,0	21,0	19,0	19,0
10	28,8	19,0	28,0	23,0	28,0	28,0	25,0	31,0	47,0	28,0	29,0	43,0	23,0
No sap	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	2,0	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

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
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	0,1	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,2	1,0	0,0	1,0	3,0	1,0	2,0	2,0	0,0	2,0	2,0	0,0	0,0
6	1,7	3,0	1,0	3,0	2,0	2,0	0,0	4,0	1,0	2,0	0,0	0,0	2,0
7	5,9	9,0	7,0	8,0	5,0	6,0	3,0	5,0	5,0	4,0	4,0	5,0	9,0
8	20,8	17,0	25,0	19,0	24,0	16,0	25,0	21,0	18,0	18,0	19,0	23,0	25,0
9	19,5	20,0	16,0	19,0	19,0	27,0	30,0	20,0	17,0	20,0	15,0	12,0	18,0
10	50,7	49,0	51,0	50,0	47,0	48,0	40,0	47,0	59,0	54,0	60,0	60,0	46,0
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	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
3	0,1	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,1	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1,2	1,0	2,0	0,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	3,0	3,0	1,0	0,0
6	1,4	0,0	0,0	2,0	1,0	1,0	4,0	1,0	1,0	1,0	2,0	1,0	3,0
7	5,6	7,0	4,0	3,0	8,0	6,0	5,0	6,0	8,0	7,0	1,0	4,0	8,0
8	18,0	18,0	24,0	17,0	15,0	16,0	16,0	20,0	18,0	18,0	15,0	14,0	24,0
9	18,5	14,0	17,0	20,0	22,0	24,0	30,0	15,0	9,0	19,0	18,0	14,0	20,0
10	55,0	59,0	53,0	57,0	53,0	52,0	44,0	57,0	63,0	52,0	60,0	66,0	45,0
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	0,2	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
5	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0
6	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	2,0	1,0	4,0	0,0	0,0	0,0
7	4,3	3,0	7,0	6,0	6,0	5,0	5,0	3,0	2,0	3,0	3,0	5,0	4,0
8	17,0	18,0	15,0	13,0	21,0	17,0	19,0	18,0	21,0	13,0	14,0	17,0	19,0
9	21,1	23,0	22,0	22,0	25,0	23,0	27,0	20,0	11,0	21,0	22,0	11,0	24,0
10	55,9	54,0	55,0	58,0	48,0	52,0	48,0	56,0	64,0	58,0	60,0	67,0	53,0
No sap	0,3	1,0	1,0	1,0	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

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA													
4	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	0,3	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0
7	2,0	3,0	2,0	2,0	3,0	3,0	3,0	0,0	0,0	3,0	3,0	2,0	0,0
8	12,1	16,0	14,0	16,0	12,0	10,0	12,0	16,0	6,0	12,0	8,0	6,0	14,0
9	16,9	18,0	16,0	12,0	19,0	23,0	23,0	15,0	11,0	21,0	13,0	15,0	16,0
10	68,3	63,0	68,0	70,0	65,0	62,0	61,0	67,0	83,0	63,0	76,0	75,0	70,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	9,50	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	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,1	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	0,6	2,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	2,0
6	1,0	0,0	1,0	0,0	3,0	2,0	0,0	0,0	1,0	4,0	0,0	1,0	1,0
7	4,8	2,0	5,0	5,0	7,0	4,0	3,0	4,0	3,0	6,0	11,0	4,0	4,0
8	17,3	19,0	22,0	18,0	14,0	17,0	18,0	23,0	10,0	14,0	17,0	14,0	19,0
9	19,0	17,0	20,0	13,0	25,0	28,0	29,0	19,0	15,0	16,0	12,0	11,0	23,0
10	56,9	59,0	52,0	64,0	50,0	48,0	50,0	52,0	70,0	60,0	60,0	69,0	51,0
No sap	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	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'INTERÉS PER RESOLDRE LA CONSULTA													
0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
5	0,4	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6	1,0	2,0	1,0	2,0	2,0	1,0	0,0	1,0	0,0	1,0	2,0	0,0	0,0
7	5,1	4,0	4,0	2,0	5,0	5,0	12,0	7,0	4,0	5,0	4,0	2,0	7,0
8	14,6	16,0	19,0	18,0	14,0	12,0	12,0	13,0	8,0	16,0	15,0	11,0	19,0
9	17,9	15,0	15,0	14,0	22,0	28,0	26,0	17,0	19,0	14,0	12,0	11,0	23,0
10	60,9	61,0	61,0	64,0	57,0	54,0	50,0	60,0	69,0	64,0	66,0	76,0	51,0
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

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?													
Rapidesa	20,5	25,0	14,0	23,0	22,0	24,0	20,0	18,0	19,0	18,0	24,0	18,0	20,0
Amabilitat	18,8	26,0	15,0	14,0	12,0	25,0	18,0	22,0	19,0	19,0	17,0	20,0	17,0
Professionalitat	12,9	8,0	12,0	14,0	10,0	12,0	21,0	16,0	8,0	14,0	12,0	18,0	10,0
Adequació de la resposta	25,7	25,0	34,0	32,0	23,0	17,0	25,0	20,0	31,0	30,0	28,0	18,0	26,0
Llenguatge clar i concís	6,4	4,0	5,0	5,0	9,0	11,0	7,0	6,0	8,0	7,0	3,0	5,0	8,0
Interès per resoldre la consulta	15,6	12,0	20,0	12,0	24,0	11,0	9,0	17,0	15,0	12,0	16,0	21,0	19,0
Altres respostes	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base Esmenta un aspecte	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
P8-B. I EL SEGON?													
