



**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 absoluts**

Desembre 2009



Sexe – Edat – Nivell d'estudis – Llengua habitual

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>																		
Menys de tres mesos	62		23	39	6	25	13	13	4	1	39	13	10	0	9	47	1	5
Entre 3 i 6 mesos	73		28	45	9	19	15	16	12	2	42	23	7	1	14	56	3	0
Entre 6 i 12 mesos	63		20	43	14	25	13	5	6	0	33	13	16	1	17	40	5	1
Entre 1 i 2 anys	164		60	104	31	60	31	25	7	10	82	38	43	1	70	83	10	1
Més de 2 anys	836		287	549	45	253	264	136	80	58	282	262	287	5	453	318	64	1
No sap	2		0	2	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	1	1	0	0
<b>P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?</b>																		
Familiar o amic	222		56	166	33	69	57	35	16	12	103	65	53	1	79	128	13	2
Internet	83		38	45	10	31	34	3	5	0	23	24	33	3	28	49	6	0
Per la televisió	370		142	228	34	128	98	58	30	22	138	117	114	1	242	104	24	0
Per la ràdio	21		10	11	0	2	7	5	5	2	8	6	7	0	14	6	1	0
A la premsa	52		29	23	4	14	10	8	8	8	23	9	20	0	31	17	3	1
Revista de la Generalitat	41		14	27	3	10	9	8	6	5	20	13	8	0	17	20	4	0
Pàgines grogues	12		2	10	0	3	3	3	2	1	6	1	5	0	5	7	0	0
Algun altre servei telefònic	15		4	11	3	2	7	2	1	0	5	4	6	0	4	10	0	1
A la feina / estudis	50		24	26	3	12	14	15	3	3	7	17	26	0	30	16	4	0
INEM / OTG	89		28	61	4	33	18	20	13	1	63	17	8	1	15	65	7	2
Altres respostes	69		22	47	5	25	24	7	4	4	30	23	16	0	17	49	2	1
No sap	176		49	127	6	53	56	31	16	14	54	53	67	2	82	74	19	1

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?</b>																		
Molt satisfet	381		114	267	28	114	120	57	38	24	154	109	117	1	189	161	29	2
Bastant satisfet	663		242	421	58	223	175	114	58	35	263	190	203	7	307	312	39	5
Regular / normal	114		48	66	16	33	28	17	10	10	47	35	32	0	47	55	11	1
Poc satisfet	32		12	20	2	10	11	4	3	2	14	10	8	0	16	15	1	0
Gens satisfet	10		2	8	1	2	3	3	0	1	2	5	3	0	5	2	3	0
<b>P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?</b>																		
0	3		2	1	0	0	2	0	1	0	1	0	2	0	1	2	0	0
1	3		2	1	0	1	1	1	0	0	1	2	0	0	2	1	0	0
2	5		1	4	0	3	1	1	0	0	1	0	4	0	2	1	2	0
3	4		1	3	0	2	1	1	0	0	1	3	0	0	4	0	0	0
4	7		4	3	1	2	3	0	1	0	3	3	1	0	2	5	0	0
5	45		12	33	8	7	14	9	3	4	22	9	14	0	17	22	6	0
6	55		21	34	3	24	15	6	4	3	18	18	19	0	22	29	4	0
7	159		68	91	20	63	45	15	12	4	44	48	64	3	69	72	17	1
8	387		150	237	35	137	106	56	34	19	149	101	134	3	210	155	21	1
9	253		90	163	18	75	69	53	23	15	94	82	77	0	108	120	22	3
10	279		67	212	20	68	80	53	31	27	146	83	48	2	127	138	11	3
Mitjana	8,24		8,05	8,34	8,04	8,09	8,20	8,45	8,40	8,65	8,42	8,28	7,96	8,13	8,24	8,28	7,87	9,00
Desviació	1,53		1,52	1,53	1,45	1,45	1,63	1,53	1,56	1,43	1,54	1,53	1,51	1,25	1,50	1,55	1,65	1,07
Casos	1200		418	782	105	382	337	195	109	72	480	349	363	8	564	545	83	8

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>																		
Rapidesa	314		111	203	33	92	93	45	29	22	102	88	122	2	148	141	23	2
Amabilitat	94		28	66	9	27	21	14	11	12	52	28	14	0	41	47	6	0
Atenció (personal, al client)	284		80	204	24	95	70	44	32	19	147	84	50	3	128	141	13	2
Tenir molta i bé la informació	61		24	37	6	20	16	10	8	1	28	15	18	0	27	27	7	0
Bona informació	107		41	66	10	33	29	18	10	7	34	31	41	1	51	48	6	2
Resoldre, donar solucions	160		57	103	8	56	56	28	9	3	57	54	48	1	79	65	15	1
Eficàcia / eficiència	55		24	31	3	19	16	11	3	3	14	13	28	0	37	16	2	0
Professionalitat	39		17	22	2	14	13	7	3	0	8	9	22	0	23	12	4	0
Llenguatge clar i concís	30		9	21	3	10	10	5	1	1	11	9	10	0	7	22	1	0
Interès per resoldre la consulta	12		7	5	0	4	2	4	1	1	2	6	4	0	6	6	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	26		12	14	5	6	8	3	1	3	14	8	4	0	13	9	4	0
Altres	11		5	6	1	4	2	4	0	0	7	2	2	0	3	6	2	0
No sap	7		3	4	1	2	1	2	1	0	4	2	0	1	1	5	0	1
<b>Base Esmenta un primer aspecte</b>	<b>1193</b>		<b>415</b>	<b>778</b>	<b>104</b>	<b>380</b>	<b>336</b>	<b>193</b>	<b>108</b>	<b>72</b>	<b>476</b>	<b>347</b>	<b>363</b>	<b>7</b>	<b>563</b>	<b>540</b>	<b>83</b>	<b>7</b>
<b>P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?</b>																		
Rapidesa	159		68	91	10	60	46	25	10	8	56	44	59	0	78	72	8	1
Amabilitat	111		36	75	7	33	26	23	14	8	39	35	37	0	60	41	10	0
Atenció (personal, al client)	124		52	72	12	38	32	27	8	7	50	30	44	0	66	49	9	0
Tenir molta i bé la informació	52		17	35	9	12	13	6	6	6	21	15	16	0	27	20	5	0
Bona informació	96		33	63	9	25	28	15	13	6	37	31	28	0	38	53	4	1
Resoldre, donar solucions	97		23	74	9	36	28	13	4	7	40	24	32	1	51	40	5	1
Eficàcia / eficiència	60		24	36	3	20	15	12	5	5	22	18	20	0	25	32	3	0
Professionalitat	38		13	25	3	11	14	6	2	2	12	12	14	0	18	17	3	0
Llenguatge clar i concís	31		7	24	3	7	6	6	7	2	15	8	8	0	11	16	4	0
Interès per resoldre la consulta	15		2	13	1	5	5	3	1	0	7	4	4	0	5	8	2	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	21		10	11	1	8	6	4	2	0	3	6	11	1	9	11	1	0
Altres	16		6	10	1	10	4	1	0	0	7	3	6	0	8	6	2	0
Cap altre	373		124	249	36	115	113	52	36	21	167	117	84	5	167	175	27	4

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>																		
Rapidesa	473		179	294	43	152	139	70	39	30	158	132	181	2	226	213	31	3
Amabilitat	205		64	141	16	60	47	37	25	20	91	63	51	0	101	88	16	0
Atenció (personal, al client)	408		132	276	36	133	102	71	40	26	197	114	94	3	194	190	22	2
Tenir molta i bé la informació	113		41	72	15	32	29	16	14	7	49	30	34	0	54	47	12	0
Bona informació	203		74	129	19	58	57	33	23	13	71	62	69	1	89	101	10	3
Resoldre, donar solucions	257		80	177	17	92	84	41	13	10	97	78	80	2	130	105	20	2
Eficàcia / eficiència	115		48	67	6	39	31	23	8	8	36	31	48	0	62	48	5	0
Professionalitat	77		30	47	5	25	27	13	5	2	20	21	36	0	41	29	7	0
Llenguatge clar i concis	61		16	45	6	17	16	11	8	3	26	17	18	0	18	38	5	0
Interès per resoldre la consulta	27		9	18	1	9	7	7	2	1	9	10	8	0	11	14	2	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	47		22	25	6	14	14	7	3	3	17	14	15	1	22	20	5	0
Altres	27		11	16	2	14	6	5	0	0	14	5	8	0	11	12	4	0
No sap	7		3	4	1	2	1	2	1	0	4	2	0	1	1	5	0	1

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI: LA RAPIDESA</b>																		
0	7		2	5	0	2	3	1	1	0	2	2	3	0	6	1	0	0
1	7		2	5	1	2	1	1	1	1	6	1	0	0	3	3	1	0
2	6		1	5	1	1	3	1	0	0	1	3	2	0	4	1	1	0
3	9		2	7	1	2	4	2	0	0	1	6	2	0	6	3	0	0
4	22		9	13	4	4	7	3	3	1	13	5	4	0	2	15	5	0
5	58		25	33	9	14	17	9	3	6	20	12	25	1	26	30	2	0
6	93		33	60	14	30	25	14	8	2	33	27	31	2	45	44	3	1
7	183		64	119	10	70	51	32	11	9	55	47	79	2	85	79	19	0
8	293		109	184	24	101	84	40	25	19	113	93	86	1	145	125	20	3
9	233		85	148	16	76	60	42	24	15	87	74	72	0	124	92	15	2
10	288		86	202	25	79	82	50	33	19	149	79	58	2	118	152	17	1
No sap	1		0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Mitjana	7,99		7,93	8,03	7,69	8,00	7,93	8,06	8,25	8,15	8,17	8,01	7,75	7,38	7,96	8,05	7,82	8,29
Desviació	1,84		1,77	1,87	2,03	1,69	1,93	1,84	1,88	1,78	1,90	1,83	1,74	1,85	1,86	1,81	1,89	1,25
Casos	1199		418	781	105	381	337	195	109	72	480	349	362	8	564	545	83	7
<b>L'AMABILITAT</b>																		
0	1		0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
1	1		0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
2	1		1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
3	1		0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
4	5		0	5	2	1	0	1	1	0	1	3	1	0	1	3	1	0
5	16		5	11	0	3	6	2	3	2	8	3	5	0	4	11	1	0
6	37		12	25	9	13	9	3	2	1	12	10	14	1	10	23	4	0
7	99		41	58	9	29	36	17	6	2	30	26	41	2	35	56	7	1
8	284		118	166	23	114	69	46	18	14	94	86	101	3	148	121	14	1
9	295		101	194	25	92	77	52	29	20	108	80	106	1	153	117	25	0
10	459		140	319	36	129	138	73	50	33	225	139	94	1	211	212	30	6
No sap	1		0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Mitjana	8,79		8,71	8,83	8,53	8,73	8,81	8,81	8,97	9,06	8,96	8,82	8,55	7,88	8,87	8,71	8,70	9,38
Desviació	1,30		1,22	1,34	1,56	1,21	1,34	1,30	1,30	1,16	1,31	1,31	1,25	1,25	1,20	1,37	1,47	1,19
Casos	1199		418	781	105	382	336	195	109	72	480	348	363	8	564	544	83	8

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>LA PROFESSIONALITAT</b>																		
0	6		1	5	0	1	2	1	1	1	4	1	1	0	5	1	0	0
1	4		1	3	0	1	1	2	0	0	1	2	1	0	2	2	0	0
2	3		1	2	0	0	3	0	0	0	0	2	1	0	1	1	1	0
3	8		0	8	1	2	3	2	0	0	2	3	3	0	2	5	1	0
4	3		1	2	0	1	1	0	0	1	1	0	2	0	0	2	1	0
5	32		10	22	5	5	12	3	5	2	14	9	9	0	9	20	3	0
6	47		20	27	5	12	17	8	5	0	23	12	12	0	16	23	8	0
7	138		56	82	13	48	44	22	9	2	34	37	63	4	64	65	8	1
8	357		134	223	27	132	86	55	34	23	118	104	132	3	193	142	21	1
9	260		95	165	26	80	67	50	20	17	103	79	78	0	125	116	18	1
10	339		98	241	28	100	101	51	34	25	179	99	60	1	144	168	22	5
No sap	3		1	2	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	3	0	0	0
Mitjana	8,39		8,34	8,42	8,37	8,43	8,28	8,38	8,43	8,66	8,60	8,40	8,11	7,75	8,39	8,40	8,17	9,25
Desviació	1,58		1,41	1,66	1,48	1,38	1,76	1,64	1,60	1,63	1,63	1,60	1,45	1,04	1,54	1,60	1,74	1,16
Casos	1197		417	780	105	382	337	194	108	71	479	348	362	8	561	545	83	8
<b>L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA</b>																		
0	15		3	12	2	2	6	2	1	2	6	2	7	0	8	6	1	0
1	4		1	3	0	2	1	1	0	0	2	1	1	0	2	2	0	0
2	6		3	3	2	1	2	1	0	0	3	1	2	0	2	4	0	0
3	17		2	15	1	4	7	4	1	0	4	11	2	0	7	10	0	0
4	11		3	8	1	1	6	1	1	1	2	4	5	0	7	4	0	0
5	35		20	15	4	11	9	7	2	2	16	7	12	0	13	18	4	0
6	71		25	46	13	18	17	11	7	5	26	24	20	1	34	33	4	0
7	134		45	89	7	47	41	19	16	4	39	41	50	4	66	51	17	0
8	286		125	161	22	107	79	44	17	17	93	88	104	1	143	123	17	3
9	263		92	171	28	80	64	51	24	16	100	80	82	1	131	111	18	3
10	357		98	259	25	109	105	54	39	25	188	90	78	1	151	182	22	2
No sap	1		1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Mitjana	8,24		8,15	8,28	7,96	8,32	8,14	8,23	8,45	8,36	8,48	8,14	8,02	7,63	8,19	8,28	8,20	8,88
Desviació	1,90		1,73	1,99	2,11	1,68	2,07	1,92	1,74	2,03	1,91	1,85	1,92	1,30	1,89	1,96	1,69	0,83
Casos	1199		417	782	105	382	337	195	108	72	479	349	363	8	564	544	83	8



Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>L'UTILITZACIÓ DE LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>																		
0	2		1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	0	0	0
1	2		0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0
2	1		0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
3	1		0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
4	2		1	1	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0
5	21		6	15	2	5	6	3	5	0	14	4	3	0	8	12	1	0
6	30		15	15	6	7	11	5	1	0	15	5	10	0	4	20	6	0
7	111		45	66	7	43	31	19	9	2	33	23	54	1	49	56	6	0
8	332		130	202	20	116	97	55	23	21	107	108	114	3	167	140	23	2
9	274		93	181	24	85	67	46	38	14	98	86	88	2	145	110	17	2
10	424		127	297	46	125	121	65	32	35	212	118	92	2	186	204	30	4
Mitjana	8,70		8,58	8,76	8,87	8,67	8,64	8,64	8,62	9,14	8,85	8,72	8,48	8,63	8,71	8,68	8,67	9,25
Desviació	1,33		1,30	1,35	1,31	1,22	1,40	1,42	1,51	0,94	1,36	1,33	1,28	1,06	1,34	1,34	1,30	0,89
Casos	1200		418	782	105	382	337	195	109	72	480	349	363	8	564	545	83	8
<b>L'INTERÉS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>																		
0	6		1	5	0	2	3	0	0	1	4	0	2	0	3	3	0	0
1	5		2	3	0	1	3	1	0	0	1	3	1	0	2	3	0	0
2	1		0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
3	3		1	2	0	1	0	2	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0
4	9		0	9	3	1	4	1	0	0	2	5	2	0	1	7	1	0
5	42		14	28	4	10	14	5	5	4	21	9	12	0	16	24	2	0
6	68		30	38	15	18	19	7	8	1	24	20	23	1	21	39	8	0
7	147		59	88	13	53	41	23	10	7	49	41	55	2	89	48	9	1
8	294		119	175	24	110	77	52	19	12	98	87	106	3	144	131	18	1
9	269		93	176	20	89	62	49	29	20	107	76	85	1	129	117	21	2
10	352		98	254	26	96	112	54	38	26	172	105	74	1	154	172	22	4
No sap	4		1	3	0	0	2	1	0	1	2	0	2	0	1	1	2	0
Mitjana	8,35		8,24	8,41	8,05	8,32	8,31	8,43	8,59	8,61	8,51	8,35	8,16	7,88	8,35	8,35	8,37	9,13
Desviació	1,64		1,51	1,70	1,64	1,54	1,83	1,51	1,46	1,73	1,68	1,66	1,56	1,25	1,58	1,72	1,47	1,13
Casos	1196		417	779	105	382	335	194	109	71	478	349	361	8	563	544	81	8

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>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</b>																		
1	1		0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
2	1		1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
5	14		6	8	1	5	3	3	0	2	5	5	4	0	5	7	2	0
6	20		6	14	2	6	3	6	3	0	9	5	6	0	8	12	0	0
7	70		26	44	6	24	24	10	4	2	22	17	29	2	45	23	2	0
8	250		107	143	23	76	76	39	24	12	78	80	89	3	127	111	12	0
9	233		68	165	15	82	65	37	22	12	81	70	81	1	122	88	22	1
10	611		204	407	58	188	165	100	56	44	283	172	154	2	257	303	44	7
Mitjana	9,07		8,99	9,12	9,12	9,05	9,04	9,06	9,14	9,28	9,21	9,07	8,93	8,38	8,99	9,14	9,14	9,88
Desviació	1,17		1,21	1,15	1,15	1,21	1,17	1,20	1,06	1,13	1,21	1,13	1,15	1,19	1,13	1,19	1,39	0,35
Casos	1200		418	782	105	382	337	195	109	72	480	349	363	8	564	545	83	8
<b>L'AMABILITAT</b>																		
0	1		1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
3	1		1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
4	1		1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
5	15		9	6	1	6	3	3	1	1	6	4	5	0	9	4	2	0
6	17		9	8	2	6	4	3	2	0	4	3	10	0	6	11	0	0
7	67		33	34	7	22	26	7	3	2	20	17	29	1	32	30	5	0
8	215		93	122	17	76	61	37	16	8	56	68	90	1	110	90	15	0
9	222		81	141	23	68	56	39	26	10	82	69	69	2	125	81	15	1
10	661		190	471	55	202	186	106	61	51	312	187	158	4	281	327	46	7
Mitjana	9,15		8,88	9,30	9,13	9,08	9,12	9,17	9,27	9,49	9,38	9,15	8,86	9,13	9,08	9,21	9,16	9,88
Desviació	1,17		1,36	1,03	1,13	1,23	1,23	1,11	1,03	0,96	1,03	1,18	1,27	1,13	1,15	1,20	1,16	0,35
Casos	1200		418	782	105	382	337	195	109	72	480	349	363	8	564	545	83	8
<b>LA PROFESSIONALITAT</b>																		
0	2		1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0
5	5		2	3	0	2	1	0	1	1	2	1	1	1	2	2	1	0
6	9		3	6	0	2	5	0	1	1	2	3	4	0	2	5	2	0
7	52		22	30	7	15	19	8	2	1	20	14	17	1	30	20	2	0
8	205		83	122	20	79	50	31	20	5	66	50	88	1	104	88	13	0
9	251		99	152	21	86	65	39	24	16	78	86	86	1	144	95	11	1
10	673		206	467	57	196	196	117	60	47	310	194	165	4	279	334	53	7
No sap	3		2	1	0	1	0	0	1	1	1	0	2	0	3	0	0	0
Mitjana	9,25		9,13	9,31	9,22	9,17	9,24	9,36	9,27	9,46	9,38	9,27	9,07	8,63	9,18	9,32	9,20	9,88
Desviació	1,06		1,11	1,02	0,98	1,09	1,15	0,89	0,99	0,97	1,04	1,07	1,02	1,85	0,98	1,05	1,50	0,35
Casos	1197		416	781	105	381	337	195	108	71	479	349	361	8	561	545	83	8

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA</b>																		
4	3		2	1	0	0	2	1	0	0	0	1	2	0	2	1	0	0
5	1		1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
6	4		3	1	0	1	1	1	1	0	3	0	1	0	3	1	0	0
7	24		13	11	0	5	11	4	3	1	10	6	8	0	13	7	4	0
8	142		58	84	19	51	36	19	13	4	63	40	37	2	64	70	7	1
9	202		74	128	11	63	52	42	22	12	71	67	64	0	103	84	14	1
10	823		267	556	75	262	234	128	69	55	332	234	251	6	378	381	58	6
No contesta	1		0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Mitjana	9,50		9,38	9,57	9,53	9,52	9,47	9,48	9,44	9,68	9,49	9,51	9,51	9,50	9,48	9,52	9,52	9,63
Desviació	0,86		0,99	0,77	0,79	0,79	0,97	0,89	0,88	0,65	0,87	0,82	0,89	0,93	0,89	0,84	0,85	0,74
Casos	1199		418	781	105	382	337	195	108	72	480	348	363	8	563	545	83	8
<b>L'UTILITZACIÓ DE LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>																		
0	1		1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
3	1		0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
4	1		1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
5	7		5	2	0	3	2	0	0	2	5	1	1	0	3	4	0	0
6	13		8	5	1	4	6	0	1	1	3	3	7	0	6	7	0	0
7	58		29	29	4	26	19	6	3	0	13	13	31	1	28	25	5	0
8	205		95	110	22	72	54	33	19	5	64	63	75	3	108	88	9	0
9	228		71	157	17	73	53	43	31	11	77	70	80	1	122	92	14	0
10	685		208	477	61	202	201	113	55	53	316	198	168	3	295	328	54	8
No sap	1		0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Mitjana	9,23		8,99	9,36	9,27	9,13	9,20	9,35	9,25	9,51	9,39	9,25	9,02	8,75	9,16	9,27	9,35	10,00
Desviació	1,09		1,27	0,96	0,98	1,14	1,23	0,87	0,90	1,06	1,05	1,09	1,11	1,16	1,10	1,07	1,15	0,00
Casos	1199		418	781	105	381	337	195	109	72	480	349	362	8	563	545	83	8
<b>L'INTERÉS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>																		
0	1		1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
5	4		3	1	1	1	0	0	0	2	3	1	0	0	2	2	0	0
6	12		6	6	2	6	3	0	1	0	7	0	5	0	3	6	3	0
7	61		26	35	10	17	19	7	8	0	20	16	25	0	28	29	4	0
8	173		76	97	15	65	44	28	14	7	60	49	62	2	89	75	9	0
9	216		82	134	19	62	55	44	21	15	80	67	69	0	120	81	15	0
10	733		224	509	58	231	215	116	65	48	310	215	202	6	322	351	52	8
Mitjana	9,31		9,14	9,41	9,12	9,29	9,34	9,38	9,29	9,46	9,37	9,35	9,21	9,50	9,28	9,34	9,31	10,00
Desviació	1,04		1,18	0,94	1,18	1,03	1,10	0,86	1,01	1,01	1,02	1,05	1,04	0,93	0,98	1,09	1,08	0,00
Casos	1200		418	782	105	382	337	195	109	72	480	349	363	8	564	545	83	8

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?</b>																		
Rapidesa	245		92	153	27	85	65	30	20	18	92	75	76	2	115	109	19	2
Amabilitat	224		70	154	19	68	47	39	31	20	121	65	34	4	101	108	14	1
Professionalitat	155		65	90	10	44	53	28	12	8	58	49	48	0	70	69	14	2
Adequació de la resposta	309		112	197	31	104	94	51	21	8	88	79	141	1	148	137	23	1
Llenguatge clar i concís	78		21	57	8	24	21	14	6	5	41	21	15	1	41	35	1	1
Interès per resoldre la consulta	188		57	131	10	57	56	33	19	13	80	60	48	0	88	87	12	1
Altres respostes	1		1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
<b>Base Esmenta un aspecte</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>P8-B. I EL SEGON?</b>																		
Rapidesa	277		95	182	19	94	70	51	27	16	95	81	99	2	123	125	29	0
Amabilitat	242		77	165	30	77	70	42	15	8	121	66	55	0	99	119	22	2
Professionalitat	156		62	94	14	46	49	24	11	12	65	43	45	3	81	65	10	0
Adequació de la resposta	245		87	158	19	78	71	34	25	18	96	77	70	2	121	111	10	3
Llenguatge clar i concís	107		33	74	10	33	22	18	15	9	38	38	31	0	59	42	5	1
Interès per resoldre la consulta	165		60	105	12	53	51	24	16	9	62	42	60	1	76	80	7	2
Altres respostes	4		2	2	0	1	1	2	0	0	2	1	1	0	3	1	0	0
Cap altre	4		2	2	1	0	3	0	0	0	1	1	2	0	2	2	0	0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?</b>																		
Rapidesa	522		187	335	46	179	135	81	47	34	187	156	175	4	238	234	48	2
Amabilitat	466		147	319	49	145	117	81	46	28	242	131	89	4	200	227	36	3
Professionalitat	311		127	184	24	90	102	52	23	20	123	92	93	3	151	134	24	2
Adequació de la resposta	554		199	355	50	182	165	85	46	26	184	156	211	3	269	248	33	4
Llenguatge clar i concís	185		54	131	18	57	43	32	21	14	79	59	46	1	100	77	6	2
Interès per resoldre la consulta	353		117	236	22	110	107	57	35	22	142	102	108	1	164	167	19	3
Altres respostes	5		3	2	0	1	2	2	0	0	2	1	2	0	4	1	0	0