Rapidesa	23,1	25,0	18,0	15,0	22,0	19,0	27,0	25,0	23,0	30,0	24,0	28,0	21,0
Amabilitat	20,1	20,0	15,0	27,0	19,0	21,0	24,0	17,0	24,0	16,0	19,0	23,0	17,0
Professionalitat	13,0	13,0	13,0	15,0	5,0	16,0	9,0	15,0	16,0	13,0	12,0	11,0	18,0
Adequació de la resposta	20,4	18,0	23,0	20,0	24,0	21,0	24,0	20,0	21,0	19,0	18,0	16,0	21,0
Llenguatge clar i concís	8,9	11,0	9,0	9,0	13,0	9,0	5,0	9,0	10,0	9,0	10,0	5,0	8,0
Interès per resoldre la consulta	13,8	13,0	21,0	14,0	16,0	14,0	10,0	13,0	6,0	13,0	15,0	17,0	13,0
Altres respostes	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	2,0
Cap altre	0,3	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?													
Rapidesa	43,5	50,0	32,0	38,0	44,0	43,0	47,0	43,0	42,0	48,0	48,0	46,0	41,0
Amabilitat	38,8	46,0	30,0	41,0	31,0	46,0	42,0	39,0	43,0	35,0	36,0	43,0	34,0
Professionalitat	25,9	21,0	25,0	29,0	15,0	28,0	30,0	31,0	24,0	27,0	24,0	29,0	28,0
Adequació de la resposta	46,1	43,0	57,0	52,0	47,0	38,0	49,0	40,0	52,0	49,0	46,0	34,0	47,0
Llenguatge clar i concís	15,3	15,0	14,0	14,0	22,0	20,0	12,0	15,0	18,0	16,0	13,0	10,0	16,0
Interès per resoldre la consulta	29,4	25,0	41,0	26,0	40,0	25,0	19,0	30,0	21,0	25,0	31,0	38,0	32,0
Altres respostes	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	2,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
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)	30,1	22,0	43,0	37,0	33,0	21,0	31,0	31,0	32,0	19,0	36,0	29,0	28,0
Sí, però s'equivoca	9,2	13,0	9,0	12,0	14,0	9,0	8,0	8,0	1,0	7,0	13,0	4,0	10,0
No	60,7	65,0	48,0	51,0	53,0	70,0	61,0	61,0	67,0	74,0	51,0	67,0	62,0
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?													
Diàriament o pràcticament diària	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Algunes vegades a la setmana	2,1	3,0	3,0	2,0	5,0	1,0	0,0	4,0	1,0	2,0	2,0	1,0	1,0
Algunes vegades al mes	22,2	30,0	16,0	31,0	26,0	23,0	25,0	20,0	9,0	15,0	24,0	30,0	15,0
Menor freqüència	75,4	67,0	81,0	67,0	69,0	76,0	75,0	74,0	90,0	83,0	74,0	69,0	84,0
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...													
Al matí	45,4	46,0	44,0	47,0	42,0	52,0	52,0	51,0	35,0	50,0	41,0	43,0	39,0
A la tarda	19,4	13,0	18,0	18,0	21,0	23,0	16,0	15,0	27,0	20,0	18,0	22,0	25,0
A la nit	4,1	5,0	2,0	1,0	3,0	4,0	5,0	4,0	6,0	3,0	6,0	5,0	6,0
Indiferent	30,1	35,0	34,0	34,0	34,0	20,0	24,0	29,0	31,0	27,0	35,0	29,0	28,0
No sap	1,0	1,0	2,0	0,0	0,0	1,0	3,0	1,0	1,0	0,0	0,0	1,0	2,0
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...													
Només (o gairebé) els dies laborables	73,9	67,0	70,0	73,0	69,0	83,0	79,0	74,0	73,0	82,0	70,0	74,0	74,0
Només els caps de setmana	4,3	8,0	3,0	5,0	4,0	3,0	5,0	2,0	6,0	4,0	3,0	4,0	4,0
Indistintament	21,7	25,0	27,0	22,0	27,0	14,0	16,0	22,0	21,0	14,0	27,0	22,0	22,0
No sap	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	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	56,5	55,0	58,0	52,0	66,0	65,0	51,0	51,0	59,0	61,0	51,0	56,0	55,0
2 o 3 vegades	33,4	35,0	30,0	37,0	28,0	32,0	36,0	37,0	32,0	31,0	37,0	35,0	30,0
4 o 5 vegades	5,8	6,0	5,0	5,0	2,0	2,0	9,0	8,0	5,0	5,0	7,0	5,0	10,0
Més de 5 vegades	2,9	4,0	4,0	5,0	3,0	1,0	2,0	4,0	1,0	2,0	3,0	3,0	2,0
No sap	1,4	0,0	3,0	1,0	1,0	0,0	2,0	0,0	3,0	1,0	2,0	1,0	3,0
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?													
Per motius de feina	13,2	16,0	14,0	24,0	14,0	19,0	13,0	15,0	3,0	8,0	8,0	11,0	10,0
Per motius personals	86,6	84,0	86,0	74,0	86,0	81,0	87,0	85,0	97,0	91,0	92,0	89,0	90,0
No sap	0,3	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Si	87,8	82,0	88,0	91,0	88,0	85,0	87,0	88,0	93,0	87,0	85,0	93,0	89,0
No	8,2	12,0	8,0	7,0	8,0	8,0	11,0	9,0	3,0	7,0	10,0	4,0	9,0
A mitges	3,4	3,0	4,0	1,0	3,0	7,0	2,0	2,0	4,0	6,0	5,0	3,0	2,0
No sap	0,6	3,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base No li van solucionar la consulta	139	18	12	8	10	14	13	12	6	13	15	7	11
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	4,4	0,0	0,0	0,0	0,0	13,3	0,0	27,3	0,0	0,0	0,0	14,3	0,0
Em van adreçar a un número equivocat	7,0	0,0	25,0	12,5	9,1	6,7	15,4	0,0	14,3	0,0	6,7	0,0	0,0
Em van donar una informació errònia	14,7	0,0	16,7	12,5	0,0	26,7	15,4	9,1	28,6	15,4	26,7	14,3	18,2
Estic esperant la resposta	7,6	20,0	0,0	12,5	9,1	0,0	15,4	9,1	0,0	7,7	6,7	0,0	0,0
Em van adreçar a un altre lloc	16,9	13,3	33,3	37,5	9,1	6,7	7,7	27,3	14,3	38,5	13,3	0,0	0,0
No ho sabien	29,1	33,3	16,7	12,5	9,1	40,0	38,5	18,2	28,6	15,4	26,7	28,6	72,7
Atenció dolenta	3,4	0,0	0,0	12,5	27,3	0,0	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Problemes tècnics	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Era un telèfon privat	1,5	6,7	0,0	0,0	9,1	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	4,5	13,3	8,3	0,0	18,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0
Actitud no correcta per part de l'operador	1,5	6,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3	0,0
Altres	7,0	0,0	0,0	0,0	9,1	6,7	7,7	0,0	0,0	15,4	13,3	28,6	9,1
No contesta	1,6	6,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,7	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
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	18,2	23,0	14,0	20,0	25,0	17,0	23,0	15,0	15,0	16,0	12,0	21,0	17,0
No	78,3	69,0	85,0	76,0	70,0	82,0	71,0	83,0	81,0	81,0	87,0	77,0	79,0
No sap	3,5	8,0	1,0	4,0	5,0	1,0	6,0	2,0	4,0	3,0	1,0	2,0	4,0
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?													
Sí	38,0	43,0	40,0	43,0	31,0	38,0	43,0	39,0	36,0	36,0	32,0	45,0	29,0
No	54,3	47,0	56,0	49,0	65,0	59,0	51,0	55,0	53,0	53,0	56,0	48,0	61,0
No sap	7,7	10,0	4,0	8,0	4,0	3,0	6,0	6,0	11,0	11,0	12,0	7,0	10,0
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?													
Sí	97,3	95,0	97,0	97,0	98,0	98,0	96,0	99,0	99,0	95,0	100,0	99,0	95,0
No	1,9	3,0	2,0	2,0	1,0	2,0	4,0	1,0	0,0	3,0	0,0	1,0	3,0
No sap	0,9	2,0	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	2,0	0,0	0,0	2,0
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?													
Sí	97,5	97,0	98,0	98,0	97,0	97,0	98,0	98,0	98,0	94,0	100,0	98,0	97,0
No	2,3	3,0	2,0	2,0	2,0	3,0	2,0	2,0	2,0	5,0	0,0	2,0	3,0
No sap	0,1	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?													
Sí	96,0	94,0	96,0	95,0	98,0	97,0	91,0	98,0	94,0	96,0	99,0	97,0	97,0
No	3,6	5,0	4,0	4,0	2,0	3,0	7,0	2,0	6,0	3,0	1,0	3,0	3,0
No sap	0,4	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?													
Sí	88,2	85,0	89,0	88,0	89,0	90,0	84,0	89,0	93,0	88,0	86,0	89,0	90,0
No	10,9	15,0	11,0	10,0	10,0	9,0	16,0	11,0	5,0	12,0	11,0	9,0	10,0
No sap	0,8	0,0	0,0	2,0	1,0	1,0	0,0	0,0	2,0	0,0	3,0	1,0	0,0
No contesta	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?													
Sí	97,5	98,0	99,0	99,0	100,0	98,0	95,0	97,0	98,0	97,0	95,0	100,0	94,0
No	1,2	1,0	1,0	0,0	0,0	2,0	3,0	2,0	2,0	0,0	1,0	0,0	2,0
No sap	1,4	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	2,0	1,0	0,0	3,0	4,0	0,0	4,0
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?													
Sí	96,1	96,0	97,0	96,0	99,0	97,0	92,0	96,0	99,0	94,0	97,0	96,0	95,0
No	3,2	4,0	3,0	2,0	1,0	2,0	7,0	3,0	1,0	5,0	3,0	2,0	4,0
No sap	0,8	0,0	0,0	2,0	0,0	1,0	1,0	1,0	0,0	1,0	0,0	2,0	1,0
P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?													
Ho sap i ha fet algun tràmit	28,4	21,0	20,0	19,0	33,0	39,0	32,0	29,0	43,0	24,0	32,0	31,0	24,0
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	32,5	44,0	44,0	43,0	25,0	26,0	27,0	29,0	27,0	31,0	30,0	31,0	29,0
No sap que es poden fer tràmits	39,0	35,0	36,0	38,0	42,0	35,0	41,0	42,0	30,0	45,0	38,0	38,0	47,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?													
Cada dia	62,9	66,0	60,0	57,0	64,0	55,0	67,0	64,0	62,0	65,0	58,0	66,0	70,0
Algunes vegades a la setmana	14,2	15,0	18,0	15,0	18,0	16,0	9,0	16,0	12,0	10,0	16,0	10,0	14,0
Algunes vegades al mes	2,6	1,0	3,0	4,0	2,0	2,0	4,0	2,0	4,0	0,0	7,0	2,0	1,0
Menor freqüència	2,4	1,0	0,0	6,0	4,0	2,0	4,0	1,0	4,0	3,0	3,0	1,0	1,0
Mai / quasi mai	17,9	17,0	19,0	18,0	12,0	25,0	16,0	17,0	18,0	22,0	16,0	21,0	14,0
Base Es connecta cada dia	755	79	62	59	61	51	68	71	51	64	56	62	72
P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?													
Menys d'1 hora	12,5	9,1	13,3	8,8	10,9	3,6	16,4	12,5	21,0	9,2	25,9	7,6	12,9
1 a 2 hores	27,2	30,3	31,7	28,1	28,1	30,9	28,4	21,9	32,3	26,2	22,4	28,8	20,0
2 a 3 hores	20,5	28,8	20,0	17,5	15,6	16,4	20,9	25,0	14,5	24,6	22,4	16,7	18,6
3 a 5 hores	16,7	9,1	21,7	15,8	17,2	16,4	11,9	12,5	14,5	20,0	19,0	21,2	22,9
5 a 8 hores	12,0	7,6	8,3	14,0	15,6	20,0	11,9	10,9	9,7	10,8	5,2	13,6	17,1
8 hores	7,5	12,1	3,3	5,3	10,9	7,3	9,0	9,4	4,8	6,2	3,4	9,1	7,1
Més de 8 hores	3,1	3,0	0,0	10,5	1,6	5,5	1,5	6,3	3,2	3,1	1,7	1,5	0,0
No sap	0,5	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	1,5	1,4
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	18	19	15	17	15	9	18	10	10	16	9	14
P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?													