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?</b>																		
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	362		135	227	20	119	102	56	40	25	140	106	113	3	208	125	28	1
Sí, però s'equivoca	108		33	75	10	32	29	22	10	5	50	30	27	1	46	54	7	1
No	730		250	480	75	231	206	117	59	42	290	213	223	4	310	366	48	6
<b>P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?</b>																		
Diàriament o pràcticament diària	2		0	2	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	2	0	0	0
Algunes vegades a la setmana	25		11	14	3	8	9	1	1	3	11	6	7	1	11	13	1	0
Algunes vegades al mes	264		101	163	23	98	72	48	11	12	83	85	95	1	137	107	20	0
Menor freqüència	909		306	603	79	276	256	146	96	56	385	257	261	6	414	425	62	8
<b>P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...</b>																		
Al matí	542		167	375	48	159	151	101	54	29	251	142	144	5	233	270	37	2
A la tarda	236		92	144	29	83	69	31	17	7	87	70	78	1	106	111	13	6
A la nit	50		15	35	7	22	8	9	3	1	14	16	20	0	22	27	1	0
Indiferent	360		139	221	18	114	108	52	34	34	124	117	117	2	199	129	32	0
No sap	12		5	7	3	4	1	2	1	1	4	4	4	0	4	8	0	0
<b>P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...</b>																		
Només (o gairebé) els dies laborables	888		287	601	83	282	261	140	81	41	372	245	266	5	392	432	57	7
Només els caps de setmana	51		26	25	7	21	7	8	4	4	24	9	18	0	24	23	3	1
Indistintament	259		105	154	14	78	69	47	24	27	84	93	79	3	147	89	23	0
No sap	2		0	2	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0
<b>P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?</b>																		
Només un vegada	680		244	436	52	200	189	121	77	41	282	206	187	5	318	317	41	4
2 o 3 vegades	400		133	267	39	154	106	55	26	20	143	119	137	1	191	171	34	4
4 o 5 vegades	69		24	45	8	20	27	9	4	1	32	11	25	1	25	41	3	0
Més de 5 vegades	34		10	24	6	6	12	5	1	4	13	8	13	0	17	13	4	0
No sap	17		7	10	0	2	3	5	1	6	10	5	1	1	13	3	1	0
<b>P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?</b>																		
Per motius de feina	155		66	89	11	53	53	20	16	2	31	41	81	2	90	57	8	0
Per motius personals	1042		351	691	94	329	282	174	93	70	448	306	282	6	471	488	75	8
No sap	3		1	2	0	0	2	1	0	0	1	2	0	0	3	0	0	0

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>																		
Si	1056		375	681	88	345	284	176	98	65	434	296	319	7	487	491	70	8
No	96		24	72	9	25	35	14	8	5	34	31	30	1	50	41	5	0
A mitges	42		17	25	7	10	17	5	2	1	11	18	13	0	23	11	8	0
No sap	6		2	4	1	2	1	0	1	1	1	4	1	0	4	2	0	0
<b>Base No li van solucionar la consulta</b>	<b>138</b>		<b>41</b>	<b>97</b>	<b>16</b>	<b>35</b>	<b>52</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>45</b>	<b>49</b>	<b>43</b>	<b>1</b>	<b>73</b>	<b>52</b>	<b>13</b>	<b>0</b>
<b>P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>																		
Em van dir que no tenien la informació	6		2	4	0	0	4	1	1	0	0	3	3	0	6	0	0	0
Em van adreçar a un número equivocat	10		3	7	2	1	2	5	0	0	1	4	5	0	6	2	2	0
Em van donar una informació errònia	21		4	17	3	3	9	3	1	2	12	3	6	0	10	9	2	0
Estic esperant la resposta	10		6	4	1	1	3	3	1	1	2	5	3	0	7	3	0	0
Em van adreçar a un altre lloc	23		8	15	3	7	7	2	3	1	9	11	3	0	13	9	1	0
No ho sabien	40		11	29	3	18	11	2	4	2	15	14	10	1	20	15	5	0
Atenció dolenta	5		2	3	0	2	3	0	0	0	1	2	2	0	2	2	1	0
Problemes tècnics	1		1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Era un telèfon privat	2		0	2	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0
No va rebre la documentació que li havien dit	6		0	6	0	1	4	1	0	0	0	2	4	0	4	2	0	0
Actitud no correcta per part de l'operador	2		0	2	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0
Altres	10		4	6	3	1	5	1	0	0	3	3	4	0	4	5	1	0
No contesta	2		0	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA... P16.1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?</b>																		
Sí	218		57	161	26	70	64	30	18	10	93	58	65	2	95	108	15	0
No	941		346	595	77	299	261	158	87	59	374	280	282	5	443	425	66	7
No sap	41		15	26	2	13	12	7	4	3	13	11	16	1	26	12	2	1
<b>P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?</b>																		
Sí	455		153	302	39	138	134	83	40	21	184	119	149	3	212	206	33	4
No	653		233	420	58	229	178	93	58	37	251	206	193	3	299	307	45	2
No sap	92		32	60	8	15	25	19	11	14	45	24	21	2	53	32	5	2
<b>P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?</b>																		
Sí	1168		410	758	103	369	327	194	107	68	462	345	353	8	556	523	81	8
No	22		7	15	2	9	6	1	2	2	13	4	5	0	4	17	1	0
No sap	10		1	9	0	4	4	0	0	2	5	0	5	0	4	5	1	0
<b>P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?</b>																		
Sí	1170		411	759	99	374	326	194	107	70	467	339	356	8	557	526	79	8
No	28		7	21	6	8	9	1	2	2	11	10	7	0	7	17	4	0
No sap	1		0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
No contesta	1		0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?</b>																		
Sí	1152		404	748	96	372	324	184	106	70	463	337	345	7	540	523	81	8
No	43		10	33	7	10	12	10	2	2	14	12	16	1	22	19	2	0
No sap	5		4	1	2	0	1	1	1	0	3	0	2	0	2	3	0	0
<b>P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?</b>																		
Sí	1060		373	687	93	345	282	174	101	65	440	298	316	6	485	494	74	7
No	129		42	87	12	33	50	20	7	7	37	46	45	1	73	46	9	1
No sap	10		3	7	0	3	5	1	1	0	2	5	2	1	6	4	0	0
No contesta	1		0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>																		
Sí	1170		410	760	103	372	327	191	108	69	466	340	357	7	556	525	81	8
No	14		4	10	0	6	6	0	0	2	7	3	4	0	5	8	1	0
No sap	16		4	12	2	4	4	4	1	1	7	6	2	1	3	12	1	0
<b>P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?</b>																		
Sí	1154		405	749	103	374	316	184	108	69	464	334	349	7	545	523	78	8
No	37		13	24	1	7	18	7	1	3	13	11	12	1	16	17	4	0
No sap	9		0	9	1	1	3	4	0	0	3	4	2	0	3	5	1	0
<b>P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?</b>																		
Ho sap i ha fet algun tràmit	347		102	245	24	134	123	48	16	2	152	99	93	3	150	170	24	3
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	386		156	230	31	109	111	64	39	32	123	114	145	4	210	140	35	1
No sap que es poden fer tràmits	467		160	307	50	139	103	83	54	38	205	136	125	1	204	235	24	4



Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?</b>																		
Cada dia	754		283	471	84	295	227	99	37	12	201	229	321	3	365	328	55	6
Algunes vegades a la setmana	169		61	108	16	50	55	27	11	10	79	61	28	1	82	74	11	2
Algunes vegades al mes	32		6	26	1	8	10	9	4	0	17	11	4	0	16	14	2	0
Menor freqüència	30		9	21	1	7	10	7	4	1	20	7	3	0	12	12	6	0
Mai / quasi mai	215		59	156	3	22	35	53	53	49	163	41	7	4	89	117	9	0
<b>Base Es connecta cada dia</b>	<b>754</b>		<b>283</b>	<b>471</b>	<b>84</b>	<b>295</b>	<b>227</b>	<b>99</b>	<b>37</b>	<b>12</b>	<b>201</b>	<b>229</b>	<b>321</b>	<b>3</b>	<b>365</b>	<b>328</b>	<b>55</b>	<b>6</b>
<b>P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?</b>																		
Menys d'1 hora	95		25	70	2	39	27	15	6	6	34	27	33	1	50	42	3	0
1 a 2 hores	206		68	138	15	75	71	29	13	3	59	78	69	0	103	86	16	1
2 a 3 hores	152		67	85	20	53	43	23	10	3	46	41	64	1	80	62	9	1
3 a 5 hores	127		59	68	15	54	38	15	5	0	26	39	62	0	54	58	12	3
5 a 8 hores	91		31	60	21	32	26	11	1	0	21	19	51	0	36	45	9	1
8 hores	56		20	36	6	28	18	3	1	0	12	14	29	1	30	22	4	0
Més de 8 hores	23		11	12	5	14	3	0	1	0	3	8	12	0	10	11	2	0
No sap	4		2	2	0	0	1	3	0	0	0	3	1	0	2	2	0	0
<b>Temps diari de connexió (en minuts)</b>																		
Mitjana	175,89		185,09	170,37	234,29	191,66	165,35	136,25	122,84	58,33	148,88	165,88	199,59	210,00	168,73	179,56	197,64	210,00
Desviació	157,85		156,45	158,59	170,82	173,64	146,68	112,41	119,16	40,19	139,93	167,87	157,76	238,12	155,15	162,33	152,16	124,42
Casos	750		281	469	84	295	226	96	37	12	201	226	320	3	363	326	55	6
<b>Base Es connecta algunes vegades a la setmana</b>	<b>169</b>		<b>61</b>	<b>108</b>	<b>16</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>79</b>	<b>61</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>82</b>	<b>74</b>	<b>11</b>	<b>2</b>
<b>P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?</b>																		
Menys d'1 hora	14		2	12	3	4	5	1	0	1	8	2	4	0	7	6	1	0
1 hora	40		9	31	6	11	11	8	1	3	21	14	5	0	19	17	3	1
Entre 2 i 3 hores	45		16	29	1	15	16	4	6	3	23	14	7	1	21	23	1	0
Entre 3 i 5 hores	39		17	22	2	10	16	7	2	2	14	15	10	0	22	12	4	1
Més de 5	30		16	14	4	10	7	6	2	1	13	15	2	0	12	16	2	0
No sap	1		1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
<b>Temps setmanal de connexió (en minuts)</b>																		
Mitjana	212,50		245,67	194,07	186,56	208,20	169,18	337,69	267,27	128,00	184,68	269,00	173,21	120,00	239,01	187,57	196,36	150,00
Desviació	285,39		229,25	311,73	188,70	209,47	146,09	561,57	341,91	97,16	248,42	356,59	190,61		373,85	169,93	135,08	127,28
Casos	168		60	108	16	50	55	26	11	10	79	60	28	1	81	74	11	2

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?</b>																		
Sí	957		341	616	96	321	280	155	71	34	334	298	320	5	449	427	73	8
No	243		77	166	9	61	57	40	38	38	146	51	43	3	115	118	10	0
<b>P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?</b>																		
Gencat.cat / Gencat	745		278	467	75	300	226	104	31	9	195	230	316	4	374	311	58	2
Altres	43		18	25	5	14	11	9	3	1	27	8	7	1	10	26	3	4
No sap	412		122	290	25	68	100	82	75	62	258	111	40	3	180	208	22	2
<b>Base No esmenta espontàniament Gencat.cat</b>	<b>455</b>		<b>140</b>	<b>315</b>	<b>30</b>	<b>82</b>	<b>111</b>	<b>91</b>	<b>78</b>	<b>63</b>	<b>285</b>	<b>119</b>	<b>47</b>	<b>4</b>	<b>190</b>	<b>234</b>	<b>25</b>	<b>6</b>
<b>P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?</b>																		
Sí	348		119	229	25	67	94	68	53	41	207	100	39	2	161	164	20	3
No	107		21	86	5	15	17	23	25	22	78	19	8	2	29	70	5	3
<b>Base Coneix Gencat.cat</b>	<b>1093</b>		<b>397</b>	<b>696</b>	<b>100</b>	<b>367</b>	<b>320</b>	<b>172</b>	<b>84</b>	<b>50</b>	<b>402</b>	<b>330</b>	<b>355</b>	<b>6</b>	<b>535</b>	<b>475</b>	<b>78</b>	<b>5</b>
<b>P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?</b>																		
Sí	780		284	496	80	305	247	104	36	8	209	243	326	2	383	334	60	3
No	312		112	200	20	61	73	68	48	42	192	87	29	4	151	141	18	2
No sap	1		1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0

Absoluts	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
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>780</b>		<b>284</b>	<b>496</b>	<b>80</b>	<b>305</b>	<b>247</b>	<b>104</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>209</b>	<b>243</b>	<b>326</b>	<b>2</b>	<b>383</b>	<b>334</b>	<b>60</b>	<b>3</b>
<b>P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?</b>																		
Estudis	104		23	81	21	25	38	17	3	0	21	33	50	0	52	41	11	0
Ocupació	148		56	92	12	74	40	17	4	1	54	45	49	0	70	65	13	0
Habitatge	30		12	18	6	15	5	3	1	0	6	9	14	1	11	19	0	0
Certificats, tràmits	31		14	17	3	12	11	2	1	2	5	9	17	0	14	15	1	1
Cursos	25		8	17	2	14	7	1	1	0	8	10	7	0	6	13	5	1
Pensions, ajudes, subvencions	136		28	108	12	65	46	11	2	0	38	45	53	0	56	65	14	1
Multes	1		0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Agenda cultural	25		9	16	2	9	6	6	2	0	6	7	12	0	10	13	2	0
Normativa i legislació	31		18	13	2	8	16	3	1	1	4	7	20	0	12	17	2	0
Sanitat	41		12	29	0	13	17	7	3	1	10	14	17	0	22	17	2	0
Mapes, plànols municipals	8		7	1	0	1	4	1	0	2	2	3	3	0	5	2	1	0
Servei meteorològic	14		10	4	0	4	3	7	0	0	5	4	5	0	11	3	0	0
Turisme	16		4	12	0	8	6	2	0	0	7	6	3	0	9	7	0	0
Transports	5		2	3	3	0	0	2	0	0	3	1	1	0	2	3	0	0
Consultes per feina / estudis	16		6	10	2	5	3	3	3	0	1	6	9	0	12	4	0	0
Informació sobre la Generalitat	46		27	19	4	20	11	7	3	1	9	11	26	0	28	15	3	0
Informació Direcció General Trànsit	6		4	2	0	3	2	1	0	0	1	3	2	0	4	2	0	0
Activitats nens / jovent	8		3	5	0	2	5	1	0	0	2	3	2	1	6	2	0	0
Informació	7		5	2	1	4	0	1	1	0	1	2	4	0	4	3	0	0
Impostos	23		11	12	1	9	9	2	2	0	3	6	14	0	17	6	0	0
Traductors	8		6	2	0	3	2	1	2	0	1	4	3	0	3	5	0	0
Per curiositat	7		4	3	2	2	1	1	1	0	5	2	0	0	4	3	0	0
Altres	11		6	5	2	1	5	2	1	0	2	2	7	0	9	1	1	0
Cap	5		2	3	0	2	0	0	3	0	2	2	1	0	4	1	0	0
No sap	28		7	21	5	6	10	6	1	0	13	8	7	0	12	11	5	0
<b>P22.4. COM LA VA CONÈIXER?</b>																		
Trucant al 012	21		5	16	1	9	8	3	0	0	8	8	5	0	8	11	2	0
Familiar o amic	97		34	63	10	45	24	12	5	1	42	30	25	0	41	47	8	1
Cercadors d'Internet	132		65	67	10	63	46	7	5	1	27	41	62	2	61	64	7	0
Per la televisió	151		57	94	16	62	44	18	10	1	44	51	56	0	98	36	16	1
Per la ràdio	9		4	5	0	1	3	2	3	0	3	2	4	0	7	2	0	0
Per la premsa	25		13	12	2	7	8	5	3	0	9	7	9	0	10	14	1	0
Per la revista de la Generalitat	12		4	8	1	6	4	1	0	0	2	8	2	0	3	9	0	0
A la feina / estudis	158		48	110	29	47	42	32	5	3	25	46	87	0	78	69	11	0
INEM / OTG	27		9	18	0	17	7	2	1	0	19	6	2	0	4	18	4	1
Altres	39		10	29	5	13	16	3	1	1	17	11	11	0	7	29	3	0
No sap	109		35	74	6	35	45	19	3	1	13	33	63	0	66	35	8	0
<b>P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?</b>																		
Menys d'un mes	474		177	297	50	192	146	64	18	4	114	130	228	2	237	201	35	1
D'un a dos mesos	153		57	96	12	57	54	19	9	2	36	61	56	0	81	59	12	1
Tres o quatre mesos	64		17	47	9	22	20	7	5	1	25	19	20	0	27	33	4	0
Més de quatre mesos	83		30	53	8	32	25	13	4	1	34	29	20	0	36	38	8	1
No sap	6		3	3	1	2	2	1	0	0	0	4	2	0	2	3	1	0

Absoluts	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
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>780</b>		<b>284</b>	<b>496</b>	<b>80</b>	<b>305</b>	<b>247</b>	<b>104</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>209</b>	<b>243</b>	<b>326</b>	<b>2</b>	<b>383</b>	<b>334</b>	<b>60</b>	<b>3</b>
<b>P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?</b>																		
Sí	274		90	184	22	107	87	49	6	3	57	89	128	0	152	104	17	1
No	141		63	78	18	57	48	12	6	0	24	44	71	2	75	59	7	0
No l'havia visitat abans	162		56	106	28	71	42	10	11	0	78	51	33	0	56	93	12	1
No sap	203		75	128	12	70	70	33	13	5	50	59	94	0	100	78	24	1
<b>Base Creu que la pàgina web ha millorat</b>	<b>274</b>		<b>90</b>	<b>184</b>	<b>22</b>	<b>107</b>	<b>87</b>	<b>49</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>57</b>	<b>89</b>	<b>128</b>	<b>0</b>	<b>152</b>	<b>104</b>	<b>17</b>	<b>1</b>
<b>P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?</b>																		
Accessibilitat	22		8	14	4	7	5	5	1	0	8	4	10	0	11	8	3	0
Claredat	50		16	34	3	19	21	7	0	0	7	14	29	0	32	17	1	0
Més informació, més serveis	78		26	52	7	22	32	14	3	0	21	23	34	0	44	31	3	0
Disseny, imatge	26		10	16	3	12	8	1	1	1	4	9	13	0	14	9	3	0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	58		19	39	3	33	13	6	1	2	9	23	26	0	31	23	3	1
Rapidesa	28		9	19	1	9	6	12	0	0	7	10	11	0	12	13	3	0
No sap	12		2	10	1	5	2	4	0	0	1	6	5	0	8	3	1	0
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>780</b>		<b>284</b>	<b>496</b>	<b>80</b>	<b>305</b>	<b>247</b>	<b>104</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>209</b>	<b>243</b>	<b>326</b>	<b>2</b>	<b>383</b>	<b>334</b>	<b>60</b>	<b>3</b>
<b>P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN ALGUNS TRÀMITS CONCRETES? N'HA FET ALGUN?</b>																		
Ho sap i ha fet algun tràmit	261		91	170	11	112	96	32	7	3	49	84	127	1	136	102	22	1
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	378		151	227	38	139	119	55	22	5	105	115	157	1	189	161	26	2
No sap que es poden fer tràmits	135		41	94	31	50	31	16	7	0	53	43	39	0	56	67	12	0
No sap	6		1	5	0	4	1	1	0	0	2	1	3	0	2	4	0	0
<b>P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.</b>																		
0	4		2	2	1	1	2	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0
2	2		2	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0
3	5		3	2	1	1	1	2	0	0	1	3	1	0	4	1	0	0
4	3		2	1	1	1	0	1	0	0	0	2	1	0	2	1	0	0
5	30		13	17	3	12	11	3	1	0	8	8	14	0	14	11	4	1
6	79		29	50	10	31	27	6	4	1	13	20	45	1	30	43	6	0
7	175		67	108	11	78	50	29	4	3	40	53	81	1	85	80	10	0
8	237		81	156	26	100	74	25	8	4	58	73	106	0	121	93	21	2
9	112		41	71	14	34	37	17	10	0	34	38	40	0	65	42	5	0
10	97		29	68	11	33	35	13	5	0	42	34	21	0	41	49	7	0
No sap	36		15	21	2	13	10	7	4	0	12	12	12	0	17	13	6	0
Mitjana	7,73		7,57	7,83	7,73	7,66	7,78	7,72	8,16	7,38	8,09	7,85	7,43	6,50	7,73	7,77	7,61	7,00
Desviació	1,52		1,63	1,44	1,75	1,42	1,56	1,59	1,37	0,74	1,47	1,45	1,54	0,71	1,59	1,42	1,57	1,73
Casos	744		269	475	78	292	237	97	32	8	197	231	314	2	366	321	54	3

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>P23. SEXE DE L'ENTREVISTAT</b>																		
Home	418		418	0	38	155	96	65	40	24	170	120	126	2	207	182	27	2
Dona	782		0	782	67	227	241	130	69	48	310	229	237	6	357	363	56	6
<b>P24. EDAT DE L'ENTREVISTAT</b>																		
Fins a 25 anys	105		38	67	105	0	0	0	0	0	54	34	17	0	37	58	7	3
De 25 a 34	382		155	227	0	382	0	0	0	0	131	101	148	2	144	208	27	3
De 35 a 44	337		96	241	0	0	337	0	0	0	111	100	122	4	163	143	30	1
De 45 a 54	195		65	130	0	0	0	195	0	0	85	56	52	2	107	77	10	1
De 55 a 64	109		40	69	0	0	0	0	109	0	59	33	17	0	59	43	7	0
65 i més	72		24	48	0	0	0	0	0	72	40	25	7	0	54	16	2	0
<b>P25. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER?</b>																		
Catalunya	926		328	598	84	309	275	139	65	54	357	280	284	5	527	325	74	0
Resta d'Espanya	162		49	113	5	22	33	45	42	15	92	29	39	2	27	130	5	0
Estranger	112		41	71	16	51	29	11	2	3	31	40	40	1	10	90	4	8
<b>P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?</b>																		
Català	564		207	357	37	144	163	107	59	54	182	184	196	2	564	0	0	0
Castellà	545		182	363	58	208	143	77	43	16	258	144	137	6	0	545	0	0
Ambdues per igual	83		27	56	7	27	30	10	7	2	38	18	27	0	0	0	83	0
Altres	8		2	6	3	3	1	1	0	0	2	3	3	0	0	0	0	8
<b>P26.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?</b>																		
Català	384		141	243	32	126	124	76	24	2	76	121	184	3	265	104	15	0
Castellà	172		64	108	18	77	49	21	6	1	66	54	50	2	31	132	6	3
Ambdues per igual	161		68	93	20	52	56	21	10	2	50	45	64	2	62	77	21	1
No treballa / no estudia	481		145	336	35	126	107	77	69	67	288	129	63	1	205	232	41	3
Altres	2		0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1
<b>P26.3. I AMB ELS AMICS?</b>																		
Català	494		181	313	34	121	140	96	56	47	150	159	183	2	439	42	12	1
Castellà	446		149	297	57	177	112	61	30	9	235	113	94	4	30	394	19	3
Ambdues per igual	258		88	170	13	84	84	38	23	16	95	76	85	2	95	109	52	2
Altres	2		0	2	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
<b>P27. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER EL SEU PARE?</b>																		
Catalunya	540		199	341	54	150	157	92	40	47	191	168	179	2	412	94	34	0
Resta d'Espanya	544		181	363	36	176	150	92	67	23	258	143	139	4	141	359	44	0
Estranger	109		38	71	13	54	27	11	2	2	28	38	43	0	10	87	4	8
No sap	5		0	5	2	2	1	0	0	0	3	0	2	0	1	3	1	0
No contesta	2		0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
<b>P28. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER LA SEVA MARE?</b>																		
Catalunya	530		195	335	56	143	147	93	44	47	194	173	159	4	410	90	30	0
Resta d'Espanya	559		182	377	33	189	162	93	59	23	258	136	163	2	144	366	49	0
Estranger	109		41	68	16	50	26	9	6	2	28	40	41	0	10	87	4	8
No contesta	2		0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>																		
Sense estudis	3		1	2	1	0	0	0	0	2	3	0	0	0	2	1	0	0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	34		7	27	6	8	2	9	4	5	34	0	0	0	8	24	1	1
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	443		162	281	47	123	109	76	55	33	443	0	0	0	172	233	37	1
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	349		120	229	34	101	100	56	33	25	0	349	0	0	184	144	18	3
Universitari grau mig (primer cicle)	118		32	86	11	35	47	21	2	2	0	0	118	0	61	48	9	0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	245		94	151	6	113	75	31	15	5	0	0	245	0	135	89	18	3
No contesta	8		2	6	0	2	4	2	0	0	0	0	0	8	2	6	0	0
<b>P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>																		
Treballa per compte propi	161		78	83	8	39	58	37	14	5	40	49	72	0	94	58	7	2
Treballa per compte d'altri	532		186	346	46	213	167	80	26	0	144	164	223	1	253	243	34	2
No treballa	500		152	348	51	129	107	77	69	67	296	136	67	1	215	239	42	4
No contesta	7		2	5	0	1	5	1	0	0	0	0	1	6	2	5	0	0