Menys d'1 hora	8,0	0,0	0,0	6,7	5,6	6,3	0,0	18,8	16,7	10,0	25,0	10,0	0,0
1 hora	23,5	20,0	16,7	13,3	27,8	12,5	11,1	31,3	41,7	30,0	12,5	30,0	42,9
Entre 2 i 3 hores	27,1	46,7	16,7	33,3	44,4	18,8	44,4	25,0	8,3	30,0	25,0	20,0	7,1
Entre 3 i 5 hores	23,1	26,7	44,4	33,3	22,2	31,3	33,3	6,3	16,7	10,0	12,5	20,0	14,3
Més de 5	17,6	6,7	22,2	13,3	0,0	31,3	11,1	18,8	16,7	20,0	25,0	20,0	28,6
No sap	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1
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

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?													
Sí	79,7	77,0	76,0	75,0	82,0	77,0	83,0	80,0	80,0	83,0	80,0	79,0	85,0
No	20,3	23,0	24,0	25,0	18,0	23,0	17,0	20,0	20,0	17,0	20,0	21,0	15,0
P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?													
Gencat.cat / Gencat	62,3	65,0	64,0	66,0	64,0	50,0	65,0	62,0	60,0	62,0	60,0	60,0	67,0
Altres	3,6	5,0	1,0	3,0	5,0	5,0	4,0	5,0	0,0	5,0	3,0	5,0	2,0
No sap	34,1	30,0	35,0	31,0	31,0	45,0	31,0	33,0	40,0	33,0	37,0	35,0	31,0
Base No esmenta espontàniament Gencat.cat	453	42	37	35	34	47	35	42	33	37	39	37	34
P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?													
Sí	76,4	74,3	80,6	76,5	69,4	72,0	77,1	78,9	85,0	81,6	80,0	70,0	72,7
No	23,6	25,7	19,4	23,5	30,6	28,0	22,9	21,1	15,0	18,4	20,0	30,0	27,3
Base Coneix Gencat.cat	1093	109	96	95	84	80	93	102	77	92	89	82	94
P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?													
Sí	71,4	72,5	67,7	73,9	78,7	61,6	73,9	68,5	70,2	69,9	70,7	73,9	74,7
No	28,5	27,5	31,2	26,1	21,3	38,4	26,1	31,5	29,8	30,1	29,3	26,1	25,3
No sap	0,1	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780	79	65	70	66	50	69	70	54	64	63	61	70
P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?													
Estudis	13,5	12,1	22,2	14,7	15,7	13,2	20,6	17,5	9,1	15,4	6,2	3,1	10,3
Ocupació	19,2	25,8	15,9	20,6	15,7	3,8	11,8	20,6	15,2	23,1	26,2	24,6	22,1
Habitatge	3,7	0,0	6,3	4,4	5,7	1,9	1,5	3,2	6,1	7,7	3,1	3,1	2,9
Certificats, tràmits	4,1	6,1	1,6	5,9	2,9	1,9	7,4	6,3	1,5	1,5	3,1	6,2	2,9
Cursos	3,0	0,0	0,0	0,0	2,9	13,2	2,9	1,6	6,1	4,6	4,6	3,1	1,5
Pensions, ajudes, subvencions	17,2	13,6	12,7	14,7	10,0	20,8	13,2	17,5	28,8	21,5	23,1	18,5	16,2
Multes	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Agenda cultural	3,1	1,5	3,2	0,0	7,1	1,9	1,5	1,6	4,5	3,1	3,1	6,2	4,4
Normativa i legislació	4,1	9,1	1,6	4,4	2,9	3,8	5,9	6,3	0,0	3,1	4,6	3,1	2,9
Sanitat	5,3	4,5	4,8	2,9	10,0	3,8	2,9	9,5	6,1	3,1	4,6	3,1	7,4
Mapes, plànols municipals	1,0	0,0	3,2	0,0	2,9	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,4
Servei meteorològic	1,8	3,0	0,0	0,0	1,4	1,9	2,9	1,6	0,0	1,5	3,1	3,1	2,9
Turisme	2,0	0,0	4,8	5,9	0,0	0,0	0,0	3,2	7,6	0,0	0,0	0,0	2,9
Transports	0,6	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1	1,5	1,5	0,0
Consultes per feina / estudis	2,0	1,5	1,6	4,4	1,4	5,7	4,4	0,0	1,5	0,0	1,5	1,5	1,5
Informació sobre la Generalitat	5,9	3,0	4,8	7,4	2,9	1,9	14,7	4,8	1,5	1,5	7,7	12,3	7,4
Informació Direcció General Trànsit	0,8	1,5	1,6	0,0	2,9	0,0	0,0	0,0	1,5	1,5	0,0	0,0	0,0
Activitats nens / jovent	1,1	1,5	1,6	2,9	0,0	3,8	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5
Informació	0,9	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	1,5	0,0	0,0	4,6	1,5	1,5	0,0
Impostos	3,1	10,6	3,2	0,0	4,3	5,7	0,0	3,2	1,5	3,1	0,0	3,1	1,5
Traductors	1,0	1,5	3,2	2,9	1,4	0,0	1,5	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Per curiositat	0,9	0,0	3,2	1,5	1,4	1,9	0,0	1,6	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres	1,4	1,5	1,6	2,9	0,0	0,0	2,9	0,0	1,5	0,0	3,1	1,5	1,5
Cap	0,6	0,0	0,0	0,0	1,4	7,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No sap	3,6	3,0	3,2	2,9	5,7	5,7	2,9	1,6	3,0	1,5	3,1	4,6	5,9
P22.4. COM LA VA CONÈIXER?													