Absoluts	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
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>161</b>		<b>78</b>	<b>83</b>	<b>8</b>	<b>39</b>	<b>58</b>	<b>37</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>94</b>	<b>58</b>	<b>7</b>	<b>2</b>
<b>P30.1. VOSTÈ ÉS...</b>																		
Empresari o professional amb assalariats	40		19	21	0	6	19	7	7	1	10	15	15	0	26	12	1	1
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	117		58	59	8	33	36	29	7	4	29	33	55	0	67	43	6	1
Membre de cooperativa	4		1	3	0	0	3	1	0	0	1	1	2	0	1	3	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>532</b>		<b>186</b>	<b>346</b>	<b>46</b>	<b>213</b>	<b>167</b>	<b>80</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>164</b>	<b>223</b>	<b>1</b>	<b>253</b>	<b>243</b>	<b>34</b>	<b>2</b>
<b>P30.2. VOSTÈ ÉS...</b>																		
Assalariat indefinit	408		154	254	31	157	134	64	22	0	105	122	180	1	210	173	25	0
Assalariat eventual o interí	123		32	91	15	56	33	16	3	0	38	42	43	0	43	69	9	2
Membre de cooperativa	1		0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
<b>Base No treballa</b>	<b>500</b>		<b>152</b>	<b>348</b>	<b>51</b>	<b>129</b>	<b>107</b>	<b>77</b>	<b>69</b>	<b>67</b>	<b>296</b>	<b>136</b>	<b>67</b>	<b>1</b>	<b>215</b>	<b>239</b>	<b>42</b>	<b>4</b>
<b>P30.3. VOSTÈ ÉS...</b>																		
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	95		39	56	0	1	4	8	27	55	44	35	16	0	67	24	4	0
Aturat i ha treballat abans	340		104	236	32	123	94	62	29	0	210	85	44	1	114	190	33	3
Pensionista (abans no ha treballat)	1		0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Aturat i busca la primera feina	4		2	2	3	1	0	0	0	0	3	0	1	0	1	3	0	0
Estudiant	19		7	12	16	3	0	0	0	0	8	7	4	0	10	7	1	1
Mestressa de casa	41		0	41	0	1	9	7	13	11	30	9	2	0	23	14	4	0
<b>Base Treballa</b>	<b>693</b>		<b>264</b>	<b>429</b>	<b>54</b>	<b>252</b>	<b>225</b>	<b>117</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>184</b>	<b>213</b>	<b>295</b>	<b>1</b>	<b>347</b>	<b>301</b>	<b>41</b>	<b>4</b>
<b>P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?</b>																		
Públic (administració o empresa pública)	145		47	98	3	50	51	34	7	0	24	33	88	0	75	62	8	0
Sector privat	538		211	327	50	196	173	81	33	5	158	175	204	1	265	236	33	4
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	8		5	3	1	5	1	1	0	0	2	3	3	0	6	2	0	0
No contesta	2		1	1	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0
<b>P30.5. I A QUINA BRANCA?</b>																		
Agrari	15		10	5	0	4	5	5	1	0	7	3	5	0	12	3	0	0
Indústria	75		46	29	6	31	23	7	7	1	18	30	27	0	36	35	4	0
Serveis	542		170	372	45	185	184	97	28	3	137	163	241	1	264	239	36	3
Construcció	58		37	21	3	31	12	7	4	1	22	15	21	0	33	23	1	1
No contesta	3		1	2	0	1	1	1	0	0	0	2	1	0	2	1	0	0

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>P31. COMARCA DE RESIDÈNCIA</b>																		
Alt Camp	8		3	5	0	1	3	4	0	0	5	2	1	0	6	2	0	0
Alt Empordà	15		3	12	2	6	2	3	1	1	4	7	4	0	7	6	2	0
Alt Penedès	21		9	12	4	8	8	1	0	0	11	5	5	0	8	8	5	0
Alt Urgell	4		0	4	0	2	1	0	1	0	3	1	0	0	1	3	0	0
Anoia	25		11	14	4	8	7	4	2	0	14	8	3	0	8	14	3	0
Bages	42		15	27	5	17	8	8	3	1	25	11	6	0	24	16	1	1
Baix Camp	23		8	15	3	6	6	3	3	2	16	3	4	0	10	9	4	0
Baix Ebre	8		3	5	0	3	2	3	0	0	3	4	1	0	7	1	0	0
Baix Empordà	14		6	8	1	5	6	1	0	1	5	6	3	0	6	4	4	0
Baix Llobregat	111		38	73	5	36	39	17	11	3	49	35	27	0	34	66	10	1
Baix Penedès	22		6	16	1	6	6	7	2	0	11	6	5	0	6	14	2	0
Barcelonès	96		33	63	12	31	28	10	9	6	37	24	35	0	32	60	4	0
Berguedà	7		3	4	1	2	1	1	2	0	4	2	1	0	6	1	0	0
Cerdanya	2		2	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0
Conca de Barberà	1		0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Garraf	18		4	14	1	7	4	5	0	1	7	6	5	0	9	9	0	0
Garrigues	6		2	4	0	1	1	3	1	0	3	1	2	0	6	0	0	0
Garrotxa	8		3	5	1	2	1	2	2	0	1	3	4	0	8	0	0	0
Gironès	34		20	14	1	13	12	5	3	0	22	4	8	0	23	10	1	0
Maresme	84		27	57	7	32	22	8	7	8	35	21	28	0	41	34	9	0
Montsià	6		1	5	0	1	1	4	0	0	2	1	3	0	4	2	0	0
Noguera	5		1	4	0	1	1	1	1	1	1	2	2	0	4	1	0	0
Osona	21		5	16	4	4	6	5	2	0	10	5	6	0	18	3	0	0
Pallars Sobirà	1		1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
Pla de l'Estany	4		1	3	0	2	1	1	0	0	2	1	1	0	4	0	0	0
Pla d'Urgell	7		4	3	1	2	3	1	0	0	3	1	3	0	5	2	0	0
Priorat	2		2	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0
Ribera d'Ebre	3		0	3	0	0	2	0	1	0	1	2	0	0	3	0	0	0
Ripollès	4		1	3	1	2	1	0	0	0	1	2	1	0	2	1	1	0
Segarra	4		1	3	0	2	1	0	1	0	2	1	1	0	3	1	0	0
Segrià	21		7	14	1	7	8	3	2	0	6	8	7	0	13	6	2	0
Selva	27		6	21	4	10	4	5	3	1	12	8	6	1	17	7	2	1
Solsonès	3		0	3	0	0	2	1	0	0	3	0	0	0	2	1	0	0
Tarragonès	44		11	33	2	7	18	8	7	2	8	18	17	1	18	24	2	0
Terra Alta	3		0	3	0	0	1	0	1	1	2	0	1	0	3	0	0	0
Urgell	7		3	4	0	1	1	3	1	1	3	3	1	0	7	0	0	0
Vallès Occidental	142		49	93	21	50	34	20	12	5	68	38	36	0	45	83	14	0
Vallès Oriental	69		21	48	4	21	24	11	9	0	29	21	19	0	31	33	4	1
Barcelona ciutat	269		103	166	19	82	69	40	21	38	69	83	115	2	137	116	12	4
No contesta	9		5	4	0	2	2	4	1	0	0	4	1	4	2	6	1	0



Absoluts	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
<b>Base Viu a Barcelona ciutat</b>	<b>269</b>		<b>103</b>	<b>166</b>	<b>19</b>	<b>82</b>	<b>69</b>	<b>40</b>	<b>21</b>	<b>38</b>	<b>69</b>	<b>83</b>	<b>115</b>	<b>2</b>	<b>137</b>	<b>116</b>	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>P32. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?</b>																		
Ciutat Vella	12		5	7	0	9	1	1	0	1	1	4	7	0	4	7	1	0
Eixample	50		17	33	4	16	9	7	4	10	11	16	23	0	29	17	3	1
Sants-Montjuïc	28		13	15	2	15	5	2	2	2	12	4	12	0	9	18	1	0
Les Corts	16		8	8	0	5	5	4	0	2	1	7	7	1	11	4	1	0
Sarrià-Sant Gervasi	21		8	13	0	3	6	3	2	7	1	4	16	0	14	5	2	0
Gràcia	27		12	15	1	9	6	6	1	4	3	11	13	0	18	7	1	1
Horta	22		11	11	3	7	5	2	1	4	5	10	7	0	8	13	1	0
Nou Barris	24		9	15	3	6	8	3	1	3	8	6	10	0	8	15	1	0
Sant Andreu	19		3	16	2	3	6	5	3	0	8	7	4	0	10	9	0	0
Sant Martí	46		15	31	4	9	16	7	6	4	16	14	16	0	25	18	1	2
No contesta	4		2	2	0	0	2	0	1	1	3	0	0	1	1	3	0	0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>REGIÓ DE RESIDÈNCIA</b>																		
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	541		181	360	54	185	159	72	48	23	236	150	155	0	200	293	46	2
Comarques gironines	106		40	66	10	40	27	17	9	3	47	31	27	1	67	28	10	1
Camp de Tarragona	100		30	70	6	20	34	24	12	4	41	30	28	1	43	49	8	0
Terres de l'Ebre	20		4	16	0	4	6	7	2	1	8	7	5	0	17	3	0	0
Àmbit de Ponent	50		18	32	2	14	15	11	6	2	18	16	16	0	38	10	2	0
Comarques centrals	98		34	64	14	31	24	19	9	1	56	26	16	0	58	35	4	1
Alt Pirineu i Aran	7		3	4	0	4	1	1	1	0	5	2	0	0	2	5	0	0
Barcelona ciutat	269		103	166	19	82	69	40	21	38	69	83	115	2	137	116	12	4
No contesta	9		5	4	0	2	2	4	1	0	0	4	1	4	2	6	1	0
<b>DIA SETMANA TRUCADA</b>																		
Dilluns	230		68	162	20	78	63	38	21	10	95	59	75	1	104	106	19	1
Dimarts	253		95	158	22	82	75	39	20	15	93	79	81	0	125	109	16	3
Dimecres	250		85	165	26	75	66	44	22	17	110	73	66	1	109	123	15	3
Dijous	190		63	127	14	63	63	22	19	9	69	56	62	3	91	86	13	0
Divendres	169		64	105	14	52	44	34	15	10	64	54	48	3	81	74	13	1
Dissabte	61		28	33	4	20	18	6	7	6	29	14	18	0	29	28	4	0
Diumenge	47		15	32	5	12	8	12	5	5	20	14	13	0	25	19	3	0
<b>FRANJA HORÀRIA TRUCADA</b>																		
De 8 a 11 hores	206		60	146	10	53	59	46	23	15	89	59	55	3	92	100	12	2
De 11 a 13 hores	277		106	171	34	83	73	38	33	16	111	77	88	1	127	129	20	1
De 13 a 16 hores	286		101	185	18	89	75	67	18	19	117	74	93	2	139	127	18	2
De 16 a 19 hores	216		76	140	18	79	67	20	19	13	80	76	58	2	107	89	19	1
De 19 a 22 hores	139		46	93	15	48	47	11	11	7	57	43	39	0	63	63	11	2
De 22 a 1 hores	50		20	30	8	20	11	7	3	1	17	14	19	0	28	20	2	0
De 1 a 8 hores	26		9	17	2	10	5	6	2	1	9	6	11	0	8	17	1	0
<b>PROVÍNCIA</b>																		
Barcelona	912		322	590	87	299	252	133	79	62	359	262	287	4	396	446	63	7
Girona	106		40	66	10	41	26	17	9	3	47	31	27	1	66	29	10	1
Lleida	60		21	39	2	17	18	14	7	2	25	18	16	1	42	16	2	0
Tarragona	122		35	87	6	25	41	31	14	5	49	38	33	2	60	54	8	0
<b>NIVELL D'ESTUDIS</b>																		
Baix	480		170	310	54	131	111	85	59	40	480	0	0	0	182	258	38	2
Mitjà	349		120	229	34	101	100	56	33	25	0	349	0	0	184	144	18	3
Alt	363		126	237	17	148	122	52	17	7	0	0	363	0	196	137	27	3
No contesta	8		2	6	0	2	4	2	0	0	0	0	0	8	2	6	0	0

Absoluts	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
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>		<b>418</b>	<b>782</b>	<b>105</b>	<b>382</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>109</b>	<b>72</b>	<b>480</b>	<b>349</b>	<b>363</b>	<b>8</b>	<b>564</b>	<b>545</b>	<b>83</b>	<b>8</b>
<b>MES DE TRUCADA AL SERVEI 012</b>																		
Gener	100		35	65	9	31	28	16	10	6	44	27	29	0	53	43	3	1
Febrer	100		34	66	6	37	26	14	10	7	40	27	32	1	57	38	5	0
Març	100		35	65	10	28	30	19	8	5	34	33	32	1	45	47	8	0
Abril	100		36	64	7	34	27	17	9	6	28	35	37	0	43	50	6	1
Maig	100		35	65	11	30	28	17	8	6	44	34	21	1	44	46	9	1
Juny	100		34	66	11	30	29	14	9	7	40	27	33	0	51	41	6	2
Juliol	100		37	63	6	32	29	18	9	6	31	31	37	1	47	50	3	0
Agost	100		34	66	10	34	28	14	9	5	51	30	19	0	47	47	5	1
Setembre	100		34	66	12	33	23	16	10	6	49	28	23	0	39	48	13	0
Octubre	100		37	63	6	31	33	15	9	6	50	21	28	1	54	42	4	0
Novembre	100		33	67	10	32	27	17	8	6	38	23	37	2	41	45	12	2
Desembre	100		34	66	7	30	29	18	10	6	31	33	35	1	43	48	9	0



Dia de la setmana – Franja horària de la trucada

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>	
<b>P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>																
Menys de tres mesos	62	10	12	15	8	8	6	3	12	14	22	6	2	2	4	
Entre 3 i 6 mesos	73	15	14	19	7	11	3	4	19	18	17	8	9	1	1	
Entre 6 i 12 mesos	63	15	13	8	12	10	3	2	12	14	13	10	11	3	0	
Entre 1 i 2 anys	164	33	40	28	27	19	11	6	23	38	42	28	17	13	3	
Més de 2 anys	836	155	174	180	136	121	38	32	140	192	192	164	99	31	18	
No sap	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	
<b>P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?</b>																
Familiar o amic	222	52	41	48	30	36	7	8	33	49	62	36	26	13	3	
Internet	83	16	19	14	14	11	6	3	14	24	21	12	6	4	2	
Per la televisió	370	67	82	80	65	43	18	15	64	89	71	72	52	16	6	
Per la ràdio	21	2	2	2	4	6	3	2	4	3	4	5	5	0	0	
A la premsa	52	3	16	8	12	5	5	3	6	13	17	6	5	3	2	
Revista de la Generalitat	41	9	9	3	11	7	1	1	6	9	12	7	5	2	0	
Pàgines grogues	12	2	3	1	0	3	2	1	5	3	0	1	1	1	1	
Algun altre servei telefònic	15	3	4	2	2	3	1	0	3	2	4	3	1	1	1	
A la feina / estudis	50	12	8	11	6	9	2	2	5	13	11	12	3	3	3	
INEM / OTG	89	13	20	23	15	13	3	2	35	18	19	6	8	2	1	
Altres respostes	69	17	16	14	6	8	6	2	5	17	20	14	10	2	1	
No sap	176	34	33	44	25	25	7	8	26	37	45	42	17	3	6	

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>	
<b>P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?</b>																
Molt satisfet	381	79	85	73	57	53	15	19	64	84	93	73	48	14	5	
Bastant satisfet	663	119	140	142	110	96	36	20	118	148	161	117	72	31	16	
Regular / normal	114	23	22	25	19	12	7	6	21	33	22	21	12	3	2	
Poc satisfet	32	6	4	8	2	7	3	2	2	10	7	4	6	1	2	
Gens satisfet	10	3	2	2	2	1	0	0	1	2	3	1	1	1	1	
<b>P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?</b>																
0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	
1	3	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	
2	5	0	2	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	
3	4	0	0	2	0	0	0	2	0	1	0	0	2	1	0	
4	7	1	1	4	0	0	1	0	0	2	3	1	0	1	0	
5	45	8	11	5	9	8	2	2	6	13	7	11	6	1	1	
6	55	10	8	12	12	5	6	2	7	13	7	15	5	5	3	
7	159	30	35	30	30	24	3	7	35	35	39	30	17	1	2	
8	387	69	83	86	67	52	20	10	70	85	90	78	42	16	6	
9	253	54	59	49	32	37	13	9	37	58	62	39	36	13	8	
10	279	54	53	61	39	42	15	15	49	65	76	42	30	12	5	
Mitjana	8,24	8,23	8,23	8,28	8,12	8,34	8,20	8,26	8,27	8,14	8,40	8,12	8,25	8,28	8,04	
Desviació	1,53	1,69	1,49	1,50	1,42	1,42	1,67	1,80	1,43	1,76	1,43	1,38	1,53	1,62	1,87	
Casos	1200	230	253	250	190	169	61	47	206	277	286	216	139	50	26	

Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
	Absoluts	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>
<b>P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>															
Rapidesa	314	62	61	72	51	43	16	9	58	79	67	59	37	10	4
Amabilitat	94	15	20	22	14	14	6	3	19	17	23	20	11	2	2
Atenció (personal, al client)	284	57	71	48	38	44	15	11	52	62	67	45	38	14	6
Tenir molta i bé la informació	61	6	13	11	15	9	5	2	10	20	11	8	6	3	3
Bona informació	107	22	20	15	20	18	8	4	13	22	33	17	11	7	4
Resoldre, donar solucions	160	32	36	35	27	18	6	6	29	43	40	31	13	3	1
Eficàcia / eficiència	55	14	4	15	9	6	4	3	4	4	17	11	9	6	4
Professionalitat	39	5	9	9	3	9	0	4	5	9	10	7	4	3	1
Llenguatge clar i concís	30	6	5	10	4	2	1	2	5	8	7	4	4	1	1
Interès per resoldre la consulta	12	3	4	2	3	0	0	0	0	4	2	4	2	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	26	1	8	8	4	3	0	2	8	5	3	7	2	1	0
Altres	11	2	2	2	2	3	0	0	2	4	3	1	1	0	0
No sap	7	5	0	1	0	0	0	1	1	0	3	2	1	0	0
<b>Base Esmenta un primer aspecte</b>	<b>1193</b>	<b>225</b>	<b>253</b>	<b>249</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>46</b>	<b>205</b>	<b>277</b>	<b>283</b>	<b>214</b>	<b>138</b>	<b>50</b>	<b>26</b>
<b>P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?</b>															
Rapidesa	159	25	38	44	22	17	10	3	28	32	43	27	17	8	4
Amabilitat	111	17	25	24	12	19	7	7	14	29	32	14	16	3	3
Atenció (personal, al client)	124	20	22	27	26	13	7	9	18	32	31	18	15	5	5
Tenir molta i bé la informació	52	8	10	12	9	7	2	4	4	14	11	9	8	6	0
Bona informació	96	17	19	23	9	14	10	4	12	18	25	17	16	4	4
Resoldre, donar solucions	97	18	24	19	13	15	5	3	19	22	21	21	12	2	0
Eficàcia / eficiència	60	12	8	11	12	11	3	3	7	19	14	13	4	3	0
Professionalitat	38	7	10	6	6	5	2	2	9	8	8	8	4	1	0
Llenguatge clar i concís	31	6	6	8	2	7	1	1	4	11	6	5	5	0	0
Interès per resoldre la consulta	15	3	3	4	3	2	0	0	6	3	0	2	4	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	21	3	5	5	4	4	0	0	4	4	5	5	1	1	1
Altres	16	3	4	3	3	3	0	0	3	2	3	3	1	3	1
Cap altre	373	86	79	63	69	52	14	10	77	83	84	72	35	14	8

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>	
<b>P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>																
Rapidesa	473	87	99	116	73	60	26	12	86	111	110	86	54	18	8	
Amabilitat	205	32	45	46	26	33	13	10	33	46	55	34	27	5	5	
Atenció (personal, al client)	408	77	93	75	64	57	22	20	70	94	98	63	53	19	11	
Tenir molta i bé la informació	113	14	23	23	24	16	7	6	14	34	22	17	14	9	3	
Bona informació	203	39	39	38	29	32	18	8	25	40	58	34	27	11	8	
Resoldre, donar solucions	257	50	60	54	40	33	11	9	48	65	61	52	25	5	1	
Eficàcia / eficiència	115	26	12	26	21	17	7	6	11	23	31	24	13	9	4	
Professionalitat	77	12	19	15	9	14	2	6	14	17	18	15	8	4	1	
Llenguatge clar i concis	61	12	11	18	6	9	2	3	9	19	13	9	9	1	1	
Interès per resoldre la consulta	27	6	7	6	6	2	0	0	6	7	2	6	6	0	0	
Preu de trucada (barat, gratuït)	47	4	13	13	8	7	0	2	12	9	8	12	3	2	1	
Altres	27	5	6	5	5	6	0	0	5	6	6	4	2	3	1	
No sap	7	5	0	1	0	0	0	1	1	0	3	2	1	0	0	

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>
<b>P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI: LA RAPIDESA</b>															
0	7	3	0	2	1	1	0	0	3	3	1	0	0	0	0
1	7	1	4	1	1	0	0	0	1	2	1	2	0	0	1
2	6	2	1	1	0	0	0	2	0	2	0	1	2	0	1
3	9	1	0	2	4	2	0	0	1	1	4	2	1	0	0
4	22	3	5	8	3	3	0	0	5	6	2	6	2	1	0
5	58	11	8	4	18	11	4	2	11	15	16	8	6	1	1
6	93	20	21	17	13	14	1	7	16	18	20	20	9	6	4
7	183	31	36	40	34	24	11	7	31	39	40	44	19	8	2
8	293	59	68	69	45	26	14	12	49	78	71	52	29	10	4
9	233	41	51	48	31	40	13	9	42	49	63	36	29	10	4
10	288	58	59	57	40	48	18	8	47	64	68	44	42	14	9
No sap	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Mitjana	7,99	7,97	8,05	8,02	7,74	8,12	8,39	7,70	7,92	7,92	8,10	7,82	8,24	8,22	7,85
Desviació	1,84	1,95	1,77	1,81	1,91	1,84	1,45	1,88	1,94	1,93	1,72	1,78	1,76	1,57	2,46
Casos	1199	230	253	249	190	169	61	47	206	277	286	215	139	50	26
<b>L'AMABILITAT</b>															
0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
4	5	1	0	0	2	1	1	0	3	1	0	0	1	0	0
5	16	2	1	3	3	6	0	1	3	4	3	1	3	0	2
6	37	6	11	9	6	3	1	1	6	11	9	7	1	3	0
7	99	18	20	26	18	8	4	5	13	25	27	15	11	4	4
8	284	58	61	55	50	41	13	6	47	64	62	57	34	16	4
9	295	48	63	73	39	34	18	20	58	63	64	65	30	8	7
10	459	97	95	82	71	76	24	14	74	108	120	70	59	19	9
No sap	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Mitjana	8,79	8,88	8,78	8,71	8,66	8,89	8,92	8,81	8,70	8,76	8,86	8,80	8,88	8,72	8,58
Desviació	1,30	1,21	1,30	1,29	1,46	1,32	1,20	1,17	1,53	1,34	1,26	1,10	1,25	1,23	1,50
Casos	1199	230	253	249	190	169	61	47	206	277	286	215	139	50	26



Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>	
<b>LA PROFESSIONALITAT</b>																
0	6	3	0	2	1	0	0	0	1	2	1	1	0	0	1	
1	4	0	3	1	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	
2	3	2	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	
3	8	1	0	1	4	2	0	0	2	2	1	2	1	0	0	
4	3	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	
5	32	3	4	8	4	7	5	1	5	9	4	2	8	3	1	
6	47	9	9	13	11	4	0	1	9	17	9	6	2	4	0	
7	138	24	31	28	24	20	7	4	25	23	35	34	12	5	4	
8	357	65	72	75	58	49	19	19	57	90	77	72	46	12	3	
9	260	42	65	61	32	37	13	10	49	48	70	47	25	13	8	
10	339	79	67	61	54	49	17	12	57	82	86	49	44	13	8	
No sap	3	1	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	
Mitjana	8,39	8,45	8,42	8,31	8,29	8,43	8,41	8,53	8,39	8,31	8,52	8,28	8,49	8,34	8,19	
Desviació	1,58	1,76	1,53	1,60	1,64	1,48	1,43	1,16	1,58	1,71	1,48	1,55	1,44	1,48	2,30	
Casos	1197	229	253	250	188	169	61	47	206	276	286	215	138	50	26	
<b>L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA</b>																
0	15	5	2	4	0	3	1	0	1	7	2	1	3	0	1	
1	4	1	1	1	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	1	
2	6	0	1	2	2	0	0	1	0	2	1	0	1	1	1	
3	17	2	2	3	6	2	1	1	3	1	4	6	2	1	0	
4	11	1	3	2	1	2	2	0	1	0	2	4	2	2	0	
5	35	8	5	8	5	6	1	2	6	8	8	3	7	2	1	
6	71	14	12	13	16	9	3	4	10	16	14	19	6	4	2	
7	134	22	30	31	26	15	7	3	28	33	33	24	10	5	1	
8	286	55	68	64	44	36	11	8	49	70	69	58	27	10	3	
9	263	47	56	53	37	47	12	11	47	57	60	46	33	14	6	
10	357	74	73	69	53	48	23	17	59	81	93	55	48	11	10	
No sap	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Mitjana	8,24	8,26	8,32	8,14	8,13	8,25	8,34	8,36	8,28	8,18	8,39	8,14	8,27	7,96	7,88	
Desviació	1,90	2,00	1,73	1,97	1,81	1,98	2,02	1,93	1,77	2,03	1,72	1,76	2,12	1,97	2,92	
Casos	1199	229	253	250	190	169	61	47	206	276	286	216	139	50	26	

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>	
<b>L'UTILITZACIÓ DE LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>																
0	2	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	
1	2	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	
2	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
4	2	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	
5	21	5	1	8	3	2	1	1	5	8	4	1	1	0	2	
6	30	3	6	12	4	1	1	3	6	7	9	6	1	0	1	
7	111	18	26	21	17	21	6	2	24	24	22	19	13	8	1	
8	332	64	78	62	52	47	16	13	52	84	76	61	39	14	6	
9	274	45	58	56	42	41	17	15	48	57	63	57	32	9	8	
10	424	93	83	88	71	56	20	13	67	96	111	70	53	19	8	
Mitjana	8,70	8,78	8,70	8,59	8,75	8,70	8,75	8,64	8,51	8,65	8,80	8,70	8,86	8,78	8,58	
Desviació	1,33	1,39	1,22	1,48	1,35	1,25	1,16	1,24	1,59	1,36	1,25	1,27	1,10	1,13	1,47	
Casos	1200	230	253	250	190	169	61	47	206	277	286	216	139	50	26	
<b>L'INTERÉS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>																
0	6	2	1	2	0	0	1	0	0	2	1	1	1	0	1	
1	5	3	1	1	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	
2	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
3	3	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	
4	9	2	2	2	3	0	0	0	1	1	0	4	2	0	1	
5	42	5	6	9	14	5	3	0	7	15	6	5	6	3	0	
6	68	9	18	18	7	10	3	3	9	18	16	10	10	4	1	
7	147	22	35	28	22	27	6	7	34	29	38	28	10	5	3	
8	294	62	59	58	52	35	16	12	48	64	74	64	27	11	6	
9	269	50	56	64	37	38	14	10	45	60	59	52	34	11	8	
10	352	75	72	66	55	52	18	14	60	83	88	51	48	16	6	
No sap	4	0	3	1	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	
Mitjana	8,35	8,43	8,35	8,28	8,30	8,41	8,34	8,43	8,36	8,28	8,42	8,31	8,44	8,42	8,12	
Desviació	1,64	1,77	1,58	1,71	1,57	1,53	1,77	1,49	1,55	1,79	1,57	1,49	1,75	1,53	2,18	
Casos	1196	230	250	249	190	169	61	47	206	275	285	215	139	50	26	

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>	
<b>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</b>																
1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
5	14	2	1	1	3	3	2	2	0	3	6	1	3	0	1	
6	20	4	6	5	3	1	1	0	6	8	3	0	1	2	0	
7	70	8	12	13	15	16	4	2	10	15	13	14	12	5	1	
8	250	39	62	53	50	24	13	9	43	64	57	50	28	5	3	
9	233	51	48	53	28	36	11	6	43	48	49	48	26	13	6	
10	611	126	123	125	91	89	29	28	104	139	156	103	69	25	15	
Mitjana	9,07	9,22	9,03	9,11	8,95	9,11	8,84	9,15	9,11	9,03	9,09	9,10	9,01	9,08	9,23	
Desviació	1,17	1,05	1,21	1,08	1,21	1,18	1,56	1,29	1,08	1,18	1,32	1,02	1,21	1,18	1,21	
Casos	1200	230	253	250	190	169	61	47	206	277	286	216	139	50	26	
<b>L'AMABILITAT</b>																
0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
5	15	2	5	8	0	0	0	0	2	4	7	1	1	0	0	
6	17	3	2	4	2	3	2	1	1	3	5	3	1	3	1	
7	67	13	11	15	13	6	6	3	9	17	18	11	5	3	4	
8	215	41	48	49	37	26	7	7	39	47	53	40	24	11	1	
9	222	45	49	44	30	29	14	11	38	52	51	41	20	13	7	
10	661	126	137	129	108	104	32	25	117	153	152	120	87	19	13	
Mitjana	9,15	9,18	9,13	9,00	9,21	9,31	9,11	9,19	9,24	9,15	9,07	9,21	9,27	8,74	9,04	
Desviació	1,17	1,09	1,27	1,33	1,05	1,06	1,16	1,06	1,04	1,17	1,23	1,05	1,28	1,44	1,25	
Casos	1200	230	253	250	190	169	61	47	206	277	286	216	139	50	26	
<b>LA PROFESSIONALITAT</b>																
0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	
5	5	1	1	0	1	2	0	0	1	2	1	0	1	0	0	
6	9	2	1	1	1	2	2	0	0	5	1	2	0	1	0	
7	52	10	10	16	8	4	2	2	7	11	14	9	5	5	1	
8	205	43	39	45	35	27	10	6	36	50	46	31	32	8	2	
9	251	46	55	61	36	31	7	15	40	53	61	50	27	11	9	
10	673	127	145	127	108	102	40	24	122	155	160	124	73	25	14	
No sap	3	1	0	0	1	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	
Mitjana	9,25	9,24	9,24	9,19	9,26	9,32	9,33	9,30	9,33	9,22	9,25	9,32	9,13	9,08	9,38	
Desviació	1,06	1,01	1,25	0,97	1,00	1,03	1,08	0,86	0,94	1,07	1,11	0,93	1,26	1,12	0,80	
Casos	1197	229	253	250	189	168	61	47	206	276	284	216	139	50	26	

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>	
<b>L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA</b>																
4	3	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	
5	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
6	4	0	2	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	
7	24	6	7	4	3	3	1	0	3	5	9	4	3	0	0	
8	142	21	32	33	32	14	6	4	23	36	40	20	15	4	4	
9	202	42	41	50	29	23	10	7	40	38	40	40	28	11	5	
10	823	161	171	160	125	128	42	36	138	195	195	151	93	34	17	
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
Mitjana	9,50	9,56	9,47	9,45	9,43	9,61	9,41	9,68	9,50	9,50	9,47	9,55	9,52	9,50	9,50	
Desviació	0,86	0,77	0,88	0,84	0,92	0,83	1,17	0,63	0,82	0,90	0,89	0,83	0,77	1,02	0,76	
Casos	1199	230	253	249	190	169	61	47	206	277	285	216	139	50	26	
<b>L'UTILITZACIÓ DE LENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>																
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
4	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
5	7	3	2	1	1	0	0	0	3	1	1	0	2	0	0	
6	13	2	1	4	2	3	1	0	2	5	1	3	2	0	0	
7	58	17	7	14	9	6	3	2	8	14	16	8	4	5	3	
8	205	39	44	44	30	35	7	6	28	54	46	39	25	11	2	
9	228	39	48	54	44	26	8	9	42	49	50	45	23	10	9	
10	685	128	150	133	104	99	41	30	123	154	168	121	83	24	12	
No sap	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
Mitjana	9,23	9,12	9,30	9,18	9,24	9,25	9,33	9,43	9,30	9,19	9,22	9,26	9,26	9,06	9,15	
Desviació	1,09	1,29	1,05	1,05	1,01	1,02	1,21	0,88	1,06	1,07	1,23	0,97	1,09	1,06	1,01	
Casos	1199	229	253	250	190	169	61	47	206	277	285	216	139	50	26	
<b>L'INTERÉS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>																
0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
5	4	3	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	
6	12	2	1	2	3	2	2	0	0	4	4	0	3	1	0	
7	61	14	8	15	12	7	3	2	16	14	11	8	6	3	3	
8	173	34	36	35	31	25	9	3	27	39	49	33	18	7	0	
9	216	37	48	47	30	32	11	11	35	47	42	43	28	13	8	
10	733	140	158	151	114	103	36	31	127	172	179	132	82	26	15	
Mitjana	9,31	9,26	9,36	9,32	9,26	9,34	9,25	9,51	9,31	9,32	9,32	9,38	9,22	9,20	9,35	
Desviació	1,04	1,11	1,09	0,98	1,05	0,96	1,09	0,80	1,02	1,03	1,02	0,88	1,32	1,03	0,98	
Casos	1200	230	253	250	190	169	61	47	206	277	286	216	139	50	26	

Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
	Absoluts	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>
<b>P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?</b>															
Rapidesa	245	54	46	51	41	30	14	9	38	55	59	44	26	14	9
Amabilitat	224	50	37	47	35	37	11	7	36	55	54	45	27	5	2
Professionalitat	155	20	43	36	18	20	9	9	38	35	30	25	15	7	5
Adequació de la resposta	309	63	68	62	50	44	12	10	46	71	76	58	38	12	8
Llenguatge clar i concís	78	9	21	13	20	10	3	2	18	21	16	11	8	4	0
Interès per resoldre la consulta	188	34	37	41	26	28	12	10	30	39	51	33	25	8	2
Altres respostes	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>Base Esmenta un aspecte</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>
<b>P8-B. I EL SEGON?</b>															
Rapidesa	277	60	58	61	33	43	11	11	49	68	64	47	27	14	8
Amabilitat	242	44	55	43	39	41	10	10	48	46	54	42	32	13	7
Professionalitat	156	31	30	32	29	21	10	3	22	43	37	29	18	4	3
Adequació de la resposta	245	41	50	56	48	25	14	11	39	57	60	42	33	10	4
Llenguatge clar i concís	107	23	17	25	14	18	7	3	17	25	26	27	9	3	0
Interès per resoldre la consulta	165	31	41	32	26	18	8	9	29	36	43	29	19	5	4
Altres respostes	4	0	0	0	1	3	0	0	2	0	1	0	0	1	0
Cap altre	4	0	2	1	0	0	1	0	0	2	1	0	1	0	0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>
<b>P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?</b>															
Rapidesa	522	114	104	112	74	73	25	20	87	123	123	91	53	28	17
Amabilitat	466	94	92	90	74	78	21	17	84	101	108	87	59	18	9
Professionalitat	311	51	73	68	47	41	19	12	60	78	67	54	33	11	8
Adequació de la resposta	554	104	118	118	98	69	26	21	85	128	136	100	71	22	12
Llenguatge clar i concís	185	32	38	38	34	28	10	5	35	46	42	38	17	7	0
Interès per resoldre la consulta	353	65	78	73	52	46	20	19	59	75	94	62	44	13	6
Altres respostes	5	0	1	0	1	3	0	0	2	1	1	0	0	1	0

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>	
<b>P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?</b>																
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	362	70	73	62	58	54	27	18	58	78	75	71	43	28	9	
Sí, però s'equivoca	108	22	23	23	18	14	4	4	18	32	23	17	15	1	2	
No	730	138	157	165	114	101	30	25	130	167	188	128	81	21	15	
<b>P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?</b>																
Diàriament o pràcticament diària	2	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	
Algunes vegades a la setmana	25	7	4	3	6	4	0	1	3	8	3	8	2	1	0	
Algunes vegades al mes	264	52	60	59	38	40	7	8	32	63	70	52	25	15	7	
Menor freqüència	909	171	189	188	146	124	54	37	170	206	213	156	112	34	18	
<b>P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...</b>																
Al matí	542	105	110	127	92	74	22	12	130	148	141	69	40	7	7	
A la tarda	236	47	52	49	37	34	5	12	20	42	47	62	47	15	3	
A la nit	50	11	9	8	8	3	5	6	3	5	1	11	10	14	6	
Indiferent	360	62	78	65	53	58	27	17	52	80	92	71	41	14	10	
No sap	12	5	4	1	0	0	2	0	1	2	5	3	1	0	0	
<b>P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...</b>																
Només (o gairebé) els dies laborables	888	173	196	199	149	120	30	21	164	218	213	156	101	27	9	
Només els caps de setmana	51	7	13	1	7	5	9	9	7	9	10	8	5	8	4	
Indistintament	259	50	44	50	34	42	22	17	35	50	63	50	33	15	13	
No sap	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	
<b>P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?</b>																
Només un vegada	680	141	144	137	97	93	37	31	133	158	156	109	84	26	14	
2 o 3 vegades	400	71	82	87	71	56	21	12	63	84	99	80	43	20	11	
4 o 5 vegades	69	10	14	14	14	13	2	2	2	20	19	18	8	2	0	
Més de 5 vegades	34	7	8	10	3	4	1	1	3	13	9	4	3	1	1	
No sap	17	1	5	2	5	3	0	1	5	2	3	5	1	1	0	
<b>P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?</b>																
Per motius de feina	155	26	45	33	23	22	4	2	22	42	39	29	8	6	9	
Per motius personals	1042	204	208	216	167	146	56	45	184	234	247	186	130	44	17	
No sap	3	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>	
<b>P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>																
Sí	1056	199	229	221	164	149	52	42	188	248	254	184	116	43	23	
No	96	22	17	18	16	12	7	4	10	19	20	19	19	6	3	
A mitges	42	9	6	10	8	6	2	1	6	9	12	11	3	1	0	
No sap	6	0	1	1	2	2	0	0	2	1	0	2	1	0	0	
<b>Base No li van solucionar la consulta</b>	<b>138</b>	<b>31</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	
<b>P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>																
Em van dir que no tenien la informació	6	3	0	1	1	1	0	0	0	2	1	3	0	0	0	
Em van adreçar a un número equivocat	10	1	3	2	2	1	1	0	2	2	4	0	1	0	1	
Em van donar una informació errònia	21	4	5	3	0	4	4	1	4	6	2	2	5	2	0	
Estic esperant la resposta	10	2	2	1	0	4	0	1	0	2	4	4	0	0	0	
Em van adreçar a un altre lloc	23	4	2	6	8	1	1	1	5	4	5	4	4	1	0	
No ho sabien	40	10	5	8	8	6	2	1	3	7	11	12	5	2	0	
Atenció dolenta	5	1	2	1	0	0	0	1	0	1	0	1	2	0	1	
Problemes tècnics	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
Era un telèfon privat	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	
No va rebre la documentació que li havien dit	6	3	1	2	0	0	0	0	1	0	1	2	1	0	1	
Actitud no correcta per part de l'operador	2	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	
Altres	10	3	0	3	3	1	0	0	1	3	3	0	2	1	0	
No contesta	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>
<b>P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...</b>															
<b>P16.1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?</b>															
Sí	218	42	48	42	34	35	10	7	47	47	47	47	15	9	6
No	941	178	199	200	150	126	49	39	149	224	231	159	119	40	19
No sap	41	10	6	8	6	8	2	1	10	6	8	10	5	1	1
<b>P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?</b>															
Sí	455	88	98	108	70	64	19	8	78	123	105	86	44	13	6
No	653	122	132	129	108	89	39	34	106	141	159	110	84	35	18
No sap	92	20	23	13	12	16	3	5	22	13	22	20	11	2	2
<b>P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?</b>															
Sí	1168	223	248	241	184	166	61	45	201	269	281	210	136	47	24
No	22	5	3	6	3	3	0	2	2	6	3	4	2	3	2
No sap	10	2	2	3	3	0	0	0	3	2	2	2	1	0	0
<b>P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?</b>															
Sí	1170	226	248	242	180	168	59	47	201	265	282	212	137	49	24
No	28	3	5	8	10	1	1	0	5	12	3	4	2	1	1
No sap	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
No contesta	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?</b>															
Sí	1152	225	240	238	184	159	59	47	194	266	275	207	136	48	26
No	43	4	12	11	6	8	2	0	12	8	10	8	3	2	0
No sap	5	1	1	1	0	2	0	0	0	3	1	1	0	0	0
<b>P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?</b>															
Sí	1060	197	228	224	166	148	54	43	186	246	254	190	120	43	21
No	129	31	24	25	23	17	5	4	18	30	30	23	16	7	5
No sap	10	2	1	1	0	4	2	0	2	1	2	2	3	0	0
No contesta	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0



Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>	
<b>P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>																
Sí	1170	222	245	246	187	165	59	46	202	267	277	212	136	50	26	
No	14	5	3	3	1	1	1	0	2	5	3	2	2	0	0	
No sap	16	3	5	1	2	3	1	1	2	5	6	2	1	0	0	
<b>P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?</b>																
Sí	1154	222	243	242	184	159	59	45	200	265	272	209	134	50	24	
No	37	8	8	6	5	8	1	1	5	11	9	6	4	0	2	
No sap	9	0	2	2	1	2	1	1	1	1	5	1	1	0	0	
<b>P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?</b>																
Ho sap i ha fet algun tràmit	347	65	66	85	68	48	10	5	71	81	63	69	50	11	2	
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	386	77	81	76	61	58	18	15	57	97	93	74	42	15	8	
No sap que es poden fer tràmits	467	88	106	89	61	63	33	27	78	99	130	73	47	24	16	

Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
	Absoluts	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>
<b>P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?</b>															
Cada dia	754	143	170	152	128	92	34	35	112	183	168	150	85	38	18
Algunes vegades a la setmana	169	31	31	32	30	31	11	3	40	34	32	28	27	6	2
Algunes vegades al mes	32	9	10	1	4	7	1	0	5	6	10	8	2	1	0
Menor freqüència	30	8	4	7	3	6	1	1	4	6	11	3	5	0	1
Mai / quasi mai	215	39	38	58	25	33	14	8	45	48	65	27	20	5	5
<b>Base Es connecta cada dia</b>	<b>754</b>	<b>143</b>	<b>170</b>	<b>152</b>	<b>128</b>	<b>92</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>112</b>	<b>183</b>	<b>168</b>	<b>150</b>	<b>85</b>	<b>38</b>	<b>18</b>
<b>P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?</b>															
Menys d'1 hora	95	13	25	14	14	19	6	4	19	22	16	20	9	8	1
1 a 2 hores	206	49	46	44	33	20	8	6	29	42	44	56	26	6	3
2 a 3 hores	152	27	33	27	28	19	9	9	18	36	42	26	19	4	7
3 a 5 hores	127	23	23	34	20	13	6	8	19	29	27	25	13	11	3
5 a 8 hores	91	20	19	17	15	11	5	4	8	30	23	15	8	5	2
8 hores	56	8	14	12	13	7	0	2	14	17	11	6	4	2	2
Més de 8 hores	23	3	9	3	3	3	0	2	4	7	3	2	5	2	0
No sap	4	0	1	1	2	0	0	0	1	0	2	0	1	0	0
<b>Temps diari de connexió (en minuts)</b>															
Mitjana	175,89	166,57	181,01	176,66	186,35	171,90	139,41	194,14	184,10	197,08	172,80	145,07	174,23	186,71	180,00
Desviació	157,85	141,50	170,34	142,86	177,17	165,21	101,97	175,19	172,03	163,59	143,21	148,64	171,37	154,82	132,18
Casos	750	143	169	151	126	92	34	35	111	183	166	150	84	38	18
<b>Base Es connecta algunes vegades a la setmana</b>	<b>169</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	<b>34</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
<b>P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?</b>															
Menys d'1 hora	14	1	1	4	2	3	3	0	4	1	3	4	0	1	1
1 hora	40	7	5	6	10	9	1	2	11	12	3	7	5	2	0
Entre 2 i 3 hores	45	11	11	8	6	6	2	1	8	6	10	9	9	2	1
Entre 3 i 5 hores	39	10	9	7	8	2	3	0	11	7	8	7	6	0	0
Més de 5	30	2	5	7	4	10	2	0	6	8	7	1	7	1	0
No sap	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
<b>Temps setmanal de connexió (en minuts)</b>															
Mitjana	212,50	161,13	239,03	221,25	190,67	257,67	226,82	90,00	205,25	228,53	294,68	127,86	218,89	155,00	82,50
Desviació	285,39	117,09	413,56	251,78	230,68	345,86	291,77	30,00	371,02	255,31	390,05	94,92	153,38	192,02	53,03
Casos	168	31	31	32	30	30	11	3	40	34	31	28	27	6	2

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>	
<b>P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?</b>																
Sí	957	176	207	202	162	129	44	37	162	231	213	178	116	39	18	
No	243	54	46	48	28	40	17	10	44	46	73	38	23	11	8	
<b>P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?</b>																
Gencat.cat / Gencat	745	138	164	147	128	97	38	33	113	177	169	143	91	36	16	
Altres	43	8	7	11	8	5	2	2	9	12	11	3	6	2	0	
No sap	412	84	82	92	54	67	21	12	84	88	106	70	42	12	10	
<b>Base No esmenta espontàniament Gencat.cat</b>	<b>455</b>	<b>92</b>	<b>89</b>	<b>103</b>	<b>62</b>	<b>72</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>117</b>	<b>73</b>	<b>48</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	
<b>P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?</b>																
Sí	348	62	69	73	58	58	17	11	66	78	87	59	42	11	5	
No	107	30	20	30	4	14	6	3	27	22	30	14	6	3	5	
<b>Base Coneix Gencat.cat</b>	<b>1093</b>	<b>200</b>	<b>233</b>	<b>220</b>	<b>186</b>	<b>155</b>	<b>55</b>	<b>44</b>	<b>179</b>	<b>255</b>	<b>256</b>	<b>202</b>	<b>133</b>	<b>47</b>	<b>21</b>	
<b>P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?</b>																
Sí	780	150	175	148	133	103	39	32	121	188	179	151	89	39	13	
No	312	50	58	71	53	52	16	12	58	67	76	51	44	8	8	
No sap	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>780</b>	<b>150</b>	<b>175</b>	<b>148</b>	<b>133</b>	<b>103</b>	<b>39</b>	<b>32</b>	<b>121</b>	<b>188</b>	<b>179</b>	<b>151</b>	<b>89</b>	<b>39</b>	<b>13</b>
<b>P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?</b>															
Estudis	104	33	20	19	17	5	3	7	19	22	20	21	11	7	4
Ocupació	148	28	24	26	28	23	11	8	20	33	36	20	25	13	1
Habitatge	30	7	7	5	7	3	0	1	5	9	11	3	2	0	0
Certificats, tràmits	31	4	9	8	5	4	1	0	6	10	5	6	3	1	0
Cursos	25	5	6	7	2	5	0	0	4	4	6	6	5	0	0
Pensions, ajudes, subvencions	136	21	32	36	26	15	3	3	16	34	30	34	15	6	1
Multes	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Agenda cultural	25	5	7	1	4	6	2	0	4	6	3	7	3	1	1
Normativa i legislació	31	6	10	4	8	3	0	0	5	15	4	4	2	1	0
Sanitat	41	9	5	6	11	3	5	2	7	9	8	6	9	2	0
Mapes, plànols municipals	8	0	3	1	1	3	0	0	2	1	3	2	0	0	0
Servei meteorològic	14	1	1	2	0	5	2	3	1	4	4	2	0	3	0
Turisme	16	2	8	3	1	2	0	0	4	1	2	6	2	1	0
Transports	5	2	2	1	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0
Consultes per feina / estudis	16	3	3	2	4	4	0	0	4	3	6	3	0	0	0
Informació sobre la Generalitat	46	8	13	6	4	10	4	1	6	8	12	11	6	2	1
Informació Direcció General Trànsit	6	1	1	3	1	0	0	0	0	1	3	1	0	0	1
Activitats nens / jovent	8	2	2	1	2	0	1	0	1	1	3	2	1	0	0
Informació	7	2	1	1	0	2	1	0	2	2	2	1	0	0	0
Impostos	23	3	8	5	4	3	0	0	1	7	6	8	0	0	1
Traductors	8	2	1	1	1	2	1	0	5	2	0	1	0	0	0
Per curiositat	7	3	1	0	2	0	1	0	1	3	2	1	0	0	0
Altres	11	0	2	2	2	2	1	2	1	4	4	0	1	1	0
Cap	5	0	3	2	0	0	0	0	3	0	2	0	0	0	0
No sap	28	3	6	5	3	3	3	5	4	4	7	5	4	1	3
<b>P22.4. COM LA VA CONÈIXER?</b>															
Trucant al 012	21	3	5	6	3	3	0	1	1	9	5	3	2	1	0
Familiar o amic	97	23	20	18	15	17	3	1	14	29	19	15	10	10	0
Cercadors d'Internet	132	19	34	24	30	14	7	4	25	31	27	26	14	7	2
Per la televisió	151	20	35	34	26	25	6	5	25	33	35	28	22	7	1
Per la ràdio	9	3	0	2	1	0	2	1	1	1	3	1	2	1	0
Per la premsa	25	2	6	5	6	4	1	1	6	4	7	4	2	2	0
Per la revista de la Generalitat	12	2	4	1	4	1	0	0	1	0	3	3	5	0	0
A la feina / estudis	158	48	31	25	20	20	6	8	22	37	41	36	9	8	5
INEM / OTG	27	6	2	3	5	2	5	4	4	6	8	6	2	1	0
Altres	39	7	12	8	5	3	4	0	4	16	5	6	6	0	2
No sap	109	17	26	22	18	14	5	7	18	22	26	23	15	2	3
<b>P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?</b>															
Menys d'un mes	474	89	107	90	81	68	20	19	74	120	112	85	53	21	9
D'un a dos mesos	153	26	36	41	25	13	6	6	17	34	40	38	12	11	1
Tres o quatre mesos	64	13	17	10	10	6	5	3	17	17	6	8	11	3	2
Més de quatre mesos	83	22	13	6	17	14	7	4	13	15	21	18	11	4	1
No sap	6	0	2	1	0	2	1	0	0	2	0	2	2	0	0

Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
	Absoluts	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>780</b>	<b>150</b>	<b>175</b>	<b>148</b>	<b>133</b>	<b>103</b>	<b>39</b>	<b>32</b>	<b>121</b>	<b>188</b>	<b>179</b>	<b>151</b>	<b>89</b>	<b>39</b>	<b>13</b>
<b>P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?</b>															
Sí	274	54	61	58	47	38	9	7	38	73	65	47	36	9	6
No	141	25	35	29	23	18	6	5	22	30	29	32	16	9	3
No l'havia visitat abans	162	30	30	32	27	20	12	11	25	36	38	32	21	8	2
No sap	203	41	49	29	36	27	12	9	36	49	47	40	16	13	2
<b>Base Creu que la pàgina web ha millorat</b>	<b>274</b>	<b>54</b>	<b>61</b>	<b>58</b>	<b>47</b>	<b>38</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>38</b>	<b>73</b>	<b>65</b>	<b>47</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>6</b>
<b>P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?</b>															
Accessibilitat	22	2	6	6	3	1	1	3	2	6	7	5	2	0	0
Claredat	50	16	12	8	7	5	2	0	9	14	13	8	6	0	0
Més informació, més serveis	78	17	12	19	11	13	5	1	9	17	23	12	11	4	2
Disseny, imatge	26	3	4	9	6	2	0	2	5	9	3	4	3	0	2
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	58	12	14	9	10	11	1	1	8	17	10	10	9	2	2
Rapidesa	28	4	11	3	5	5	0	0	3	8	6	5	4	2	0
No sap	12	0	2	4	5	1	0	0	2	2	3	3	1	1	0
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>780</b>	<b>150</b>	<b>175</b>	<b>148</b>	<b>133</b>	<b>103</b>	<b>39</b>	<b>32</b>	<b>121</b>	<b>188</b>	<b>179</b>	<b>151</b>	<b>89</b>	<b>39</b>	<b>13</b>
<b>P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?</b>															
Ho sap i ha fet algun tràmit	261	51	58	55	48	31	11	7	39	66	63	53	28	10	2
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	378	68	88	64	67	55	21	15	53	94	86	76	42	20	7
No sap que es poden fer tràmits	135	30	28	27	18	15	7	10	29	25	29	21	18	9	4
No sap	6	1	1	2	0	2	0	0	0	3	1	1	1	0	0
<b>P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.</b>															
0	4	0	2	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0
2	2	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1
3	5	1	0	1	3	0	0	0	0	0	2	1	1	1	0
4	3	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0
5	30	4	6	6	7	4	2	1	2	7	9	8	4	0	0
6	79	12	17	17	17	8	2	6	12	15	21	13	12	5	1
7	175	33	39	33	25	30	8	7	31	45	40	37	9	10	3
8	237	51	51	42	47	28	11	7	42	53	47	45	33	14	3
9	112	16	30	29	13	11	8	5	9	30	27	26	11	4	5
10	97	24	19	15	15	14	5	5	14	25	25	14	15	4	0
No sap	36	8	10	4	5	7	2	0	10	10	6	7	3	0	0
Mitjana	7,73	7,90	7,73	7,73	7,56	7,76	7,84	7,53	7,75	7,81	7,69	7,74	7,80	7,46	7,54
Desviació	1,52	1,38	1,60	1,50	1,53	1,36	1,64	1,98	1,25	1,52	1,61	1,34	1,71	1,83	1,94
Casos	744	142	165	144	128	96	37	32	111	178	173	144	86	39	13

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>	
<b>P23. SEXE DE L'ENTREVISTAT</b>																
Home	418	68	95	85	63	64	28	15	60	106	101	76	46	20	9	
Dona	782	162	158	165	127	105	33	32	146	171	185	140	93	30	17	
<b>P24. EDAT DE L'ENTREVISTAT</b>																
Fins a 25 anys	105	20	22	26	14	14	4	5	10	34	18	18	15	8	2	
De 25 a 34	382	78	82	75	63	52	20	12	53	83	89	79	48	20	10	
De 35 a 44	337	63	75	66	63	44	18	8	59	73	75	67	47	11	5	
De 45 a 54	195	38	39	44	22	34	6	12	46	38	67	20	11	7	6	
De 55 a 64	109	21	20	22	19	15	7	5	23	33	18	19	11	3	2	
65 i més	72	10	15	17	9	10	6	5	15	16	19	13	7	1	1	
<b>P25. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER?</b>																
Catalunya	926	182	194	195	149	125	45	36	151	212	219	180	108	37	19	
Resta d'Espanya	162	31	33	39	20	28	8	3	40	36	41	23	13	5	4	
Estranger	112	17	26	16	21	16	8	8	15	29	26	13	18	8	3	
<b>P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?</b>																
Català	564	104	125	109	91	81	29	25	92	127	139	107	63	28	8	
Castellà	545	106	109	123	86	74	28	19	100	129	127	89	63	20	17	
Ambdues per igual	83	19	16	15	13	13	4	3	12	20	18	19	11	2	1	
Altres	8	1	3	3	0	1	0	0	2	1	2	1	2	0	0	
<b>P26.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?</b>																
Català	384	76	86	77	62	50	19	14	58	78	102	77	39	22	8	
Castellà	172	28	37	37	23	29	12	6	19	46	42	35	18	7	5	
Ambdues per igual	161	37	41	29	19	17	8	10	16	36	40	31	25	6	7	
No treballa / no estudia	481	89	89	106	86	72	22	17	113	117	101	73	57	14	6	
Altres	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	
<b>P26.3. I AMB ELS AMICS?</b>																
Català	494	88	110	87	84	75	30	20	83	113	124	87	57	22	8	
Castellà	446	93	96	93	68	56	20	20	73	117	105	73	49	17	12	
Ambdues per igual	258	49	47	69	38	37	11	7	49	47	56	56	33	11	6	
Altres	2	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	
<b>P27. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER EL SEU PARE?</b>																
Catalunya	540	101	114	112	80	78	33	22	81	111	139	107	66	29	7	
Resta d'Espanya	544	113	114	119	88	73	20	17	111	135	118	96	56	14	14	
Estranger	109	16	23	16	20	18	8	8	13	28	29	12	16	7	4	
No sap	5	0	2	3	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	1	
No contesta	2	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	
<b>P28. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER LA SEVA MARE?</b>																
Catalunya	530	106	111	106	82	77	25	23	81	111	127	112	67	25	7	
Resta d'Espanya	559	111	118	126	86	75	27	16	109	137	135	93	55	15	15	
Estranger	109	13	24	18	20	17	9	8	15	29	24	10	17	10	4	
No contesta	2	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8	
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>	
<b>P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>																
Sense estudis	3	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	34	7	4	8	5	5	4	1	5	9	9	4	3	4	0	
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	443	88	88	101	64	59	25	18	84	101	107	76	53	13	9	
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	349	59	79	73	56	54	14	14	59	77	74	76	43	14	6	
Universitari grau mig (primer cicle)	118	22	21	27	23	16	5	4	14	31	31	22	10	7	3	
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	245	53	60	39	39	32	13	9	41	57	62	36	29	12	8	
No contesta	8	1	0	1	3	3	0	0	3	1	2	2	0	0	0	
<b>P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>																
Treballa per compte propi	161	27	42	33	28	16	10	5	27	43	42	23	15	7	4	
Treballa per compte d'altri	532	112	117	104	72	79	26	22	62	109	138	115	65	27	16	
No treballa	500	90	94	112	87	73	24	20	115	125	104	75	59	16	6	
No contesta	7	1	0	1	3	1	1	0	2	0	2	3	0	0	0	

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>161</b>	<b>27</b>	<b>42</b>	<b>33</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>43</b>	<b>42</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>4</b>
<b>P30.1. VOSTÈ ÉS...</b>															
Empresari o professional amb assalariats	40	6	7	11	10	3	2	1	7	9	10	7	3	2	2
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	117	20	34	22	17	13	7	4	18	34	32	16	11	4	2
Membre de cooperativa	4	1	1	0	1	0	1	0	2	0	0	0	1	1	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>532</b>	<b>112</b>	<b>117</b>	<b>104</b>	<b>72</b>	<b>79</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>62</b>	<b>109</b>	<b>138</b>	<b>115</b>	<b>65</b>	<b>27</b>	<b>16</b>
<b>P30.2. VOSTÈ ÉS...</b>															
Assalariat indefinit	408	85	88	86	55	58	21	15	51	85	104	90	51	17	10
Assalariat eventual o interí	123	26	29	18	17	21	5	7	11	24	34	24	14	10	6
Membre de cooperativa	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>Base No treballa</b>	<b>500</b>	<b>90</b>	<b>94</b>	<b>112</b>	<b>87</b>	<b>73</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>115</b>	<b>125</b>	<b>104</b>	<b>75</b>	<b>59</b>	<b>16</b>	<b>6</b>
<b>P30.3. VOSTÈ ÉS...</b>															
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	95	14	20	21	11	14	7	8	18	31	14	18	9	3	2
Aturat i ha treballat abans	340	64	64	74	66	51	13	8	86	77	73	47	43	10	4
Pensionista (abans no ha treballat)	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Aturat i busca la primera feina	4	3	1	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0
Estudiant	19	1	5	6	1	1	2	3	2	8	3	2	2	2	0
Mestressa de casa	41	7	4	11	9	7	2	1	8	7	12	8	5	1	0
<b>Base Treballa</b>	<b>693</b>	<b>139</b>	<b>159</b>	<b>137</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>36</b>	<b>27</b>	<b>89</b>	<b>152</b>	<b>180</b>	<b>138</b>	<b>80</b>	<b>34</b>	<b>20</b>
<b>P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?</b>															
Públic (administració o empresa pública)	145	36	23	29	24	20	7	6	18	23	42	33	15	8	6
Sector privat	538	102	136	102	75	74	28	21	71	127	133	104	64	25	14
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	8	1	0	4	1	1	1	0	0	2	4	1	0	1	0
No contesta	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
<b>P30.5. I A QUINA BRANCA?</b>															
Agrari	15	1	3	3	2	3	3	0	0	1	5	5	1	0	3
Indústria	75	12	20	17	7	11	5	3	8	17	15	15	16	3	1
Serveis	542	113	121	106	81	74	25	22	70	121	145	104	57	30	15
Construcció	58	13	14	9	10	7	3	2	11	13	13	14	5	1	1
No contesta	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0



Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>
<b>P31. COMARCA DE RESIDÈNCIA</b>															
Alt Camp	8	1	0	3	2	2	0	0	2	3	1	1	1	0	0
Alt Empordà	15	4	2	4	1	3	1	0	1	4	2	3	1	2	2
Alt Penedès	21	4	6	1	6	2	1	1	4	6	2	5	4	0	0
Alt Urgell	4	1	1	0	2	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0
Anoia	25	4	1	9	6	5	0	0	7	6	3	5	4	0	0
Bages	42	11	10	5	7	8	1	0	6	9	10	12	3	2	0
Baix Camp	23	2	3	7	3	3	3	2	6	4	5	4	3	1	0
Baix Ebre	8	3	3	0	1	1	0	0	3	0	2	1	1	1	0
Baix Empordà	14	3	5	2	2	2	0	0	3	5	2	2	2	0	0
Baix Llobregat	111	20	26	23	17	14	5	6	17	30	28	20	12	1	3
Baix Penedès	22	5	5	5	4	2	1	0	4	6	6	4	1	1	0
Barcelonès	96	21	20	18	17	10	6	4	13	24	28	14	9	6	2
Berguedà	7	2	0	3	0	1	1	0	0	2	3	2	0	0	0
Cerdanya	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Conca de Barberà	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Garraf	18	2	2	5	2	5	1	1	5	5	3	2	2	1	0
Garrigues	6	0	1	0	2	2	1	0	1	1	1	0	2	0	1
Garrotxa	8	3	2	2	1	0	0	0	0	3	1	3	1	0	0
Gironès	34	7	8	4	6	8	1	0	9	4	11	4	5	1	0
Maresme	84	21	14	18	10	11	7	3	10	19	20	17	13	2	3
Montsià	6	1	1	1	1	2	0	0	2	0	3	0	1	0	0
Noguera	5	2	0	0	2	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0
Osona	21	4	6	4	4	2	1	0	5	3	4	4	2	1	2
Pallars Sobirà	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Pla de l'Estany	4	2	1	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	1	0
Pla d'Urgell	7	1	2	2	0	2	0	0	0	0	5	1	1	0	0
Priorat	2	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0
Ribera d'Ebre	3	0	2	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0
Ripollès	4	1	1	1	1	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0
Segarra	4	0	2	0	0	0	2	0	1	2	0	1	0	0	0
Segrià	21	7	4	4	1	3	1	1	3	4	9	1	2	1	1
Selva	27	3	4	7	3	4	0	6	2	4	10	5	6	0	0
Solsonès	3	0	1	0	1	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0
Tarragonès	44	5	9	11	6	8	1	4	5	13	8	10	5	1	2
Terra Alta	3	2	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0
Urgell	7	0	4	0	1	2	0	0	2	1	1	2	1	0	0
Vallès Occidental	142	32	30	28	21	19	5	7	27	27	37	25	17	7	2
Vallès Oriental	69	14	16	11	12	8	5	3	16	11	14	14	9	5	0
Barcelona ciutat	269	41	60	67	40	38	15	8	40	74	59	49	27	12	8
No contesta	9	1	0	3	4	1	0	0	3	1	1	2	1	1	0

Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA							
	Absoluts	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Viu a Barcelona ciutat</b>	<b>269</b>	<b>41</b>	<b>60</b>	<b>67</b>	<b>40</b>	<b>38</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>40</b>	<b>74</b>	<b>59</b>	<b>49</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>8</b>
<b>P32. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?</b>															
Ciutat Vella	12	0	3	4	1	3	0	1	1	5	0	0	3	2	1
Eixample	50	7	13	14	7	4	0	5	9	11	14	8	3	4	1
Sants-Montjuïc	28	6	5	7	4	4	2	0	3	10	6	7	0	2	0
Les Corts	16	1	7	2	1	5	0	0	6	3	3	3	1	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	21	2	6	1	3	5	3	1	3	4	4	7	2	0	1
Gràcia	27	5	4	4	5	6	3	0	5	6	9	2	5	0	0
Horta	22	5	0	9	4	1	3	0	4	5	2	8	1	0	2
Nou Barris	24	7	2	5	5	4	1	0	4	6	8	0	4	0	2
Sant Andreu	19	3	6	4	3	3	0	0	0	5	5	6	2	0	1
Sant Martí	46	4	14	16	6	3	2	1	4	18	7	7	6	4	0
No contesta	4	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>
<b>REGIÓ DE RESIDÈNCIA</b>															
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	541	114	114	104	85	69	30	25	92	122	132	97	66	22	10
Comarques gironines	106	23	23	20	15	17	2	6	17	22	28	18	15	4	2
Camp de Tarragona	100	13	18	27	15	15	6	6	18	27	21	19	10	3	2
Terres de l'Ebre	20	6	6	2	2	4	0	0	8	0	6	1	2	3	0
Àmbit de Ponent	50	10	13	6	6	9	5	1	7	9	17	6	7	2	2
Comarques centrals	98	21	18	21	18	16	3	1	20	20	20	23	10	3	2
Alt Pirineu i Aran	7	1	1	0	5	0	0	0	1	2	2	1	1	0	0
Barcelona ciutat	269	41	60	67	40	38	15	8	40	74	59	49	27	12	8
No contesta	9	1	0	3	4	1	0	0	3	1	1	2	1	1	0
<b>DIA SETMANA TRUCADA</b>															
Dilluns	230	230	0	0	0	0	0	0	25	55	56	53	26	10	5
Dimarts	253	0	253	0	0	0	0	0	54	64	66	39	25	5	0
Dimecres	250	0	0	250	0	0	0	0	46	67	62	44	21	5	5
Dijous	190	0	0	0	190	0	0	0	42	44	30	39	22	9	4
Divendres	169	0	0	0	0	169	0	0	33	29	51	24	20	11	1
Dissabte	61	0	0	0	0	0	61	0	4	8	13	11	14	5	6
Diumenge	47	0	0	0	0	0	0	47	2	10	8	6	11	5	5
<b>FRANJA HORÀRIA TRUCADA</b>															
De 8 a 11 hores	206	25	54	46	42	33	4	2	206	0	0	0	0	0	0
De 11 a 13 hores	277	55	64	67	44	29	8	10	0	277	0	0	0	0	0
De 13 a 16 hores	286	56	66	62	30	51	13	8	0	0	286	0	0	0	0
De 16 a 19 hores	216	53	39	44	39	24	11	6	0	0	0	216	0	0	0
De 19 a 22 hores	139	26	25	21	22	20	14	11	0	0	0	0	139	0	0
De 22 a 1 hores	50	10	5	5	9	11	5	5	0	0	0	0	0	50	0
De 1 a 8 hores	26	5	0	5	4	1	6	5	0	0	0	0	0	0	26
<b>PROVÍNCIA</b>															
Barcelona	912	176	191	194	146	124	48	33	152	217	212	171	102	38	20
Girona	106	23	23	20	15	17	2	6	17	22	28	18	15	4	2
Lleida	60	12	15	6	11	9	5	2	10	11	19	7	9	2	2
Tarragona	122	19	24	30	18	19	6	6	27	27	27	20	13	6	2
<b>NIVELL D'ESTUDIS</b>															
Baix	480	95	93	110	69	64	29	20	89	111	117	80	57	17	9
Mitjà	349	59	79	73	56	54	14	14	59	77	74	76	43	14	6
Alt	363	75	81	66	62	48	18	13	55	88	93	58	39	19	11
No contesta	8	1	0	1	3	3	0	0	3	1	2	2	0	0	0

Absoluts	Total	DIA DE LA SETMANA							FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
		Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge	De 8 a 11	De 11 a 13	De 13 a 16	De 16 a 19	De 19 a 22	De 22 a 1	De 1 a 8
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>190</b>	<b>169</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>206</b>	<b>277</b>	<b>286</b>	<b>216</b>	<b>139</b>	<b>50</b>	<b>26</b>
<b>MES DE TRUCADA AL SERVEI 012</b>															
Gener	100	18	21	23	17	15	4	2	21	21	18	20	11	4	5
Febrer	100	17	22	21	16	14	6	4	13	21	31	17	12	4	2
Març	100	19	21	19	16	14	5	6	18	28	24	14	12	4	0
Abril	100	19	20	20	16	13	6	6	18	22	24	17	13	4	2
Maig	100	22	21	22	15	15	4	1	16	21	24	22	12	4	1
Juny	100	20	21	21	15	13	5	5	17	25	22	18	11	4	3
Juliol	100	18	21	21	17	15	4	4	16	22	27	17	13	4	1
Agost	100	19	22	21	16	13	6	3	18	24	22	19	12	3	2
Setembre	100	20	20	22	15	14	4	5	16	24	24	19	11	4	2
Octubre	100	19	21	19	16	15	5	5	17	22	22	18	14	5	2
Novembre	100	18	22	22	18	13	3	4	16	22	27	17	10	5	3
Desembre	100	21	21	19	13	15	9	2	20	25	21	18	8	5	3



Regió de residència

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>										
Menys de tres mesos	62	11	36	5	1	0	2	6	1	0
Entre 3 i 6 mesos	73	7	43	9	5	0	1	6	1	1
Entre 6 i 12 mesos	63	14	22	5	8	1	1	10	1	1
Entre 1 i 2 anys	164	24	88	13	11	0	7	17	2	2
Més de 2 anys	836	212	351	74	75	19	39	59	2	5
No sap	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?</b>										
Familiar o amic	222	56	99	15	22	1	3	24	1	1
Internet	83	13	51	2	6	2	4	3	0	2
Per la televisió	370	74	140	51	32	6	25	38	2	2
Per la ràdio	21	3	10	3	3	0	1	0	1	0
A la premsa	52	17	21	2	3	3	3	3	0	0
Revista de la Generalitat	41	5	24	1	3	0	5	2	1	0
Pàgines grogues	12	3	4	2	0	0	1	2	0	0
Algun altre servei telefònic	15	8	5	0	0	0	0	2	0	0
A la feina / estudis	50	13	22	6	3	1	0	4	0	1
INEM / OTG	89	7	50	9	7	1	3	10	1	1
Altres respostes	69	13	39	6	6	0	0	4	1	0
No sap	176	57	76	9	15	6	5	6	0	2

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?</b>										
Molt satisfet	381	85	173	32	38	8	15	27	1	2
Bastant satisfet	663	143	311	60	47	12	30	48	5	7
Regular / normal	114	30	41	11	11	0	2	18	1	0
Poc satisfet	32	8	11	3	3	0	3	4	0	0
Gens satisfet	10	3	5	0	1	0	0	1	0	0
<b>P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?</b>										
0	3	1	1	0	0	0	0	1	0	0
1	3	1	1	0	0	0	0	1	0	0
2	5	2	3	0	0	0	0	0	0	0
3	4	2	0	1	0	0	0	1	0	0
4	7	2	3	0	1	0	0	1	0	0
5	45	8	18	3	6	0	3	7	0	0
6	55	14	24	5	4	1	3	4	0	0
7	159	38	75	15	11	0	3	14	1	2
8	387	85	176	37	27	6	18	30	4	4
9	253	60	109	20	24	6	15	17	1	1
10	279	56	131	25	27	7	8	22	1	2
Mitjana	8,24	8,14	8,28	8,29	8,37	8,90	8,26	7,94	8,29	8,33
Desviació	1,53	1,63	1,49	1,37	1,47	1,07	1,32	1,90	0,95	1,12
Casos	1200	269	541	106	100	20	50	98	7	9

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>										
Rapidesa	314	85	132	22	25	5	10	29	4	2
Amabilitat	94	20	42	9	6	0	4	13	0	0
Atenció (personal, al client)	284	59	133	27	21	7	17	19	0	1
Tenir molta i bé la informació	61	18	24	8	4	2	1	4	0	0
Bona informació	107	20	49	7	11	3	4	11	1	1
Resoldre, donar solucions	160	27	73	17	22	1	6	9	2	3
Eficàcia / eficiència	55	14	23	5	5	0	2	5	0	1
Professionalitat	39	12	19	1	2	0	4	1	0	0
Llenguatge clar i concís	30	5	19	6	0	0	0	0	0	0
Interès per resoldre la consulta	12	2	5	1	1	0	1	2	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	26	6	10	3	1	2	1	3	0	0
Altres	11	0	7	0	2	0	0	2	0	0
No sap	7	1	5	0	0	0	0	0	0	1
<b>Base Esmenta un primer aspecte</b>	<b>1193</b>	<b>268</b>	<b>536</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?</b>										
Rapidesa	159	39	67	17	15	1	5	14	1	0
Amabilitat	111	26	49	10	7	3	5	9	0	2
Atenció (personal, al client)	124	23	58	9	9	2	5	14	4	0
Tenir molta i bé la informació	52	10	25	5	4	0	3	5	0	0
Bona informació	96	23	45	5	9	1	8	5	0	0
Resoldre, donar solucions	97	22	47	7	7	1	6	6	0	1
Eficàcia / eficiència	60	16	23	4	8	0	3	6	0	0
Professionalitat	38	12	15	3	3	2	3	0	0	0
Llenguatge clar i concís	31	5	17	2	2	0	0	5	0	0
Interès per resoldre la consulta	15	3	8	2	1	0	0	1	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	21	8	7	1	3	0	1	0	1	0
Altres	16	1	8	3	0	2	0	2	0	0
Cap altre	373	80	167	38	32	8	11	31	1	5

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>										
Rapidesa	473	124	199	39	40	6	15	43	5	2
Amabilitat	205	46	91	19	13	3	9	22	0	2
Atenció (personal, al client)	408	82	191	36	30	9	22	33	4	1
Tenir molta i bé la informació	113	28	49	13	8	2	4	9	0	0
Bona informació	203	43	94	12	20	4	12	16	1	1
Resoldre, donar solucions	257	49	120	24	29	2	12	15	2	4
Eficàcia / eficiència	115	30	46	9	13	0	5	11	0	1
Professionalitat	77	24	34	4	5	2	7	1	0	0
Llenguatge clar i concis	61	10	36	8	2	0	0	5	0	0
Interès per resoldre la consulta	27	5	13	3	2	0	1	3	0	0
Preu de trucada (barat, gratuït)	47	14	17	4	4	2	2	3	1	0
Altres	27	1	15	3	2	2	0	4	0	0
No sap	7	1	5	0	0	0	0	0	0	1



Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI: LA RAPIDESA</b>										
0	7	3	1	0	0	0	0	3	0	0
1	7	1	3	1	1	0	1	0	0	0
2	6	2	1	1	0	0	0	2	0	0
3	9	2	2	0	1	0	0	4	0	0
4	22	5	13	2	0	0	1	1	0	0
5	58	16	27	2	8	0	1	4	0	0
6	93	27	34	8	6	3	3	11	0	1
7	183	44	85	13	15	1	7	13	2	3
8	293	70	141	25	17	6	13	18	1	2
9	233	44	96	23	27	3	16	20	3	1
10	288	54	138	31	25	7	8	22	1	2
No sap	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	7,99	7,75	8,08	8,27	8,14	8,50	8,10	7,56	8,43	8,00
Desviació	1,84	1,92	1,73	1,74	1,77	1,43	1,69	2,41	1,13	1,41
Casos	1199	268	541	106	100	20	50	98	7	9
<b>L'AMABILITAT</b>										
0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
4	5	2	1	0	0	0	0	2	0	0
5	16	2	9	3	0	0	1	1	0	0
6	37	5	24	5	1	0	0	2	0	0
7	99	27	44	7	10	0	2	6	0	3
8	284	73	124	22	24	4	14	17	2	4
9	295	70	132	19	28	3	14	26	2	1
10	459	88	206	50	37	13	19	42	3	1
No sap	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,79	8,71	8,77	8,88	8,90	9,45	8,94	8,76	9,14	8,00
Desviació	1,30	1,26	1,29	1,35	1,05	0,83	1,08	1,78	0,90	1,00
Casos	1199	268	541	106	100	20	50	98	7	9