Trucant al 012	2,7	4,5	7,9	4,4	1,4	1,9	0,0	3,2	3,0	3,1	1,5	1,5	0,0
Familiar o amic	12,4	15,2	9,5	8,8	11,4	11,3	16,2	11,1	13,6	15,4	16,9	9,2	10,3
Cercadors d'Internet	16,8	6,1	12,7	14,7	28,6	28,3	20,6	17,5	9,1	15,4	16,9	16,9	17,6
Per la televisió	19,2	22,7	25,4	19,1	17,1	20,8	13,2	7,9	24,2	10,8	21,5	32,3	17,6
Per la ràdio	1,1	0,0	0,0	1,5	4,3	1,9	1,5	1,6	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Per la premsa	3,4	9,1	3,2	4,4	2,9	3,8	1,5	4,8	0,0	0,0	3,1	3,1	2,9
Per la revista de la Generalitat	1,5	0,0	0,0	0,0	4,3	0,0	0,0	3,2	3,0	3,1	3,1	0,0	1,5
A la feina / estudis	20,3	10,6	25,4	29,4	18,6	18,9	22,1	27,0	21,2	26,2	7,7	12,3	23,5
INEM / OTG	3,4	1,5	1,6	4,4	2,9	3,8	2,9	6,3	3,0	4,6	4,6	6,2	0,0
Altres	5,1	6,1	1,6	5,9	0,0	0,0	5,9	1,6	4,5	7,7	7,7	4,6	13,2
No sap	14,2	24,2	12,7	7,4	8,6	9,4	16,2	15,9	15,2	13,8	16,9	13,8	13,2
P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?													
Menys d'un mes	61,0	57,6	65,1	66,2	62,9	58,5	67,6	73,0	50,0	64,6	52,3	58,5	52,9
D'un a dos mesos	19,8	30,3	19,0	13,2	22,9	13,2	17,6	17,5	21,2	20,0	15,4	18,5	25,0
Tres o quatre mesos	7,9	4,5	1,6	4,4	5,7	11,3	7,4	4,8	19,7	9,2	12,3	6,2	11,8
Més de quatre mesos	10,6	7,6	12,7	16,2	8,6	17,0	5,9	4,8	6,1	6,2	16,9	16,9	10,3
No sap	0,7	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	3,0	0,0	3,1	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780	79	65	70	66	50	69	70	54	64	63	61	70
P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?													
Sí	35,3	39,4	38,1	39,7	30,0	22,6	48,5	36,5	34,8	29,2	26,2	40,0	33,8
No	17,9	12,1	12,7	16,2	32,9	37,7	14,7	19,0	15,2	20,0	12,3	12,3	14,7
No l'havia visitat abans	20,8	27,3	23,8	22,1	17,1	9,4	20,6	17,5	28,8	16,9	27,7	20,0	16,2
No sap	26,0	21,2	25,4	22,1	20,0	30,2	16,2	27,0	21,2	33,8	33,8	27,7	35,3
Base Creu que la pàgina web ha millorat	276	31	25	28	20	11	33	25	19	19	17	24	24
P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?													
Accessibilitat	7,9	3,8	4,2	0,0	9,5	16,7	12,1	8,7	4,3	21,1	11,8	7,7	4,3
Claredat	18,1	15,4	16,7	25,9	23,8	0,0	12,1	4,3	21,7	31,6	17,6	19,2	26,1
Més informació, més serveis	28,4	19,2	16,7	40,7	23,8	25,0	21,2	39,1	30,4	15,8	47,1	23,1	43,5
Disseny, imatge	9,5	11,5	8,3	0,0	14,3	0,0	18,2	8,7	8,7	10,5	0,0	19,2	4,3
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	21,3	30,8	29,2	14,8	14,3	50,0	24,2	26,1	30,4	10,5	5,9	11,5	13,0
Rapidesa	10,4	11,5	25,0	11,1	9,5	8,3	12,1	8,7	0,0	10,5	17,6	7,7	0,0
No sap	4,4	7,7	0,0	7,4	4,8	0,0	0,0	4,3	4,3	0,0	0,0	11,5	8,7
Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	780	79	65	70	66	50	69	70	54	64	63	61	70
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	33,2	24,2	36,5	30,9	32,9	28,3	33,8	36,5	43,9	29,2	33,8	30,8	39,7
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	48,5	47,0	44,4	57,4	52,9	52,8	42,6	49,2	39,4	53,8	49,2	50,8	42,6
No sap que es poden fer tràmits	17,5	28,8	17,5	11,8	14,3	18,9	23,5	11,1	16,7	15,4	16,9	16,9	16,2
No sap	0,8	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	3,2	0,0	1,5	0,0	1,5	1,5
P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.CAT.													
0	0,5	1,5	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0
2	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5
3	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	3,8	0,0	0,0	1,5	1,5	0,0	0,0	1,5
4	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	1,5	0,0	1,5	0,0	0,0
5	3,8	3,0	3,2	4,4	2,9	3,8	1,5	4,8	6,1	6,2	3,1	4,6	2,9
6	10,1	7,6	6,3	17,6	11,4	7,5	8,8	9,5	10,6	16,9	9,2	4,6	10,3
7	22,5	25,8	23,8	20,6	28,6	15,1	20,6	22,2	19,7	21,5	30,8	16,9	22,1
8	30,5	34,8	33,3	35,3	38,6	24,5	30,9	23,8	24,2	29,2	23,1	32,3	32,4
9	14,3	9,1	15,9	10,3	8,6	13,2	29,4	17,5	13,6	13,8	15,4	12,3	13,2
10	12,2	10,6	14,3	10,3	10,0	22,6	4,4	11,1	16,7	9,2	12,3	20,0	10,3
No sap	4,7	7,6	3,2	1,5	0,0	5,7	4,4	7,9	6,1	1,5	4,6	7,7	5,9
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

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
P23. SEXE DE L'ENTREVISTAT													
Home	34,9	35,0	34,0	35,0	36,0	35,0	34,0	37,0	34,0	34,0	37,0	33,0	34,0
Dona	65,1	65,0	66,0	65,0	64,0	65,0	66,0	63,0	66,0	66,0	63,0	67,0	66,0
P24. EDAT DE L'ENTREVISTAT													
Fins a 25 anys	8,7	9,0	6,0	10,0	7,0	11,0	11,0	6,0	10,0	12,0	6,0	10,0	7,0
De 25 a 34	31,8	31,0	37,0	28,0	34,0	30,0	30,0	32,0	34,0	33,0	31,0	32,0	30,0
De 35 a 44	28,1	28,0	26,0	30,0	27,0	28,0	29,0	29,0	28,0	23,0	33,0	27,0	29,0
De 45 a 54	16,3	16,0	14,0	19,0	17,0	17,0	14,0	18,0	14,0	16,0	15,0	17,0	18,0
De 55 a 64	9,1	10,0	10,0	8,0	9,0	8,0	9,0	9,0	9,0	10,0	9,0	8,0	10,0
65 i més	6,0	6,0	7,0	5,0	6,0	6,0	7,0	6,0	5,0	6,0	6,0	6,0	6,0
P25. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER?													