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>LA PROFESSIONALITAT</b>										
0	6	3	1	0	1	0	0	1	0	0
1	4	0	2	1	0	0	0	1	0	0
2	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0
3	8	2	3	0	1	0	1	1	0	0
4	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0
5	32	7	15	4	2	0	0	4	0	0
6	47	12	21	4	4	0	0	5	0	1
7	138	38	61	11	11	2	5	6	2	2
8	357	82	164	27	28	7	19	25	1	4
9	260	51	121	21	25	3	16	21	1	1
10	339	70	150	37	28	8	9	33	3	1
No sap	3	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Mitjana	8,39	8,22	8,41	8,54	8,43	8,85	8,48	8,40	8,71	7,89
Desviació	1,58	1,71	1,51	1,55	1,60	1,09	1,20	1,87	1,38	1,17
Casos	1197	268	541	105	100	20	50	97	7	9
<b>L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA</b>										
0	15	4	8	0	1	0	0	2	0	0
1	4	1	1	0	1	0	0	1	0	0
2	6	1	2	1	0	0	0	2	0	0
3	17	6	4	2	0	0	2	3	0	0
4	11	1	3	0	4	1	1	1	0	0
5	35	8	17	3	1	0	1	4	0	1
6	71	18	30	7	4	2	2	8	0	0
7	134	30	67	7	10	3	3	11	1	2
8	286	75	130	26	21	2	15	14	0	3
9	263	53	107	25	28	5	13	26	4	2
10	357	71	172	35	30	7	13	26	2	1
No sap	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,24	8,10	8,29	8,46	8,36	8,40	8,30	7,85	9,00	7,89
Desviació	1,90	1,95	1,86	1,66	1,87	1,73	1,73	2,37	1,00	1,45
Casos	1199	268	541	106	100	20	50	98	7	9

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>L'UTILITZACIÓ DE LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>										
0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0
1	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
5	21	5	5	3	2	0	1	5	0	0
6	30	8	15	2	3	0	0	2	0	0
7	111	28	48	6	12	2	2	10	1	2
8	332	86	144	25	31	5	15	22	1	3
9	274	56	131	24	26	1	14	17	3	2
10	424	82	197	45	26	12	18	40	2	2
Mitjana	8,70	8,52	8,79	8,83	8,54	9,15	8,90	8,54	8,86	8,44
Desviació	1,33	1,43	1,19	1,45	1,20	1,14	1,07	1,83	1,07	1,13
Casos	1200	269	541	106	100	20	50	98	7	9
<b>L'INTERÉS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>										
0	6	1	2	0	1	0	0	2	0	0
1	5	1	3	0	0	0	0	1	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3	3	1	0	1	1	0	0	0	0	0
4	9	2	3	0	1	0	0	3	0	0
5	42	8	19	4	3	0	1	7	0	0
6	68	20	30	2	6	2	1	6	0	1
7	147	37	74	16	8	0	2	9	0	1
8	294	73	124	23	23	5	18	22	1	5
9	269	47	121	25	28	4	15	23	4	2
10	352	77	163	35	29	9	13	24	2	0
No sap	4	1	2	0	0	0	0	1	0	0
Mitjana	8,35	8,25	8,38	8,55	8,40	8,90	8,68	7,94	9,14	7,89
Desviació	1,64	1,66	1,60	1,44	1,72	1,29	1,10	2,14	0,69	0,93
Casos	1196	268	539	106	100	20	50	97	7	9

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>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</b>										
1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
5	14	2	10	1	0	0	1	0	0	0
6	20	2	11	1	2	0	2	1	0	1
7	70	16	32	7	6	0	4	3	0	2
8	250	56	111	28	21	3	9	15	2	5
9	233	65	92	14	22	1	16	19	3	1
10	611	127	284	55	49	16	18	60	2	0
Mitjana	9,07	9,07	9,05	9,06	9,10	9,65	8,82	9,37	9,00	7,67
Desviació	1,17	1,13	1,25	1,14	1,06	0,75	1,24	0,92	0,82	0,87
Casos	1200	269	541	106	100	20	50	98	7	9
<b>L'AMABILITAT</b>										
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
5	15	3	9	1	0	0	0	2	0	0
6	17	7	6	0	2	0	2	0	0	0
7	67	18	30	5	3	1	4	4	1	1
8	215	54	84	15	23	5	11	17	1	5
9	222	52	94	24	22	3	12	11	4	0
10	661	133	318	60	50	11	21	64	1	3
Mitjana	9,15	8,99	9,22	9,24	9,15	9,20	8,92	9,32	8,71	8,56
Desviació	1,17	1,33	1,13	1,16	1,01	1,01	1,16	1,11	0,95	1,13
Casos	1200	269	541	106	100	20	50	98	7	9
<b>LA PROFESSIONALITAT</b>										
0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
5	5	0	4	1	0	0	0	0	0	0
6	9	2	5	1	0	0	0	1	0	0
7	52	11	27	6	1	1	3	2	0	1
8	205	54	81	20	17	2	12	15	0	4
9	251	58	108	24	29	2	13	14	3	0
10	673	141	315	54	53	15	21	66	4	4
No sap	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0
Mitjana	9,25	9,19	9,26	9,14	9,34	9,55	9,06	9,45	9,57	8,78
Desviació	1,06	1,11	1,10	1,07	0,79	0,89	0,97	0,90	0,53	1,20
Casos	1197	267	541	106	100	20	49	98	7	9

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA</b>										
4	3	1	1	0	0	0	1	0	0	0
5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
6	4	1	2	0	1	0	0	0	0	0
7	24	3	14	4	0	0	2	1	0	0
8	142	31	59	11	13	1	7	16	1	3
9	202	53	75	17	21	3	19	11	1	2
10	823	179	389	74	65	16	21	70	5	4
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	9,50	9,48	9,54	9,52	9,49	9,75	9,10	9,53	9,57	9,11
Desviació	0,86	0,88	0,85	0,83	0,80	0,55	1,11	0,80	0,79	0,93
Casos	1199	269	540	106	100	20	50	98	7	9
<b>L'UTILITZACIÓ DE LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>										
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
5	7	1	5	0	1	0	0	0	0	0
6	13	4	7	0	1	0	1	0	0	0
7	58	15	29	5	2	0	3	3	0	1
8	205	47	87	17	16	7	13	14	0	4
9	228	55	87	20	25	3	15	19	3	1
10	685	145	324	64	55	10	18	62	4	3
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	9,23	9,14	9,24	9,35	9,28	9,15	8,92	9,43	9,57	8,67
Desviació	1,09	1,23	1,12	0,92	0,99	0,93	1,03	0,85	0,53	1,12
Casos	1199	269	540	106	100	20	50	98	7	9
<b>L'INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>										
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
5	4	0	3	0	0	0	0	1	0	0
6	12	3	7	1	1	0	0	0	0	0
7	61	14	32	4	4	1	2	4	0	0
8	173	50	64	17	14	2	8	13	2	3
9	216	51	87	13	24	1	19	17	3	1
10	733	150	348	71	57	16	21	63	2	5
Mitjana	9,31	9,20	9,35	9,41	9,32	9,60	9,18	9,39	9,00	9,22
Desviació	1,04	1,15	1,04	0,95	0,93	0,88	0,85	0,98	0,82	0,97
Casos	1200	269	541	106	100	20	50	98	7	9

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?</b>										
Rapidesa	245	55	108	20	17	3	8	30	2	2
Amabilitat	224	53	105	22	11	2	9	19	1	2
Professionalitat	155	34	64	18	19	5	7	7	0	1
Adequació de la resposta	309	74	140	18	28	7	13	22	3	4
Llenguatge clar i concís	78	17	35	9	8	0	2	6	1	0
Interès per resoldre la consulta	188	35	89	19	17	3	11	14	0	0
Altres respostes	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Base Esmenta un aspecte</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>P8-B. I EL SEGON?</b>										
Rapidesa	277	64	131	24	23	4	8	20	1	2
Amabilitat	242	45	107	26	23	6	11	20	2	2
Professionalitat	156	46	56	18	10	1	8	12	2	3
Adequació de la resposta	245	57	114	20	18	3	11	21	1	0
Llenguatge clar i concís	107	20	44	11	9	3	6	13	1	0
Interès per resoldre la consulta	165	35	86	7	15	2	6	12	0	2
Altres respostes	4	0	2	0	1	1	0	0	0	0
Cap altre	4	2	1	0	1	0	0	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?</b>										
Rapidesa	522	119	239	44	40	7	16	50	3	4
Amabilitat	466	98	212	48	34	8	20	39	3	4
Professionalitat	311	80	120	36	29	6	15	19	2	4
Adequació de la resposta	554	131	254	38	46	10	24	43	4	4
Llenguatge clar i concís	185	37	79	20	17	3	8	19	2	0
Interès per resoldre la consulta	353	70	175	26	32	5	17	26	0	2
Altres respostes	5	1	2	0	1	1	0	0	0	0

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?</b>										
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	362	77	137	43	30	9	24	39	2	1
Sí, però s'equivoca	108	26	45	9	11	3	2	9	1	2
No	730	166	359	54	59	8	24	50	4	6
<b>P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?</b>										
Diàriament o pràcticament diària	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Algunes vegades a la setmana	25	8	9	2	3	0	0	2	0	1
Algunes vegades al mes	264	67	125	24	15	5	6	21	0	1
Menor freqüència	909	193	407	80	82	15	43	75	7	7
<b>P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...</b>										
Al matí	542	104	255	44	50	10	25	44	4	6
A la tarda	236	56	106	26	19	3	5	20	0	1
A la nit	50	14	26	3	0	1	3	2	1	0
Indiferent	360	92	149	32	29	6	17	31	2	2
No sap	12	3	5	1	2	0	0	1	0	0
<b>P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...</b>										
Només (o gairebé) els dies laborables	888	192	400	88	79	13	35	70	4	7
Només els caps de setmana	51	7	27	4	4	0	5	4	0	0
Indistintament	259	69	113	14	17	7	10	24	3	2
No sap	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?</b>										
Només un vegada	680	147	309	61	64	13	26	49	6	5
2 o 3 vegades	400	94	178	42	24	5	21	32	1	3
4 o 5 vegades	69	14	38	2	4	0	2	8	0	1
Més de 5 vegades	34	10	13	0	3	2	0	6	0	0
No sap	17	4	3	1	5	0	1	3	0	0
<b>P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?</b>										
Per motius de feina	155	40	73	12	9	2	7	10	0	2
Per motius personals	1042	227	468	93	91	18	43	88	7	7
No sap	3	2	0	1	0	0	0	0	0	0

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>										
Sí	1056	246	477	93	83	16	46	79	7	9
No	96	16	44	9	8	4	2	13	0	0
A mitges	42	6	17	3	8	0	2	6	0	0
No sap	6	1	3	1	1	0	0	0	0	0
<b>Base No li van solucionar la consulta</b>	<b>138</b>	<b>22</b>	<b>61</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>										
Em van dir que no tenien la informació	6	1	2	1	0	0	1	1	0	0
Em van adreçar a un número equivocat	10	3	3	0	1	1	0	2	0	0
Em van donar una informació errònia	21	3	11	1	2	1	1	2	0	0
Estic esperant la resposta	10	1	4	0	2	0	1	2	0	0
Em van adreçar a un altre lloc	23	2	11	3	3	0	1	3	0	0
No ho sabien	40	7	17	5	3	0	0	8	0	0
Atenció dolenta	5	0	3	1	1	0	0	0	0	0
Problemes tècnics	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Era un telèfon privat	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
No va rebre la documentació que li havien dit	6	1	2	0	2	1	0	0	0	0
Actitud no correcta per part de l'operador	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Altres	10	1	4	1	2	1	0	1	0	0
No contesta	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0



Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...</b>										
<b>P16.1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?</b>										
Sí	218	56	95	10	12	4	11	26	2	2
No	941	200	428	92	87	16	36	70	5	7
No sap	41	13	18	4	1	0	3	2	0	0
<b>P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?</b>										
Sí	455	106	199	38	41	8	19	38	2	4
No	653	135	308	62	50	10	27	52	4	5
No sap	92	28	34	6	9	2	4	8	1	0
<b>P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?</b>										
Sí	1168	260	526	104	98	20	49	95	7	9
No	22	7	9	1	2	0	1	2	0	0
No sap	10	2	6	1	0	0	0	1	0	0
<b>P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?</b>										
Sí	1170	262	530	103	98	20	50	91	7	9
No	28	7	10	3	1	0	0	7	0	0
No sap	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?</b>										
Sí	1152	257	523	101	97	19	49	90	7	9
No	43	10	15	5	3	1	1	8	0	0
No sap	5	2	3	0	0	0	0	0	0	0
<b>P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?</b>										
Sí	1060	239	487	92	91	16	43	76	7	9
No	129	28	49	13	9	4	6	20	0	0
No sap	10	2	4	1	0	0	1	2	0	0
No contesta	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>										
Sí	1170	261	529	103	98	20	50	94	7	8
No	14	6	4	0	0	0	0	4	0	0
No sap	16	2	8	3	2	0	0	0	0	1
<b>P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?</b>										
Sí	1154	260	520	102	96	20	47	94	7	8
No	37	9	16	3	2	0	2	4	0	1
No sap	9	0	5	1	2	0	1	0	0	0
<b>P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?</b>										
Ho sap i ha fet algun tràmit	347	68	160	31	28	8	11	33	4	4
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	386	112	160	28	29	7	18	28	2	2
No sap que es poden fer tràmits	467	89	221	47	43	5	21	37	1	3

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?</b>										
Cada dia	754	187	346	66	55	9	30	53	2	6
Algunes vegades a la setmana	169	31	78	13	15	4	8	18	2	0
Algunes vegades al mes	32	5	15	3	3	2	2	2	0	0
Menor freqüència	30	6	10	7	3	1	0	2	1	0
Mai / quasi mai	215	40	92	17	24	4	10	23	2	3
<b>Base Es connecta cada dia</b>	<b>754</b>	<b>187</b>	<b>346</b>	<b>66</b>	<b>55</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>53</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
<b>P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?</b>										
Menys d'1 hora	95	20	42	9	9	1	1	11	0	2
1 a 2 hores	206	41	102	22	17	3	7	12	1	1
2 a 3 hores	152	34	64	15	11	1	11	14	1	1
3 a 5 hores	127	37	58	9	10	1	6	6	0	0
5 a 8 hores	91	27	38	9	4	2	3	8	0	0
8 hores	56	17	33	1	1	1	2	1	0	0
Més de 8 hores	23	11	8	1	1	0	0	1	0	1
No sap	4	0	1	0	2	0	0	0	0	1
<b>Temps diari de connexió (en minuts)</b>										
Mitjana	175,89	207,97	176,20	144,77	136,23	175,00	168,67	147,26	90,00	168,00
Desviació	157,85	172,03	159,99	134,31	131,93	155,16	124,59	138,13	42,43	244,27
Casos	750	187	345	66	53	9	30	53	2	5
<b>Base Es connecta algunes vegades a la setmana</b>	<b>169</b>	<b>31</b>	<b>78</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?</b>										
Menys d'1 hora	14	2	7	1	1	1	1	1	0	0
1 hora	40	7	16	5	3	1	2	6	0	0
Entre 2 i 3 hores	45	6	22	3	6	0	2	6	0	0
Entre 3 i 5 hores	39	8	20	2	2	1	2	3	1	0
Més de 5	30	8	12	2	3	1	1	2	1	0
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>Temps setmanal de connexió (en minuts)</b>										
Mitjana	212,50	303,55	190,91	149,23	200,00	525,00	145,00	151,67	330,00	
Desviació	285,39	447,18	205,39	129,26	220,94	852,23	125,01	141,27	127,28	
Casos	168	31	77	13	15	4	8	18	2	0

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?</b>										
Sí	957	224	432	83	81	14	37	74	5	7
No	243	45	109	23	19	6	13	24	2	2
<b>P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?</b>										
Gencat.cat / Gencat	745	180	329	65	63	11	33	55	3	6
Altres	43	8	20	4	5	0	1	3	1	1
No sap	412	81	192	37	32	9	16	40	3	2
<b>Base No esmenta espontàniament Gencat.cat</b>	<b>455</b>	<b>89</b>	<b>212</b>	<b>41</b>	<b>37</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>43</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?</b>										
Sí	348	71	155	32	26	9	15	34	4	2
No	107	18	57	9	11	0	2	9	0	1
<b>Base Coneix Gencat.cat</b>	<b>1093</b>	<b>251</b>	<b>484</b>	<b>97</b>	<b>89</b>	<b>20</b>	<b>48</b>	<b>89</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?</b>										
Sí	780	196	350	64	67	11	33	50	5	4
No	312	55	134	33	22	9	15	38	2	4
No sap	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>780</b>	<b>196</b>	<b>350</b>	<b>64</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>33</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
<b>P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?</b>										
Estudis	104	23	41	10	15	1	7	7	0	0
Ocupació	148	28	60	17	15	2	9	13	2	2
Habitatge	30	16	11	0	0	0	1	1	1	0
Certificats, tràmits	31	9	17	2	2	0	0	0	0	1
Cursos	25	6	12	2	3	0	0	1	0	1
Pensions, ajudes, subvencions	136	30	72	12	11	0	3	8	0	0
Multes	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Agenda cultural	25	8	12	3	2	0	0	0	0	0
Normativa i legislació	31	7	14	2	3	0	0	5	0	0
Sanitat	41	11	22	1	2	3	2	0	0	0
Mapes, plànols municipals	8	4	3	0	0	0	0	1	0	0
Servei meteorològic	14	4	5	2	2	0	1	0	0	0
Turisme	16	0	10	1	1	2	1	1	0	0
Transports	5	2	3	0	0	0	0	0	0	0
Consultes per feina / estudis	16	3	10	0	1	1	0	1	0	0
Informació sobre la Generalitat	46	10	15	5	7	1	3	4	1	0
Informació Direcció General Trànsit	6	2	2	1	0	0	0	1	0	0
Activitats nens / jovent	8	4	3	0	0	1	0	0	0	0
Informació	7	1	4	2	0	0	0	0	0	0
Impostos	23	9	11	1	0	0	1	1	0	0
Traductors	8	4	3	0	0	0	0	1	0	0
Per curiositat	7	0	1	2	0	0	2	1	1	0
Altres	11	5	3	1	0	0	1	1	0	0
Cap	5	2	3	0	0	0	0	0	0	0
No sap	28	7	13	0	3	0	2	3	0	0
<b>P22.4. COM LA VA CONÈIXER?</b>										
Trucant al 012	21	5	10	2	1	1	0	2	0	0
Familiar o amic	97	17	46	7	9	0	6	9	3	0
Cercadors d'Internet	132	38	68	6	8	3	4	5	0	0
Per la televisió	151	29	61	22	13	2	7	15	1	1
Per la ràdio	9	2	4	1	1	0	0	0	1	0
Per la premsa	25	7	12	1	1	0	2	2	0	0
Per la revista de la Generalitat	12	4	7	0	0	0	1	0	0	0
A la feina / estudis	158	38	70	10	20	4	6	9	0	1
INEM / OTG	27	5	15	2	3	0	1	1	0	0
Altres	39	16	14	4	3	0	1	1	0	0
No sap	109	35	43	9	8	1	5	6	0	2
<b>P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?</b>										
Menys d'un mes	474	117	211	40	43	8	24	29	1	1
D'un a dos mesos	153	38	70	15	12	1	6	6	3	2
Tres o quatre mesos	64	19	33	1	3	2	0	6	0	0
Més de quatre mesos	83	20	33	7	9	0	3	9	1	1
No sap	6	2	3	1	0	0	0	0	0	0

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>780</b>	<b>196</b>	<b>350</b>	<b>64</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>33</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
<b>P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?</b>										
Sí	274	65	126	25	21	6	14	16	0	1
No	141	41	66	9	11	1	7	5	1	0
No l'havia visitat abans	162	36	74	16	13	1	5	15	1	1
No sap	203	54	84	14	22	3	7	14	3	2
<b>Base Creu que la pàgina web ha millorat</b>	<b>274</b>	<b>65</b>	<b>126</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?</b>										
Accessibilitat	22	6	11	1	3	0	1	0	0	0
Claredat	50	11	24	5	3	1	3	3	0	0
Més informació, més serveis	78	17	34	5	5	4	5	7	0	1
Disseny, imatge	26	5	9	5	5	0	2	0	0	0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	58	13	29	5	2	1	3	5	0	0
Rapidesa	28	8	14	2	3	0	0	1	0	0
No sap	12	5	5	2	0	0	0	0	0	0
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>780</b>	<b>196</b>	<b>350</b>	<b>64</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>33</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
<b>P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?</b>										
Ho sap i ha fet algun tràmit	261	66	119	25	21	7	10	11	1	1
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	378	107	164	27	32	4	15	24	3	2
No sap que es poden fer tràmits	135	22	63	12	14	0	8	14	1	1
No sap	6	1	4	0	0	0	0	1	0	0
<b>P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PAGINA WEB GENCAT.CAT.</b>										
0	4	2	1	0	0	0	1	0	0	0
2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	5	1	1	1	1	0	0	0	1	0
4	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0
5	30	11	13	3	1	0	0	2	0	0
6	79	26	37	5	7	0	1	2	0	1
7	175	54	72	12	14	2	6	13	0	2
8	237	55	112	16	19	5	9	19	1	1
9	112	21	41	15	10	0	11	11	3	0
10	97	19	50	7	12	4	3	2	0	0
No sap	36	4	22	4	3	0	2	1	0	0
Mitjana	7,73	7,39	7,81	7,82	7,97	8,55	8,03	7,84	7,60	7,00
Desviació	1,52	1,66	1,43	1,55	1,46	1,21	1,80	1,09	2,61	0,82
Casos	744	192	328	60	64	11	31	49	5	4

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>P23. SEXE DE L'ENTREVISTAT</b>										
Home	418	103	181	40	30	4	18	34	3	5
Dona	782	166	360	66	70	16	32	64	4	4
<b>P24. EDAT DE L'ENTREVISTAT</b>										
Fins a 25 anys	105	19	54	10	6	0	2	14	0	0
De 25 a 34	382	82	185	40	20	4	14	31	4	2
De 35 a 44	337	69	159	27	34	6	15	24	1	2
De 45 a 54	195	40	72	17	24	7	11	19	1	4
De 55 a 64	109	21	48	9	12	2	6	9	1	1
65 i més	72	38	23	3	4	1	2	1	0	0
<b>P25. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER?</b>										
Catalunya	926	200	411	80	76	17	44	87	5	6
Resta d'Espanya	162	37	78	13	19	2	3	8	0	2
Estranger	112	32	52	13	5	1	3	3	2	1
<b>P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?</b>										
Català	564	137	200	67	43	17	38	58	2	2
Castellà	545	116	293	28	49	3	10	35	5	6
Ambdues per igual	83	12	46	10	8	0	2	4	0	1
Altres	8	4	2	1	0	0	0	1	0	0
<b>P26.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?</b>										
Català	384	88	147	45	33	10	28	30	1	2
Castellà	172	38	96	7	14	1	3	7	2	4
Ambdues per igual	161	43	81	14	10	1	4	8	0	0
No treballa / no estudia	481	99	217	40	43	8	15	52	4	3
Altres	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0
<b>P26.3. I AMB ELS AMICS?</b>										
Català	494	116	156	65	42	16	38	57	2	2
Castellà	446	90	263	22	31	2	6	23	4	5
Ambdues per igual	258	62	122	19	27	2	6	17	1	2
Altres	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0
<b>P27. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER EL SEU PARE?</b>										
Catalunya	540	129	211	52	45	17	33	49	2	2
Resta d'Espanya	544	103	282	42	48	2	14	44	3	6
Estranger	109	35	47	11	6	1	3	4	2	0
No sap	5	1	1	1	1	0	0	1	0	0
No contesta	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>P28. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER LA SEVA MARE?</b>										
Catalunya	530	125	206	56	46	14	33	45	1	4
Resta d'Espanya	559	109	288	39	49	4	14	48	4	4
Estranger	109	34	47	11	5	2	3	5	2	0
No contesta	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>										
Sense estudis	3	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	34	4	16	3	5	0	2	3	1	0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	443	64	219	44	36	8	15	53	4	0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	349	83	150	31	30	7	16	26	2	4
Universitari grau mig (primer cicle)	118	32	63	6	7	2	7	1	0	0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	245	83	92	21	21	3	9	15	0	1
No contesta	8	2	0	1	1	0	0	0	0	4
<b>P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>										
Treballa per compte propi	161	49	60	15	14	2	12	7	1	1
Treballa per compte d'altri	532	115	254	48	40	10	23	38	2	2
No treballa	500	103	227	42	45	8	15	53	4	3
No contesta	7	2	0	1	1	0	0	0	0	3



Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>161</b>	<b>49</b>	<b>60</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>P30.1. VOSTÈ ÉS...</b>										
Empresari o professional amb assalariats	40	11	13	6	3	1	1	4	0	1
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	117	37	45	9	11	1	10	3	1	0
Membre de cooperativa	4	1	2	0	0	0	1	0	0	0
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>532</b>	<b>115</b>	<b>254</b>	<b>48</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>P30.2. VOSTÈ ÉS...</b>										
Assalariat indefinit	408	88	198	40	24	5	19	31	1	2
Assalariat eventual o interí	123	26	56	8	16	5	4	7	1	0
Membre de cooperativa	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Base No treballa</b>	<b>500</b>	<b>103</b>	<b>227</b>	<b>42</b>	<b>45</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>53</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>P30.3. VOSTÈ ÉS...</b>										
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	95	37	31	5	10	1	2	9	0	0
Aturat i ha treballat abans	340	49	170	32	28	5	10	39	4	3
Pensionista (abans no ha treballat)	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Aturat i busca la primera feina	4	1	2	1	0	0	0	0	0	0
Estudiant	19	4	10	2	2	0	0	1	0	0
Mestressa de casa	41	11	14	2	5	2	3	4	0	0
<b>Base Treballa</b>	<b>693</b>	<b>164</b>	<b>314</b>	<b>63</b>	<b>54</b>	<b>12</b>	<b>35</b>	<b>45</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?</b>										
Públic (administració o empresa pública)	145	35	60	10	18	6	8	7	1	0
Sector privat	538	126	253	51	34	6	27	38	2	1
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	8	3	1	2	2	0	0	0	0	0
No contesta	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
<b>P30.5. I A QUINA BRANCA?</b>										
Agrari	15	1	4	2	0	0	6	2	0	0
Indústria	75	16	35	4	3	0	2	14	1	0
Serveis	542	134	244	51	45	11	26	28	2	1
Construcció	58	13	31	6	5	1	1	1	0	0
No contesta	3	0	0	0	1	0	0	0	0	2

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>P31. COMARCA DE RESIDÈNCIA</b>										
Alt Camp	8	0	0	0	8	0	0	0	0	0
Alt Empordà	15	0	0	15	0	0	0	0	0	0
Alt Penedès	21	0	21	0	0	0	0	0	0	0
Alt Urgell	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Anoia	25	0	0	0	0	0	0	25	0	0
Bages	42	0	0	0	0	0	0	42	0	0
Baix Camp	23	0	0	0	23	0	0	0	0	0
Baix Ebre	8	0	0	0	0	8	0	0	0	0
Baix Empordà	14	0	0	14	0	0	0	0	0	0
Baix Llobregat	111	0	111	0	0	0	0	0	0	0
Baix Penedès	22	0	0	0	22	0	0	0	0	0
Barcelonès	96	0	96	0	0	0	0	0	0	0
Berguedà	7	0	0	0	0	0	0	7	0	0
Cerdanya	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Conca de Barberà	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Garraf	18	0	18	0	0	0	0	0	0	0
Garrigues	6	0	0	0	0	0	6	0	0	0
Garrotxa	8	0	0	8	0	0	0	0	0	0
Gironès	34	0	0	34	0	0	0	0	0	0
Maresme	84	0	84	0	0	0	0	0	0	0
Montsià	6	0	0	0	0	6	0	0	0	0
Noguera	5	0	0	0	0	0	5	0	0	0
Osona	21	0	0	0	0	0	0	21	0	0
Pallars Sobirà	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Pla de l'Estany	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0
Pla d'Urgell	7	0	0	0	0	0	7	0	0	0
Priorat	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Ribera d'Ebre	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0
Ripollès	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0
Segarra	4	0	0	0	0	0	4	0	0	0
Segrià	21	0	0	0	0	0	21	0	0	0
Selva	27	0	0	27	0	0	0	0	0	0
Solsonès	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0
Tarragonès	44	0	0	0	44	0	0	0	0	0
Terra Alta	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0
Urgell	7	0	0	0	0	0	7	0	0	0
Vallès Occidental	142	0	142	0	0	0	0	0	0	0
Vallès Oriental	69	0	69	0	0	0	0	0	0	0
Barcelona ciutat	269	269	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	9	0	0	0	0	0	0	0	0	9

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Viu a Barcelona ciutat</b>	<b>269</b>	<b>269</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>P32. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?</b>										
Ciutat Vella	12	12	0	0	0	0	0	0	0	0
Eixample	50	50	0	0	0	0	0	0	0	0
Sants-Montjuïc	28	28	0	0	0	0	0	0	0	0
Les Corts	16	16	0	0	0	0	0	0	0	0
Sarrià-Sant Gervasi	21	21	0	0	0	0	0	0	0	0
Gràcia	27	27	0	0	0	0	0	0	0	0
Horta	22	22	0	0	0	0	0	0	0	0
Nou Barris	24	24	0	0	0	0	0	0	0	0
Sant Andreu	19	19	0	0	0	0	0	0	0	0
Sant Martí	46	46	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>REGIÓ DE RESIDÈNCIA</b>										
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	541	0	541	0	0	0	0	0	0	0
Comarques gironines	106	0	0	106	0	0	0	0	0	0
Camp de Tarragona	100	0	0	0	100	0	0	0	0	0
Terres de l'Ebre	20	0	0	0	0	20	0	0	0	0
Àmbit de Ponent	50	0	0	0	0	0	50	0	0	0
Comarques centrals	98	0	0	0	0	0	0	98	0	0
Alt Pirineu i Aran	7	0	0	0	0	0	0	0	7	0
Barcelona ciutat	269	269	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	9	0	0	0	0	0	0	0	0	9
<b>DIA SETMANA TRUCADA</b>										
Dilluns	230	41	114	23	13	6	10	21	1	1
Dimarts	253	60	114	23	18	6	13	18	1	0
Dimecres	250	67	104	20	27	2	6	21	0	3
Dijous	190	40	85	15	15	2	6	18	5	4
Divendres	169	38	69	17	15	4	9	16	0	1
Dissabte	61	15	30	2	6	0	5	3	0	0
Diumenge	47	8	25	6	6	0	1	1	0	0
<b>FRANJA HORÀRIA TRUCADA</b>										
De 8 a 11 hores	206	40	92	17	18	8	7	20	1	3
De 11 a 13 hores	277	74	122	22	27	0	9	20	2	1
De 13 a 16 hores	286	59	132	28	21	6	17	20	2	1
De 16 a 19 hores	216	49	97	18	19	1	6	23	1	2
De 19 a 22 hores	139	27	66	15	10	2	7	10	1	1
De 22 a 1 hores	50	12	22	4	3	3	2	3	0	1
De 1 a 8 hores	26	8	10	2	2	0	2	2	0	0
<b>PROVÍNCIA</b>										
Barcelona	912	269	541	1	0	0	0	95	0	6
Girona	106	0	0	105	0	0	0	0	1	0
Lleida	60	0	0	0	0	0	50	3	6	1
Tarragona	122	0	0	0	100	20	0	0	0	2
<b>NIVELL D'ESTUDIS</b>										
Baix	480	69	236	47	41	8	18	56	5	0
Mitjà	349	83	150	31	30	7	16	26	2	4
Alt	363	115	155	27	28	5	16	16	0	1
No contesta	8	2	0	1	1	0	0	0	0	4

Absoluts	Total	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
		Barcelona ciutat	Àmbit Metropolità	Comarques gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Àmbit de Ponent	Comarques centrals	Alt Pirineu i Aran	NC
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>269</b>	<b>541</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>MES DE TRUCADA AL SERVEI 012</b>										
Gener	100	28	44	9	7	0	6	5	0	1
Febrer	100	22	35	9	9	3	2	20	0	0
Març	100	24	45	9	10	1	5	6	0	0
Abril	100	24	49	7	9	2	5	4	0	0
Maig	100	22	49	9	9	0	2	7	2	0
Juny	100	19	43	10	10	0	6	11	1	0
Juliol	100	27	42	9	7	3	5	5	0	2
Agost	100	19	49	9	7	3	4	8	1	0
Setembre	100	15	55	8	8	0	3	10	0	1
Octubre	100	21	43	12	5	5	6	5	1	2
Novembre	100	25	44	8	8	2	4	7	1	1
Desembre	100	23	43	7	11	1	2	10	1	2



Mes de trucada al 012

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P1. EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?</b>													
Menys de tres mesos	62	2	5	4	5	9	6	6	6	6	3	6	4
Entre 3 i 6 mesos	73	8	5	7	8	12	7	6	4	7	4	1	4
Entre 6 i 12 mesos	63	1	1	5	2	9	7	3	4	6	10	9	6
Entre 1 i 2 anys	164	19	13	16	13	15	10	16	12	15	9	15	11
Més de 2 anys	836	70	76	68	72	55	70	69	74	65	74	68	75
No sap	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
<b>P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJA?</b>													
Familiar o amic	222	12	19	15	22	15	15	22	19	22	18	15	28
Internet	83	9	5	7	8	5	5	10	4	9	10	8	3
Per la televisió	370	36	40	34	26	27	29	27	33	22	38	35	23
Per la ràdio	21	3	1	2	3	3	2	1	1	2	0	1	2
A la premsa	52	3	9	5	4	6	7	2	3	0	2	5	6
Revista de la Generalitat	41	3	1	7	5	3	1	5	3	5	0	4	4
Pàgines grogues	12	2	0	1	3	0	2	1	0	2	0	0	1
Algun altre servei telefònic	15	1	1	3	1	3	0	1	0	1	2	2	0
A la feina / estudis	50	6	4	5	2	4	4	6	4	2	2	5	6
INEM / OTG	89	6	5	2	11	18	10	4	8	12	6	4	3
Altres respostes	69	5	9	6	1	5	9	7	5	4	6	9	3
No sap	176	14	6	13	14	11	16	14	20	19	16	12	21

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?</b>													
Molt satisfet	381	22	32	30	28	30	29	30	49	30	30	41	30
Bastant satisfet	663	61	51	53	61	56	58	60	42	58	54	49	60
Regular / normal	114	10	14	13	9	12	6	5	7	11	13	7	7
Poc satisfet	32	4	2	4	2	2	5	4	1	1	3	2	2
Gens satisfet	10	3	1	0	0	0	2	1	1	0	0	1	1
<b>P4. CONCRETAMENT, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI 012?</b>													
0	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
1	3	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
2	5	1	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0
3	4	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0
4	7	1	0	0	1	0	2	2	0	1	0	0	0
5	45	8	4	1	2	6	1	4	0	7	5	2	5
6	55	8	8	5	2	7	4	5	2	3	3	4	4
7	159	11	13	13	18	10	15	10	10	20	15	7	17
8	387	40	32	42	33	27	31	29	28	32	32	27	34
9	253	18	20	15	23	27	25	24	21	15	19	23	23
10	279	12	20	22	21	23	19	25	38	22	25	36	16
Mitjana	8,24	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	1,53	1,71	1,71	1,38	1,26	1,43	1,76	1,59	1,36	1,47	1,53	1,37	1,52
Casos	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>													
Rapidesa	314	30	27	30	19	30	25	29	22	32	26	16	28
Amabilitat	94	6	8	8	5	8	12	5	7	8	6	13	8
Atenció (personal, al client)	284	26	16	26	23	21	17	24	35	24	26	31	15
Tenir molta i bé la informació	61	5	5	2	6	7	5	3	2	9	6	6	5
Bona informació	107	6	14	8	14	5	13	7	4	3	8	13	12
Resoldre, donar solucions	160	12	16	11	13	14	8	14	15	14	18	11	14
Eficàcia / eficiència	55	3	3	4	8	5	7	9	2	3	2	3	6
Professionalitat	39	4	2	3	4	2	5	5	4	3	3	1	3
Llenguatge clar i concís	30	2	6	4	1	3	3	2	3	0	3	1	2
Interès per resoldre la consulta	12	2	0	1	2	2	0	0	2	0	1	1	1
Preu de trucada (barat, gratuït)	26	2	1	2	2	2	3	1	4	2	1	3	3
Altres	11	2	1	0	2	1	2	1	0	0	0	0	2
No sap	7	0	1	1	1	0	0	0	0	2	0	1	1
<b>Base Esmenta un primer aspecte</b>	<b>1193</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>99</b>
<b>P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?</b>													
Rapidesa	159	7	20	11	17	15	12	12	16	11	16	12	10
Amabilitat	111	10	14	8	14	8	6	11	5	8	14	9	4
Atenció (personal, al client)	124	8	11	9	12	9	7	14	17	8	4	14	11
Tenir molta i bé la informació	52	5	5	3	5	5	3	1	3	6	3	5	8
Bona informació	96	10	5	12	2	8	12	10	10	4	9	6	8
Resoldre, donar solucions	97	8	11	3	6	8	8	12	8	13	4	9	7
Eficàcia / eficiència	60	3	3	7	4	12	4	5	8	5	2	3	4
Professionalitat	38	5	1	3	4	3	6	1	2	2	4	7	0
Llenguatge clar i concís	31	2	5	1	4	5	2	1	3	3	2	2	1
Interès per resoldre la consulta	15	1	0	3	1	3	0	1	1	1	2	0	2
Preu de trucada (barat, gratuït)	21	2	1	3	3	3	0	0	3	1	0	2	3
Altres	16	0	0	0	4	2	2	1	2	1	3	1	0
Cap altre	373	39	23	36	23	19	38	31	22	35	37	29	41



Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?</b>													
Rapidesa	473	37	47	41	36	45	37	41	38	43	42	28	38
Amabilitat	205	16	22	16	19	16	18	16	12	16	20	22	12
Atenció (personal, al client)	408	34	27	35	35	30	24	38	52	32	30	45	26
Tenir molta i bé la informació	113	10	10	5	11	12	8	4	5	15	9	11	13
Bona informació	203	16	19	20	16	13	25	17	14	7	17	19	20
Resoldre, donar solucions	257	20	27	14	19	22	16	26	23	27	22	20	21
Eficàcia / eficiència	115	6	6	11	12	17	11	14	10	8	4	6	10
Professionalitat	77	9	3	6	8	5	11	6	6	5	7	8	3
Llenguatge clar i concis	61	4	11	5	5	8	5	3	6	3	5	3	3
Interès per resoldre la consulta	27	3	0	4	3	5	0	1	3	1	3	1	3
Preu de trucada (barat, gratuït)	47	4	2	5	5	5	3	1	7	3	1	5	6
Altres	27	2	1	0	6	3	4	2	2	1	3	1	2
No sap	7	0	1	1	1	0	0	0	0	2	0	1	1

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI: LA RAPIDESA</b>													
0	7	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
1	7	1	0	0	1	0	0	0	1	1	2	0	1
2	6	1	1	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
3	9	3	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	2
4	22	4	1	1	2	4	0	1	0	6	1	1	1
5	58	7	4	5	6	5	7	5	0	5	5	5	4
6	93	10	9	8	4	9	11	10	7	3	5	5	12
7	183	19	13	16	18	12	12	20	12	19	16	14	12
8	293	25	24	31	20	24	21	20	24	23	27	27	27
9	233	12	19	17	25	22	29	18	20	20	15	14	22
10	288	16	27	20	23	24	16	26	35	22	28	33	18
No sap	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Mitjana	7,99	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	1,84	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	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100
<b>L'AMABILITAT</b>													
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	5	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0
5	16	3	1	1	2	0	0	1	0	4	1	1	2
6	37	3	4	1	1	5	2	5	2	7	3	1	3
7	99	15	2	15	7	11	7	9	6	9	8	7	3
8	284	30	22	24	28	16	24	24	20	19	27	23	27
9	295	17	32	23	32	26	28	27	20	23	20	17	30
10	459	30	37	35	30	42	39	34	51	35	41	50	35
No sap	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Mitjana	8,79	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	1,30	1,48	1,44	1,36	1,11	1,21	1,05	1,22	1,18	1,73	1,19	1,23	1,15
Casos	1199	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>LA PROFESSIONALITAT</b>													
0	6	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0
1	4	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0
2	3	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0
3	8	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1
4	3	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
5	32	5	2	4	0	2	2	3	2	3	1	2	6
6	47	7	1	2	0	4	2	5	5	8	9	2	2
7	138	14	13	10	17	15	10	10	4	9	15	10	11
8	357	34	32	35	34	22	27	30	21	35	24	29	34
9	260	17	25	18	23	29	36	19	25	16	13	16	23
10	339	19	25	29	24	26	22	29	42	26	34	40	23
No sap	3	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Mitjana	8,39	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	100	100	99	100	100	100	98	100	100	100	100	100
<b>L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA</b>													
0	15	4	0	2	1	1	2	1	0	2	1	0	1
1	4	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
2	6	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	0	1
3	17	1	1	1	0	1	1	3	1	1	3	2	2
4	11	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	0	2
5	35	7	4	4	3	2	3	1	2	3	3	1	2
6	71	9	5	4	7	5	6	7	4	8	6	7	3
7	134	12	11	12	11	15	8	12	7	14	12	7	13
8	286	27	22	33	28	18	29	15	12	30	20	27	25
9	263	18	25	17	23	30	22	26	23	14	19	16	30
10	357	21	28	27	26	26	26	32	50	27	34	40	20
No sap	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Mitjana	8,24	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	1,90	2,25	1,95	1,85	1,74	1,80	2,07	2,02	1,49	1,92	2,05	1,53	1,84
Casos	1199	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99

Total		MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
Absoluts		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>L'UTILITZACIÓ DE LLENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>													
0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
4	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
5	21	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2
6	30	7	1	4	2	3	2	3	2	3	0	1	2
7	111	14	9	8	13	8	7	10	3	14	12	8	5
8	332	29	30	34	28	24	25	25	23	30	30	26	28
9	274	18	22	15	30	27	35	23	23	22	17	11	31
10	424	28	34	36	26	37	29	37	47	27	38	53	32
Mitjana	8,70	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	1,33	1,60	1,55	1,35	1,13	1,16	1,13	1,32	1,15	1,56	1,43	1,17	1,13
Casos	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>L'INTERÉS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>													
0	6	1	0	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0
1	5	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1
2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	3	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	9	2	1	0	0	0	0	1	1	2	0	1	1
5	42	5	3	3	3	3	2	4	2	4	5	4	4
6	68	9	6	6	4	4	5	7	7	6	8	2	4
7	147	19	9	16	12	15	6	11	6	14	13	11	15
8	294	26	31	30	23	23	28	17	16	24	23	20	33
9	269	18	20	20	28	26	32	26	20	20	21	19	19
10	352	19	28	23	28	28	25	31	47	28	29	43	23
No sap	4	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0
Mitjana	8,35	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	1,78	1,70	1,51	1,76	1,56	1,47	1,87	1,64	1,54	1,65	1,45	1,56
Casos	1196	100	100	100	100	100	99	99	100	98	100	100	100

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>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</b>													
1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
5	14	1	0	1	3	1	2	2	0	2	2	0	0
6	20	3	1	3	2	2	0	4	1	2	0	0	2
7	70	9	7	8	5	6	3	5	5	4	4	5	9
8	250	17	25	19	24	16	25	21	18	18	19	23	25
9	233	20	16	19	19	27	30	20	17	20	15	12	18
10	611	49	51	50	47	48	40	47	59	54	60	60	46
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	1,17	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	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>L'AMABILITAT</b>													
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	15	1	2	0	1	1	1	1	1	3	3	1	0
6	17	0	0	2	1	1	4	1	1	1	2	1	3
7	67	7	4	3	8	6	5	6	8	7	1	4	8
8	215	18	24	17	15	16	16	20	18	18	15	14	24
9	222	14	17	20	22	24	30	15	9	19	18	14	20
10	661	59	53	57	53	52	44	57	63	52	60	66	45
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	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>LA PROFESSIONALITAT</b>													
0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
5	5	0	0	0	0	2	0	1	1	1	0	0	0
6	9	0	0	0	0	1	1	2	1	4	0	0	0
7	52	3	7	6	6	5	5	3	2	3	3	5	4
8	205	18	15	13	21	17	19	18	21	13	14	17	19
9	251	23	22	22	25	23	27	20	11	21	22	11	24
10	673	54	55	58	48	52	48	56	64	58	60	67	53
No sap	3	1	1	1	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	99	99	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>L'ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA</b>													
4	3	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0
5	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
6	4	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0
7	24	3	2	2	3	3	3	0	0	3	3	2	0
8	142	16	14	16	12	10	12	16	6	12	8	6	14
9	202	18	16	12	19	23	23	15	11	21	13	15	16
10	823	63	68	70	65	62	61	67	83	63	76	75	70
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	0,87	0,81	0,83	0,89	1,11	0,89	1,04	0,55	0,82	0,76	0,85	0,73
Casos	1199	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100
<b>L'UTILITZACIÓ DE LENGUATGE CLAR I CONCÍS</b>													
0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
5	7	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	2
6	13	0	1	0	3	2	0	0	1	4	0	1	1
7	58	2	5	5	7	4	3	4	3	6	11	4	4
8	205	19	22	18	14	17	18	23	10	14	17	14	19
9	228	17	20	13	25	28	29	19	15	16	12	11	23
10	685	59	52	64	50	48	50	52	70	60	60	69	51
No sap	1	0	0	0	0	1	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	1,13
Casos	1199	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100
<b>L'INTERÉS PER RESOLDRE LA CONSULTA</b>													
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
5	4	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
6	12	2	1	2	2	1	0	1	0	1	2	0	0
7	61	4	4	2	5	5	12	7	4	5	4	2	7
8	173	16	19	18	14	12	12	13	8	16	15	11	19
9	216	15	15	14	22	28	26	17	19	14	12	11	23
10	733	61	61	64	57	54	50	60	69	64	66	76	51
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	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012												
	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
<b>Absoluts</b>													
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ES EL MÉS IMPORTANT?</b>													
Rapidesa	245	25	14	23	22	24	20	18	19	18	24	18	20
Amabilitat	224	26	15	14	12	25	18	22	19	19	17	20	17
Professionalitat	155	8	12	14	10	12	21	16	8	14	12	18	10
Adequació de la resposta	309	25	34	32	23	17	25	20	31	30	28	18	26
Llenguatge clar i concís	78	4	5	5	9	11	7	6	8	7	3	5	8
Interès per resoldre la consulta	188	12	20	12	24	11	9	17	15	12	16	21	19
Altres respostes	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>Base Esmenta un aspecte</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P8-B. I EL SEGON?</b>													
Rapidesa	277	25	18	15	22	19	27	25	23	30	24	28	21
Amabilitat	242	20	15	27	19	21	24	17	24	16	19	23	17
Professionalitat	156	13	13	15	5	16	9	15	16	13	12	11	18
Adequació de la resposta	245	18	23	20	24	21	24	20	21	19	18	16	21
Llenguatge clar i concís	107	11	9	9	13	9	5	9	10	9	10	5	8
Interès per resoldre la consulta	165	13	21	14	16	14	10	13	6	13	15	17	13
Altres respostes	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
Cap altre	4	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?</b>													
Rapidesa	522	50	32	38	44	43	47	43	42	48	48	46	41
Amabilitat	466	46	30	41	31	46	42	39	43	35	36	43	34
Professionalitat	311	21	25	29	15	28	30	31	24	27	24	29	28
Adequació de la resposta	554	43	57	52	47	38	49	40	52	49	46	34	47
Llenguatge clar i concís	185	15	14	14	22	20	12	15	18	16	13	10	16
Interès per resoldre la consulta	353	25	41	26	40	25	19	30	21	25	31	38	32
Altres respostes	5	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	2

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?</b>													
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	362	22	43	37	33	21	31	31	32	19	36	29	28
Sí, però s'equivoca	108	13	9	12	14	9	8	8	1	7	13	4	10
No	730	65	48	51	53	70	61	61	67	74	51	67	62
<b>P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?</b>													
Diàriament o pràcticament diària	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Algunes vegades a la setmana	25	3	3	2	5	1	0	4	1	2	2	1	1
Algunes vegades al mes	264	30	16	31	26	23	25	20	9	15	24	30	15
Menor freqüència	909	67	81	67	69	76	75	74	90	83	74	69	84
<b>P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...</b>													
Al matí	542	46	44	47	42	52	52	51	35	50	41	43	39
A la tarda	236	13	18	18	21	23	16	15	27	20	18	22	25
A la nit	50	5	2	1	3	4	5	4	6	3	6	5	6
Indiferent	360	35	34	34	34	20	24	29	31	27	35	29	28
No sap	12	1	2	0	0	1	3	1	1	0	0	1	2
<b>P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...</b>													
Només (o gairebé) els dies laborables	888	67	70	73	69	83	79	74	73	82	70	74	74
Només els caps de setmana	51	8	3	5	4	3	5	2	6	4	3	4	4
Indistintament	259	25	27	22	27	14	16	22	21	14	27	22	22
No sap	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
<b>P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?</b>													
Només un vegada	680	55	58	52	66	65	51	51	59	61	51	56	55
2 o 3 vegades	400	35	30	37	28	32	36	37	32	31	37	35	30
4 o 5 vegades	69	6	5	5	2	2	9	8	5	5	7	5	10
Més de 5 vegades	34	4	4	5	3	1	2	4	1	2	3	3	2
No sap	17	0	3	1	1	0	2	0	3	1	2	1	3
<b>P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?</b>													
Per motius de feina	155	16	14	24	14	19	13	15	3	8	8	11	10
Per motius personals	1042	84	86	74	86	81	87	85	97	91	92	89	90
No sap	3	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0



Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>													
Sí	1056	82	88	91	88	85	87	88	93	87	85	93	89
No	96	12	8	7	8	8	11	9	3	7	10	4	9
A mitges	42	3	4	1	3	7	2	2	4	6	5	3	2
No sap	6	3	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>Base No li van solucionar la consulta</b>	<b>138</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>11</b>
<b>P15.2. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?</b>													
Em van dir que no tenien la informació	6	0	0	0	0	2	0	3	0	0	0	1	0
Em van adreçar a un número equivocat	10	0	3	1	1	1	2	0	1	0	1	0	0
Em van donar una informació errònia	21	0	2	1	0	4	2	1	2	2	4	1	2
Estic esperant la resposta	10	3	0	1	1	0	2	1	0	1	1	0	0
Em van adreçar a un altre lloc	23	2	4	3	1	1	1	3	1	5	2	0	0
No ho sabien	40	5	2	1	1	6	5	2	2	2	4	2	8
Atenció dolenta	5	0	0	1	3	0	0	0	1	0	0	0	0
Problemes tècnics	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Era un telèfon privat	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
No va rebre la documentació que li havien dit	6	2	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0
Actitud no correcta per part de l'operador	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Altres	10	0	0	0	1	1	1	0	0	2	2	2	1
No contesta	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...</b>													
<b>P16.1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?</b>													
Sí	218	23	14	20	25	17	23	15	15	16	12	21	17
No	941	69	85	76	70	82	71	83	81	81	87	77	79
No sap	41	8	1	4	5	1	6	2	4	3	1	2	4
<b>P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?</b>													
Sí	455	43	40	43	31	38	43	39	36	36	32	45	29
No	653	47	56	49	65	59	51	55	53	53	56	48	61
No sap	92	10	4	8	4	3	6	6	11	11	12	7	10
<b>P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?</b>													
Sí	1168	95	97	97	98	98	96	99	99	95	100	99	95
No	22	3	2	2	1	2	4	1	0	3	0	1	3
No sap	10	2	1	1	1	0	0	0	1	2	0	0	2
<b>P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?</b>													
Sí	1170	97	98	98	97	97	98	98	98	94	100	98	97
No	28	3	2	2	2	3	2	2	2	5	0	2	3
No sap	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?</b>													
Sí	1152	94	96	95	98	97	91	98	94	96	99	97	97
No	43	5	4	4	2	3	7	2	6	3	1	3	3
No sap	5	1	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0
<b>P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?</b>													
Sí	1060	85	89	88	89	90	84	89	93	88	86	89	90
No	129	15	11	10	10	9	16	11	5	12	11	9	10
No sap	10	0	0	2	1	1	0	0	2	0	3	1	0
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?</b>													
Sí	1170	98	99	99	100	98	95	97	98	97	95	100	94
No	14	1	1	0	0	2	3	2	2	0	1	0	2
No sap	16	1	0	1	0	0	2	1	0	3	4	0	4
<b>P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?</b>													
Sí	1154	96	97	96	99	97	92	96	99	94	97	96	95
No	37	4	3	2	1	2	7	3	1	5	3	2	4
No sap	9	0	0	2	0	1	1	1	0	1	0	2	1
<b>P19. VOSTÈ SAP QUE AMB EL 012 POT REALITZAR ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?</b>													
Ho sap i ha fet algun tràmit	347	21	20	19	33	39	32	29	43	24	32	31	24
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	386	44	44	43	25	26	27	29	27	31	30	31	29
No sap que es poden fer tràmits	467	35	36	38	42	35	41	42	30	45	38	38	47

Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012												
	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
<b>Absoluts</b>													
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P20. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?</b>													
Cada dia	754	66	60	57	64	55	67	64	62	65	58	66	70
Algunes vegades a la setmana	169	15	18	15	18	16	9	16	12	10	16	10	14
Algunes vegades al mes	32	1	3	4	2	2	4	2	4	0	7	2	1
Menor freqüència	30	1	0	6	4	2	4	1	4	3	3	1	1
Mai / quasi mai	215	17	19	18	12	25	16	17	18	22	16	21	14
<b>Base Es connecta cada dia</b>	<b>754</b>	<b>66</b>	<b>60</b>	<b>57</b>	<b>64</b>	<b>55</b>	<b>67</b>	<b>64</b>	<b>62</b>	<b>65</b>	<b>58</b>	<b>66</b>	<b>70</b>
<b>P20.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?</b>													
Menys d'1 hora	95	6	8	5	7	2	11	8	13	6	15	5	9
1 a 2 hores	206	20	19	16	18	17	19	14	20	17	13	19	14
2 a 3 hores	152	19	12	10	10	9	14	16	9	16	13	11	13
3 a 5 hores	127	6	13	9	11	9	8	8	9	13	11	14	16
5 a 8 hores	91	5	5	8	10	11	8	7	6	7	3	9	12
8 hores	56	8	2	3	7	4	6	6	3	4	2	6	5
Més de 8 hores	23	2	0	6	1	3	1	4	2	2	1	1	0
No sap	4	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
<b>Temps diari de connexió (en minuts)</b>													
Mitjana	175,89	176,67	142,80	216,75	183,13	202,91	162,99	204,29	153,06	171,46	128,19	189,00	180,43
Desviació	157,85	162,09	112,64	201,96	152,58	157,16	154,39	212,12	156,14	141,71	121,98	153,45	132,85
Casos	750	66	59	57	64	55	67	63	62	65	58	65	69
<b>Base Es connecta algunes vegades a la setmana</b>	<b>169</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>14</b>
<b>P20.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?</b>													
Menys d'1 hora	14	0	0	1	1	1	0	3	2	1	4	1	0
1 hora	40	3	3	2	5	2	1	5	5	3	2	3	6
Entre 2 i 3 hores	45	7	3	5	8	3	4	4	1	3	4	2	1
Entre 3 i 5 hores	39	4	8	5	4	5	3	1	2	1	2	2	2
Més de 5	30	1	4	2	0	5	1	3	2	2	4	2	4
No sap	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Temps setmanal de connexió (en minuts)</b>													
Mitjana	212,50	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	285,39	74,07	233,94	107,45	68,62	160,89	161,55	310,70	128,31	725,89	490,58	262,48	173,47
Casos	168	15	18	15	18	16	9	16	12	10	16	10	13

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P21. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?</b>													
Sí	957	77	76	75	82	77	83	80	80	83	80	79	85
No	243	23	24	25	18	23	17	20	20	17	20	21	15
<b>P22. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?</b>													
Gencat.cat / Gencat	745	65	64	66	64	50	65	62	60	62	60	60	67
Altres	43	5	1	3	5	5	4	5	0	5	3	5	2
No sap	412	30	35	31	31	45	31	33	40	33	37	35	31
<b>Base No esmenta espontàniament Gencat.cat</b>	<b>455</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>50</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>33</b>
<b>P22.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?</b>													
Sí	348	26	29	26	25	36	27	30	34	31	32	28	24
No	107	9	7	8	11	14	8	8	6	7	8	12	9
<b>Base Coneix Gencat.cat</b>	<b>1093</b>	<b>91</b>	<b>93</b>	<b>92</b>	<b>89</b>	<b>86</b>	<b>92</b>	<b>92</b>	<b>94</b>	<b>93</b>	<b>92</b>	<b>88</b>	<b>91</b>
<b>P22.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?</b>													
Sí	780	66	63	68	70	53	68	63	66	65	65	65	68
No	312	25	29	24	19	33	24	29	28	28	27	23	23
No sap	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>780</b>	<b>66</b>	<b>63</b>	<b>68</b>	<b>70</b>	<b>53</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>66</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>68</b>
<b>P22.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?</b>													
Estudis	104	8	14	10	11	7	14	11	6	10	4	2	7
Ocupació	148	17	10	14	11	2	8	13	10	15	17	16	15
Habitatge	30	0	4	3	4	1	1	2	4	5	2	2	2
Certificats, tràmits	31	4	1	4	2	1	5	4	1	1	2	4	2
Cursos	25	0	0	0	2	7	2	1	4	3	3	2	1
Pensions, ajudes, subvencions	136	9	8	10	7	11	9	11	19	14	15	12	11
Multes	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Agenda cultural	25	1	2	0	5	1	1	1	3	2	2	4	3
Normativa i legislació	31	6	1	3	2	2	4	4	0	2	3	2	2
Sanitat	41	3	3	2	7	2	2	6	4	2	3	2	5
Mapes, plànols municipals	8	0	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3
Servei meteorològic	14	2	0	0	1	1	2	1	0	1	2	2	2
Turisme	16	0	3	4	0	0	0	2	5	0	0	0	2
Transports	5	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1	1	0
Consultes per feina / estudis	16	1	1	3	1	3	3	0	1	0	1	1	1
Informació sobre la Generalitat	46	2	3	5	2	1	10	3	1	1	5	8	5
Informació Direcció General Trànsit	6	1	1	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0
Activitats nens / jovent	8	1	1	2	0	2	1	0	0	0	0	0	1
Informació	7	0	0	0	1	0	1	0	0	3	1	1	0
Impostos	23	7	2	0	3	3	0	2	1	2	0	2	1
Traductors	8	1	2	2	1	0	1	0	1	0	0	0	0
Per curiositat	7	0	2	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0
Altres	11	1	1	2	0	0	2	0	1	0	2	1	1
Cap	5	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0
No sap	28	2	2	2	4	3	2	1	2	1	2	3	4
<b>P22.4. COM LA VA CONÈIXER?</b>													
Trucant al 012	21	3	5	3	1	1	0	2	2	2	1	1	0
Familiar o amic	97	10	6	6	8	6	11	7	9	10	11	6	7
Cercadors d'Internet	132	4	8	10	20	15	14	11	6	10	11	11	12
Per la televisió	151	15	16	13	12	11	9	5	16	7	14	21	12
Per la ràdio	9	0	0	1	3	1	1	1	2	0	0	0	0
Per la premsa	25	6	2	3	2	2	1	3	0	0	2	2	2
Per la revista de la Generalitat	12	0	0	0	3	0	0	2	2	2	2	0	1
A la feina / estudis	158	7	16	20	13	10	15	17	14	17	5	8	16
INEM / OTG	27	1	1	3	2	2	2	4	2	3	3	4	0
Altres	39	4	1	4	0	0	4	1	3	5	5	3	9
No sap	109	16	8	5	6	5	11	10	10	9	11	9	9
<b>P22.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?</b>													
Menys d'un mes	474	38	41	45	44	31	46	46	33	42	34	38	36
D'un a dos mesos	153	20	12	9	16	7	12	11	14	13	10	12	17
Tres o quatre mesos	64	3	1	3	4	6	5	3	13	6	8	4	8
Més de quatre mesos	83	5	8	11	6	9	4	3	4	4	11	11	7
No sap	6	0	1	0	0	0	1	0	2	0	2	0	0

Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012												
	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
<b>Absoluts</b>													
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>780</b>	<b>66</b>	<b>63</b>	<b>68</b>	<b>70</b>	<b>53</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>66</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>68</b>
<b>P22.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?</b>													
Sí	274	26	24	27	21	12	33	23	23	19	17	26	23
No	141	8	8	11	23	20	10	12	10	13	8	8	10
No l'havia visitat abans	162	18	15	15	12	5	14	11	19	11	18	13	11
No sap	203	14	16	15	14	16	11	17	14	22	22	18	24
<b>Base Creu que la pàgina web ha millorat</b>	<b>274</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>26</b>	<b>23</b>
<b>P22.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?</b>													
Accessibilitat	22	1	1	0	2	2	4	2	1	4	2	2	1
Claredat	50	4	4	7	5	0	4	1	5	6	3	5	6
Més informació, més serveis	78	5	4	11	5	3	7	9	7	3	8	6	10
Disseny, imatge	26	3	2	0	3	0	6	2	2	2	0	5	1
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	58	8	7	4	3	6	8	6	7	2	1	3	3
Rapidesa	28	3	6	3	2	1	4	2	0	2	3	2	0
No sap	12	2	0	2	1	0	0	1	1	0	0	3	2
<b>Base Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat</b>	<b>780</b>	<b>66</b>	<b>63</b>	<b>68</b>	<b>70</b>	<b>53</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>66</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>68</b>
<b>P22.6. VOSTÈ SAP QUE A LA PÀGINA GENCAT.CAT ES PODEN ALGUNS TRÀMITS CONCRETS? N'HA FET ALGUN?</b>													
Ho sap i ha fet algun tràmit	261	16	23	21	23	15	23	23	29	19	22	20	27
Sap que es poden fer tràmits però no n'ha fet cap	378	31	28	39	37	28	29	31	26	35	32	33	29
No sap que es poden fer tràmits	135	19	11	8	10	10	16	7	11	10	11	11	11
No sap	6	0	1	0	0	0	0	2	0	1	0	1	1
<b>P22.7. EN UNA ESCALA DE 0 A 10 COM VALORA LA PÀGINA WEB GENCAT.CAT.</b>													
0	4	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
3	5	0	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	1
4	3	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0
5	30	2	2	3	2	2	1	3	4	4	2	3	2
6	79	5	4	12	8	4	6	6	7	11	6	3	7
7	175	17	15	14	20	8	14	14	13	14	20	11	15
8	237	23	21	24	27	13	21	15	16	19	15	21	22
9	112	6	10	7	6	7	20	11	9	9	10	8	9
10	97	7	9	7	7	12	3	7	11	6	8	13	7
No sap	36	5	2	1	0	3	3	5	4	1	3	5	4
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	1,52	1,56	1,26	1,31	1,19	2,14	1,11	1,85	1,65	1,47	1,38	1,72	1,55
Casos	744	61	61	67	70	50	65	58	62	64	62	60	64

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P23. SEXE DE L'ENTREVISTAT</b>													
Home	418	35	34	35	36	35	34	37	34	34	37	33	34
Dona	782	65	66	65	64	65	66	63	66	66	63	67	66
<b>P24. EDAT DE L'ENTREVISTAT</b>													
Fins a 25 anys	105	9	6	10	7	11	11	6	10	12	6	10	7
De 25 a 34	382	31	37	28	34	30	30	32	34	33	31	32	30
De 35 a 44	337	28	26	30	27	28	29	29	28	23	33	27	29
De 45 a 54	195	16	14	19	17	17	14	18	14	16	15	17	18
De 55 a 64	109	10	10	8	9	8	9	9	9	10	9	8	10
65 i més	72	6	7	5	6	6	7	6	5	6	6	6	6
<b>P25. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER?</b>													
Catalunya	926	79	84	70	75	77	79	76	82	77	75	78	74
Resta d'Espanya	162	11	11	18	13	11	11	13	10	18	13	13	20
Estranger	112	10	5	12	12	12	10	11	8	5	12	9	6
<b>P26.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?</b>													
Català	564	53	57	45	43	44	51	47	47	39	54	41	43
Castellà	545	43	38	47	50	46	41	50	47	48	42	45	48
Ambdues per igual	83	3	5	8	6	9	6	3	5	13	4	12	9
Altres	8	1	0	0	1	1	2	0	1	0	0	2	0
<b>P26.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?</b>													
Català	384	31	45	34	27	26	37	35	29	37	28	24	31
Castellà	172	14	11	15	13	16	16	19	11	10	16	14	17
Ambdues per igual	161	16	12	13	21	11	9	11	13	16	11	13	15
No treballa / no estudia	481	39	32	38	39	47	37	35	47	37	45	48	37
Altres	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
<b>P26.3. I AMB ELS AMICS?</b>													
Català	494	38	52	45	41	38	42	38	47	39	43	38	33
Castellà	446	33	31	38	31	39	39	42	43	40	40	31	39
Ambdues per igual	258	29	17	17	28	22	19	20	10	21	17	30	28
Altres	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
<b>P27. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER EL SEU PARE?</b>													
Catalunya	540	48	51	42	42	38	53	39	47	45	48	45	42
Resta d'Espanya	544	42	42	42	49	50	38	48	46	47	41	47	52
Estranger	109	9	6	13	9	12	9	12	7	7	11	8	6
No sap	5	1	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0
No contesta	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>P28. EM PODRIA DIR ON VA NÈIXER LA SEVA MARE?</b>													
Catalunya	530	45	44	40	39	40	43	46	47	47	51	48	40
Resta d'Espanya	559	46	48	46	51	49	49	42	43	47	39	44	55
Estranger	109	9	8	13	10	11	8	11	10	6	10	8	5
No contesta	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0



Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P29. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?</b>													
Sense estudis	3	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	34	1	1	0	1	7	4	4	5	2	4	5	0
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	443	43	39	34	27	35	36	27	46	46	46	33	31
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	349	27	27	33	35	34	27	31	30	28	21	23	33
Universitari grau mig (primer cicle)	118	9	7	11	13	10	9	14	7	11	9	11	7
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	245	20	25	21	24	11	24	23	12	12	19	26	28
No contesta	8	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	2	1
<b>P30. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?</b>													
Treballa per compte propi	161	8	11	26	17	13	17	13	8	9	7	15	17
Treballa per compte d'altri	532	52	55	35	42	38	43	50	43	50	45	35	44
No treballa	500	40	33	38	40	48	40	36	49	41	47	50	38
No contesta	7	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Treballa per compte propi</b>	<b>161</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>17</b>
<b>P30.1. VOSTÈ ÉS...</b>													
Empresari o professional amb assalariats	40	4	3	5	3	1	5	1	2	1	1	7	7
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	117	4	8	21	14	12	12	11	5	8	6	7	9
Membre de cooperativa	4	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
<b>Base Treballa per compte d'altri</b>	<b>532</b>	<b>52</b>	<b>55</b>	<b>35</b>	<b>42</b>	<b>38</b>	<b>43</b>	<b>50</b>	<b>43</b>	<b>50</b>	<b>45</b>	<b>35</b>	<b>44</b>
<b>P30.2. VOSTÈ ÉS...</b>													
Assalariat indefinit	408	42	37	25	32	29	29	40	37	41	31	27	38
Assalariat eventual o interí	123	10	18	10	10	9	13	10	6	9	14	8	6
Membre de cooperativa	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>Base No treballa</b>	<b>500</b>	<b>40</b>	<b>33</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>48</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>41</b>	<b>47</b>	<b>50</b>	<b>38</b>
<b>P30.3. VOSTÈ ÉS...</b>													
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	95	8	5	9	8	6	11	8	7	8	4	13	8
Aturat i ha treballat abans	340	28	21	24	28	37	19	26	36	27	38	31	25
Pensionista (abans no ha treballat)	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aturat i busca la primera feina	4	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0
Estudiant	19	1	1	0	1	1	3	1	2	4	2	2	1
Mestressa de casa	41	3	5	5	3	4	4	1	4	1	3	4	4
<b>Base Treballa</b>	<b>693</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	<b>61</b>	<b>59</b>	<b>51</b>	<b>60</b>	<b>63</b>	<b>51</b>	<b>59</b>	<b>52</b>	<b>50</b>	<b>61</b>
<b>P30.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?</b>													
Públic (administració o empresa pública)	145	6	22	10	14	7	14	16	15	6	10	10	15
Sector privat	538	53	42	51	43	44	46	46	36	51	41	40	45
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	8	0	2	0	2	0	0	1	0	1	1	0	1
No contesta	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>P30.5. I A QUINA BRANCA?</b>													
Agrari	15	3	0	2	0	1	3	1	2	1	0	0	2
Indústria	75	7	14	5	3	7	5	4	6	9	6	4	5
Serveis	542	41	45	48	48	38	49	51	43	44	43	42	50
Construcció	58	8	7	5	8	5	3	7	0	4	3	4	4
No contesta	3	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>P31. COMARCA DE RESIDÈNCIA</b>													
Alt Camp	8	0	1	1	0	0	2	1	1	0	2	0	0
Alt Empordà	15	2	1	2	1	2	0	0	1	1	2	1	2
Alt Penedès	21	4	3	1	0	1	2	1	1	2	0	3	3
Alt Urgell	4	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1
Anoia	25	0	7	2	0	1	2	1	2	2	3	2	3
Bages	42	2	6	2	2	4	6	4	3	3	2	3	5
Baix Camp	23	0	3	3	1	5	0	0	4	2	2	0	3
Baix Ebre	8	0	1	0	1	0	0	2	1	0	2	1	0
Baix Empordà	14	1	1	0	1	1	2	0	3	2	2	0	1
Baix Llobregat	111	11	7	8	12	9	6	6	12	11	10	10	9
Baix Penedès	22	1	0	1	2	2	5	1	2	2	0	4	2
Barcelonès	96	5	5	8	6	7	8	11	10	11	9	10	6
Berguedà	7	1	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Cerdanya	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Conca de Barberà	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Garraf	18	2	0	0	2	2	1	0	2	1	3	1	4
Garrigues	6	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1
Garrotxa	8	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	2	2
Gironès	34	5	3	3	3	1	3	4	3	2	5	1	1
Maresme	84	5	6	7	8	7	9	9	7	8	6	8	4
Montsià	6	0	1	0	1	0	0	1	2	0	1	0	0
Noguera	5	1	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Osona	21	2	2	2	2	2	3	0	2	4	0	2	0
Pallars Sobirà	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Pla de l'Estany	4	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
Pla d'Urgell	7	1	0	3	0	0	1	0	1	0	0	1	0
Priorat	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Ribera d'Ebre	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Ripollès	4	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Segarra	4	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0
Segrià	21	2	2	0	3	1	4	2	0	1	4	2	0
Selva	27	1	1	3	2	5	5	4	1	1	1	3	0
Solsonès	3	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Tarragonès	44	5	5	5	6	2	3	5	0	3	1	3	6
Terra Alta	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Urgell	7	0	0	0	0	1	0	1	1	2	1	0	1
Vallès Occidental	142	12	8	12	17	14	12	7	14	18	9	7	12
Vallès Oriental	69	5	6	9	4	9	5	8	3	4	6	5	5
Barcelona ciutat	269	28	22	24	24	22	19	27	19	15	21	25	23
No contesta	9	1	0	0	0	0	0	2	0	1	2	1	2

Absoluts	Total	MES DE TRUCADA AL SERVEI 012											
		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Viu a Barcelona ciutat</b>	<b>269</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>23</b>
<b>P32. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?</b>													
Ciutat Vella	12	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0
Eixample	50	3	6	5	6	5	3	8	0	3	4	4	3
Sants-Montjuïc	28	5	2	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2
Les Corts	16	1	1	8	2	0	0	0	0	0	1	1	2
Sarrià-Sant Gervasi	21	5	2	1	2	1	0	4	0	0	1	5	0
Gràcia	27	3	2	1	4	2	2	1	4	0	2	2	4
Horta	22	0	0	1	1	4	1	2	4	3	1	2	3
Nou Barris	24	2	3	2	2	1	3	0	4	1	3	1	2
Sant Andreu	19	0	1	0	2	4	1	3	1	1	2	2	2
Sant Martí	46	7	3	2	1	3	7	4	3	5	3	4	4
No contesta	4	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>REGIÓ DE RESIDÈNCIA</b>													
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	541	44	35	45	49	49	43	42	49	55	43	44	43
Comarques gironines	106	9	9	9	7	9	10	9	9	8	12	8	7
Camp de Tarragona	100	7	9	10	9	9	10	7	7	8	5	8	11
Terres de l'Ebre	20	0	3	1	2	0	0	3	3	0	5	2	1
Àmbit de Ponent	50	6	2	5	5	2	6	5	4	3	6	4	2
Comarques centrals	98	5	20	6	4	7	11	5	8	10	5	7	10
Alt Pirineu i Aran	7	0	0	0	0	2	1	0	1	0	1	1	1
Barcelona ciutat	269	28	22	24	24	22	19	27	19	15	21	25	23
No contesta	9	1	0	0	0	0	0	2	0	1	2	1	2
<b>DIA SETMANA TRUCADA</b>													
Dilluns	230	18	17	19	19	22	20	18	19	20	19	18	21
Dimarts	253	21	22	21	20	21	21	21	22	20	21	22	21
Dimecres	250	23	21	19	20	22	21	21	21	22	19	22	19
Dijous	190	17	16	16	16	15	15	17	16	15	16	18	13
Divendres	169	15	14	14	13	15	13	15	13	14	15	13	15
Dissabte	61	4	6	5	6	4	5	4	6	4	5	3	9
Diumenge	47	2	4	6	6	1	5	4	3	5	5	4	2
<b>FRANJA HORÀRIA TRUCADA</b>													
De 8 a 11 hores	206	21	13	18	18	16	17	16	18	16	17	16	20
De 11 a 13 hores	277	21	21	28	22	21	25	22	24	24	22	22	25
De 13 a 16 hores	286	18	31	24	24	24	22	27	22	24	22	27	21
De 16 a 19 hores	216	20	17	14	17	22	18	17	19	19	18	17	18
De 19 a 22 hores	139	11	12	12	13	12	11	13	12	11	14	10	8
De 22 a 1 hores	50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5
De 1 a 8 hores	26	5	2	0	2	1	3	1	2	2	2	3	3
<b>PROVÍNCIA</b>													
Barcelona	912	78	75	75	77	78	74	76	76	79	70	77	77
Girona	106	9	9	9	7	10	9	9	9	8	12	8	7
Lleida	60	6	4	5	5	3	7	5	5	4	7	5	4
Tarragona	122	7	12	11	11	9	10	10	10	9	11	10	12
<b>NIVELL D'ESTUDIS</b>													
Baix	480	44	40	34	28	44	40	31	51	49	50	38	31
Mitjà	349	27	27	33	35	34	27	31	30	28	21	23	33
Alt	363	29	32	32	37	21	33	37	19	23	28	37	35
No contesta	8	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	2	1

<b>Total</b>		<b>MES DE TRUCADA AL SERVEI 012</b>											
<b>Absoluts</b>		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
<b>Base Total</b>	<b>1200</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>MES DE TRUCADA AL SERVEI 012</b>													
Gener	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Febrer	100	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Març	100	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abril	100	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Maig	100	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0
Juny	100	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0
Juliol	100	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0
Agost	100	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0
Setembre	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0
Octubre	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0
Novembre	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0
Desembre	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100