Catalunya	77,1	79,0	84,0	70,0	75,0	77,0	79,0	76,0	82,0	77,0	75,0	78,0	74,0
Resta d'Espanya	13,5	11,0	11,0	18,0	13,0	11,0	11,0	13,0	10,0	18,0	13,0	13,0	20,0
Estranger	9,3	10,0	5,0	12,0	12,0	12,0	10,0	11,0	8,0	5,0	12,0	9,0	6,0
P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?													
Català	47,2	53,0	57,0	45,0	43,0	44,0	51,0	47,0	47,0	39,0	54,0	41,0	43,0
Castellà	45,4	43,0	38,0	47,0	50,0	46,0	41,0	50,0	47,0	48,0	42,0	45,0	48,0
Ambdues per igual	6,8	3,0	5,0	8,0	6,0	9,0	6,0	3,0	5,0	13,0	4,0	12,0	9,0
Altres	0,6	1,0	0,0	0,0	1,0	1,0	2,0	0,0	1,0	0,0	0,0	2,0	0,0
P26.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?													
Català	32,2	31,0	45,0	34,0	27,0	26,0	37,0	35,0	29,0	37,0	28,0	24,0	31,0
Castellà	14,4	14,0	11,0	15,0	13,0	16,0	16,0	19,0	11,0	10,0	16,0	14,0	17,0
Ambdues per igual	13,4	16,0	12,0	13,0	21,0	11,0	9,0	11,0	13,0	16,0	11,0	13,0	15,0
No treballa / no estudia	39,8	39,0	32,0	38,0	39,0	47,0	37,0	35,0	47,0	37,0	45,0	48,0	37,0
Altres	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
P26.3. I AMB ELS AMICS?													
Català	41,0	38,0	52,0	45,0	41,0	38,0	42,0	38,0	47,0	39,0	43,0	38,0	33,0
Castellà	37,1	33,0	31,0	38,0	31,0	39,0	39,0	42,0	43,0	40,0	40,0	31,0	39,0
Ambdues per igual	21,7	29,0	17,0	17,0	28,0	22,0	19,0	20,0	10,0	21,0	17,0	30,0	28,0
Altres	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER EL SEU PARE?													
Catalunya	45,0	48,0	51,0	42,0	42,0	38,0	53,0	39,0	47,0	45,0	48,0	45,0	42,0
Resta d'Espanya	45,2	42,0	42,0	42,0	49,0	50,0	38,0	48,0	46,0	47,0	41,0	47,0	52,0
Estranger	9,1	9,0	6,0	13,0	9,0	12,0	9,0	12,0	7,0	7,0	11,0	8,0	6,0
No sap	0,4	1,0	1,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
No contesta	0,2	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P28. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER LA SEVA MARE?													
Catalunya	44,1	45,0	44,0	40,0	39,0	40,0	43,0	46,0	47,0	47,0	51,0	48,0	40,0
Resta d'Espanya	46,6	46,0	48,0	46,0	51,0	49,0	49,0	42,0	43,0	47,0	39,0	44,0	55,0
Estranger	9,1	9,0	8,0	13,0	10,0	11,0	8,0	11,0	10,0	6,0	10,0	8,0	5,0
No contesta	0,2	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?													
Sense estudis	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	2,7	1,0	1,0	0,0	1,0	7,0	4,0	4,0	5,0	2,0	4,0	5,0	0,0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	36,8	43,0	39,0	34,0	27,0	35,0	36,0	27,0	46,0	46,0	46,0	33,0	31,0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	29,1	27,0	27,0	33,0	35,0	34,0	27,0	31,0	30,0	28,0	21,0	23,0	33,0
Universitari grau mig (primer cicle)	9,9	9,0	7,0	11,0	13,0	10,0	9,0	14,0	7,0	11,0	9,0	11,0	7,0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	20,6	20,0	25,0	21,0	24,0	11,0	24,0	23,0	12,0	12,0	19,0	26,0	28,0
No contesta	0,7	0,0	1,0	1,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	2,0	1,0
P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?													
Treballa per compte propi	13,4	8,0	11,0	26,0	17,0	13,0	17,0	13,0	8,0	9,0	7,0	15,0	17,0
Treballa per compte d'altri	44,6	52,0	55,0	35,0	42,0	38,0	43,0	50,0	43,0	50,0	45,0	35,0	44,0
No treballa	41,4	40,0	33,0	38,0	40,0	48,0	40,0	36,0	49,0	41,0	47,0	50,0	38,0
No contesta	0,6	0,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Treballa per compte propi	161	10	11	27	16	12	17	14	7	9	7	14	18
P30.1. VOSTÈ ÉS...													
Empresari o professional amb assalariats	25,0	50,0	27,3	19,2	17,6	7,7	29,4	7,7	25,0	11,1	14,3	46,7	41,2
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	72,6	50,0	72,7	80,8	82,4	92,3	70,6	84,6	62,5	88,9	85,7	46,7	52,9
Membre de cooperativa	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,7	12,5	0,0	0,0	6,7	5,9
Base Treballa per compte d'altri	535	62	57	36	40	36	43	55	35	49	44	33	45
P30.2. VOSTÈ ÉS...													
Assalariat indefinit	76,7	80,8	67,3	71,4	76,2	76,3	67,4	80,0	86,0	82,0	68,9	77,1	86,4
Assalariat eventual o interí	23,2	19,2	32,7	28,6	23,8	23,7	30,2	20,0	14,0	18,0	31,1	22,9	13,6
Membre de cooperativa	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Base No treballa	496	48	34	39	38	45	40	40	40	40	46	47	39
P30.3. VOSTÈ ÉS...													
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	19,2	20,0	15,2	23,7	20,0	12,5	27,5	22,2	14,3	19,5	8,5	26,0	21,1
Aturat i ha treballat abans	67,9	70,0	63,6	63,2	70,0	77,1	47,5	72,2	73,5	65,9	80,9	62,0	65,8
Pensionista (abans no ha treballat)	0,2	0,0	3,0	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	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,5	0,0	0,0	2,4	0,0	0,0	0,0
Estudiant	3,8	2,5	3,0	0,0	2,5	2,1	7,5	2,8	4,1	9,8	4,3	4,0	2,6
Mestressa de casa	8,2	7,5	15,2	13,2	7,5	8,3	10,0	2,8	8,2	2,4	6,4	8,0	10,5
Base Treballa	697	72	68	63	56	48	60	70	42	58	51	47	63
P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?													
Públic (administració o empresa pública)	20,7	10,0	33,3	16,4	23,7	13,7	23,3	25,4	29,4	10,2	19,2	20,0	24,6
Sector privat	77,8	88,3	63,6	83,6	72,9	86,3	76,7	73,0	70,6	86,4	78,8	80,0	73,8
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	1,2	0,0	3,0	0,0	3,4	0,0	0,0	1,6	0,0	1,7	1,9	0,0	1,6
No contesta	0,3	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0
P30.5. I A QUINA BRANCA?													
Agrari	2,2	5,0	0,0	3,3	0,0	2,0	5,0	1,6	3,9	1,7	0,0	0,0	3,3
Indústria	10,8	11,7	21,2	8,2	5,1	13,7	8,3	6,3	11,8	15,3	11,5	8,0	8,2
Serveis	77,9	68,3	68,2	78,7	81,4	74,5	81,7	81,0	84,3	74,6	82,7	84,0	82,0
Construcció	8,6	13,3	10,6	8,2	13,6	9,8	5,0	11,1	0,0	6,8	5,8	8,0	6,6
No contesta	0,5	1,7	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	0,0	0,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
P31. COMARCA DE RESIDÈNCIA													
Alt Camp	0,7	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	2,0	1,0	1,0	0,0	2,0	0,0	0,0
Alt Empordà	1,3	2,0	1,0	2,0	1,0	2,0	0,0	0,0	1,0	1,0	2,0	1,0	2,0
Alt Penedès	1,8	4,0	3,0	1,0	0,0	1,0	2,0	1,0	1,0	2,0	0,0	3,0	3,0
Alt Urgell	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0
Anoia	2,1	0,0	7,0	2,0	0,0	1,0	2,0	1,0	2,0	2,0	3,0	2,0	3,0
Bages	3,5	2,0	6,0	2,0	2,0	4,0	6,0	4,0	3,0	3,0	2,0	3,0	5,0
Baix Camp	1,8	0,0	3,0	3,0	1,0	5,0	0,0	0,0	4,0	2,0	2,0	0,0	3,0
Baix Ebre	0,7	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	2,0	1,0	0,0	2,0	1,0	0,0
Baix Empordà	1,1	1,0	1,0	0,0	1,0	1,0	2,0	0,0	3,0	2,0	2,0	0,0	1,0
Baix Llobregat	9,2	11,0	7,0	8,0	12,0	9,0	6,0	6,0	12,0	11,0	10,0	10,0	9,0
Baix Penedès	1,8	1,0	0,0	1,0	2,0	2,0	5,0	1,0	2,0	2,0	0,0	4,0	2,0
Barcelonès	7,9	5,0	5,0	8,0	6,0	7,0	8,0	11,0	10,0	11,0	9,0	10,0	6,0
Berguedà	0,6	1,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	2,0
Cerdanya	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Conca de Barberà	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
Garraf	1,5	2,0	0,0	0,0	2,0	2,0	1,0	0,0	2,0	1,0	3,0	1,0	4,0
Garrigues	0,5	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0
Garrotxa	0,7	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	2,0	2,0	2,0
Gironès	2,9	5,0	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	4,0	3,0	2,0	5,0	1,0	1,0
Maresme	7,0	5,0	6,0	7,0	8,0	7,0	9,0	9,0	7,0	8,0	6,0	8,0	4,0
Montsià	0,5	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	2,0	0,0	1,0	0,0	0,0
Noguera	0,4	1,0	0,0	2,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Osona	1,7	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	3,0	0,0	2,0	4,0	0,0	2,0	0,0
Pallars Sobirà	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
Pla de l'Estany	0,3	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	1,0
Pla d'Urgell	0,6	1,0	0,0	3,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0
Priorat	0,2	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
Ribera d'Ebre	0,3	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0
Ripollès	0,3	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0
Segarra	0,3	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0
Segrià	1,8	2,0	2,0	0,0	3,0	1,0	4,0	2,0	0,0	1,0	4,0	2,0	0,0
Selva	2,2	1,0	1,0	3,0	2,0	5,0	5,0	4,0	1,0	1,0	1,0	3,0	0,0
Solsonès	0,3	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
Tarragonès	3,8	5,0	5,0	5,0	6,0	2,0	3,0	5,0	0,0	3,0	1,0	3,0	6,0
Terra Alta	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0	1,0
Urgell	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	1,0	2,0	1,0	0,0	1,0
Vallès Occidental	11,7	12,0	8,0	12,0	17,0	14,0	12,0	7,0	14,0	18,0	9,0	7,0	12,0
Vallès Oriental	5,8	5,0	6,0	9,0	4,0	9,0	5,0	8,0	3,0	4,0	6,0	5,0	5,0
Barcelona ciutat	22,6	28,0	22,0	24,0	24,0	22,0	19,0	27,0	19,0	15,0	21,0	25,0	23,0
No contesta	0,8	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	1,0	2,0	1,0	2,0

% Verticals 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	34	23	25	23	21	19	30	16	15	20	23	24
P32. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?													
Ciutat Vella	4,5	7,1	9,1	4,2	4,2	4,5	0,0	3,7	5,3	6,7	4,8	4,0	0,0
Eixample	18,8	10,7	27,3	20,8	25,0	22,7	15,8	29,6	0,0	20,0	19,0	16,0	13,0
Sants-Montjuïc	10,6	17,9	9,1	8,3	12,5	4,5	10,5	11,1	10,5	6,7	9,5	12,0	8,7
Les Corts	6,0	3,6	4,5	33,3	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,8	4,0	8,7
Sarrià-Sant Gervasi	8,1	17,9	9,1	4,2	8,3	4,5	0,0	14,8	0,0	0,0	4,8	20,0	0,0
Gràcia	9,8	10,7	9,1	4,2	16,7	9,1	10,5	3,7	21,1	0,0	9,5	8,0	17,4
Horta	7,8	0,0	0,0	4,2	4,2	18,2	5,3	7,4	21,1	20,0	4,8	8,0	13,0
Nou Barris	8,7	7,1	13,6	8,3	8,3	4,5	15,8	0,0	21,1	6,7	14,3	4,0	8,7
Sant Andreu	6,9	0,0	4,5	0,0	8,3	18,2	5,3	11,1	5,3	6,7	9,5	8,0	8,7
Sant Martí	17,3	25,0	13,6	8,3	4,2	13,6	36,8	14,8	15,8	33,3	14,3	16,0	17,4
No contesta	1,5	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	3,7	0,0	0,0	4,8	0,0	4,3
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
REGIÓ DE RESIDÈNCIA													
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	44,9	44,0	35,0	45,0	49,0	49,0	43,0	42,0	49,0	55,0	43,0	44,0	43,0
Comarques gironines	8,8	9,0	9,0	9,0	7,0	9,0	10,0	9,0	9,0	8,0	12,0	8,0	7,0
Camp de Tarragona	8,3	7,0	9,0	10,0	9,0	9,0	10,0	7,0	7,0	8,0	5,0	8,0	11,0
Terres de l'Ebre	1,6	0,0	3,0	1,0	2,0	0,0	0,0	3,0	3,0	0,0	5,0	2,0	1,0
Àmbit de Ponent	4,2	6,0	2,0	5,0	5,0	2,0	6,0	5,0	4,0	3,0	6,0	4,0	2,0
Comarques centrals	8,2	5,0	20,0	6,0	4,0	7,0	11,0	5,0	8,0	10,0	5,0	7,0	10,0
Alt Pirineu i Aran	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	1,0	0,0	1,0	0,0	1,0	1,0	1,0
Barcelona ciutat	22,6	28,0	22,0	24,0	24,0	22,0	19,0	27,0	19,0	15,0	21,0	25,0	23,0
No contesta	0,8	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	1,0	2,0	1,0	2,0
DIA SETMANA TRUCADA													
Dilluns	19,1	18,0	17,0	19,0	19,0	22,0	20,0	18,0	19,0	20,0	19,0	18,0	21,0
Dimarts	21,1	21,0	22,0	21,0	20,0	21,0	21,0	21,0	22,0	20,0	21,0	22,0	21,0
Dimecres	20,9	23,0	21,0	19,0	20,0	22,0	21,0	21,0	21,0	22,0	19,0	22,0	19,0
Dijous	15,8	17,0	16,0	16,0	16,0	15,0	15,0	17,0	16,0	15,0	16,0	18,0	13,0
Divendres	14,1	15,0	14,0	14,0	13,0	15,0	13,0	15,0	13,0	14,0	15,0	13,0	15,0
Dissabte	5,1	4,0	6,0	5,0	6,0	4,0	5,0	4,0	6,0	4,0	5,0	3,0	9,0
Diumenge	3,9	2,0	4,0	6,0	6,0	1,0	5,0	4,0	3,0	5,0	5,0	4,0	2,0
FRANJA HORÀRIA TRUCADA													
De 8 a 11 hores	17,2	21,0	13,0	18,0	18,0	16,0	17,0	16,0	18,0	16,0	17,0	16,0	20,0
De 11 a 13 hores	23,1	21,0	21,0	28,0	22,0	21,0	25,0	22,0	24,0	24,0	22,0	22,0	25,0
De 13 a 16 hores	23,8	18,0	31,0	24,0	24,0	24,0	22,0	27,0	22,0	24,0	22,0	27,0	21,0
De 16 a 19 hores	18,0	20,0	17,0	14,0	17,0	22,0	18,0	17,0	19,0	19,0	18,0	17,0	18,0
De 19 a 22 hores	11,6	11,0	12,0	12,0	13,0	12,0	11,0	13,0	12,0	11,0	14,0	10,0	8,0
De 22 a 1 hores	4,2	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	4,0	5,0	5,0	5,0
De 1 a 8 hores	2,2	5,0	2,0	0,0	2,0	1,0	3,0	1,0	2,0	2,0	2,0	3,0	3,0
PROVÍNCIA													
Barcelona	76,0	78,0	75,0	75,0	77,0	78,0	74,0	76,0	76,0	79,0	70,0	77,0	77,0
Girona	8,8	9,0	9,0	9,0	7,0	10,0	9,0	9,0	9,0	8,0	12,0	8,0	7,0
Lleida	5,0	6,0	4,0	5,0	5,0	3,0	7,0	5,0	5,0	4,0	7,0	5,0	4,0
Tarragona	10,1	7,0	12,0	11,0	11,0	9,0	10,0	10,0	10,0	9,0	11,0	10,0	12,0
NIVELL D'ESTUDIS													
Baix	39,8	44,0	40,0	34,0	28,0	44,0	40,0	31,0	51,0	49,0	50,0	38,0	31,0
Mitjà	29,1	27,0	27,0	33,0	35,0	34,0	27,0	31,0	30,0	28,0	21,0	23,0	33,0
Alt	30,5	29,0	32,0	32,0	37,0	21,0	33,0	37,0	19,0	23,0	28,0	37,0	35,0
No contesta	0,7	0,0	1,0	1,0	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	2,0	1,0

% Verticals ponderats	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Base Total	1200	120	103	103	95	94	101	110	82	98	97	94	103
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012													
Gener	10,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Febrer	8,6	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	8,6	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	7,9	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	7,8	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Juny	8,4	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	9,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Agost	6,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Setembre	8,2	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	8,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Novembre	7,8	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	8,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0