



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

Informe de resultats

Desembre de 2009

Í n d e x

Presentació i fitxa tècnica _____	3
Perfil dels usuaris del 012 _____	5
Coneixement i ús del 012 _____	10
Els aspectes més importants del servei _____	24
Valoració del servei 012 _____	35
Internet i gencat.cat _____	61
Conclusions _____	80
Annex 1: Evolució _____	85
Annex 2: Qüestionari _____	113



Presentació i fitxa tècnica

En aquestes pàgines es presenta l'informe de resultats de l'Enquesta realitzada a usuaris del servei d'atenció telefònica 012. L'estudi segueix la línia iniciada l'any 2004 amb l'objectiu d'avaluar el grau de satisfacció amb aquest servei.

El treball de camp s'ha dut a terme a llarg de tot l'any, a raó de 100 enquestes mensuals a usuaris del servei que s'hi haguessin adreçat en les setmanes immediatament anteriors, de manera que quedin reflectides les fluctuacions en la demanda del servei.

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

A més del comentari dels resultats globals, l'informe posa especial èmfasi en l'anàlisi de les diferències detectades entre els diversos segments de població enquestats. També en l'evolució de les opinions al llarg d'aquest temps en que es ve realitzant l'estudi.

En primer lloc s'establirà el perfil dels usuaris del servei, destacant les diferències amb la població de Catalunya.

A continuació, s'exposen quins són els mitjans prescriptors, així com la freqüència i condicions d'ús del servei. Acte seguit, s'analitzen quins són els aspectes més importants d'un servei d'atenció telefònica al parer dels usuaris del 012.

A següent apartat, es mesura la satisfacció que els usuaris tenen sobre l'atenció rebuda, en general i en relació a la darrera vegada que es van adreçar al 012. A més de la valoració global, es demana per un seguit d'aspectes concrets, comparant la valoració que es fa del servei rebut amb la importància que s'atribueix a aquests àmbits.

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

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

FITXA TÈCNICA

Tècnica d'investigació: Entrevista telefònica assistida per ordinador. **Univers:** Usuaris del 012 que han trucat al llarg de l'any 2009 i que han acceptat deixar les seves dades perquè se'ls pugui trucar per fer una enquesta sobre el servei. **Número d'entrevistes:** 1200 entrevistes. **Error de la mostra:** $\pm 2,9\%$ per un nivell de confiança del 95% i $p=q=0,5$. **Tipus de mostreig:** Selecció aleatòria dels individus a partir del llistat facilitat pel servei 012. La distribució s'ha controlat a partir de les variables de sexe, lloc de residència, dia de la setmana i franja horària en què es va fer la consulta al servei 012. S'han realitzat 100 entrevistes mensuals i els resultats s'han ponderat d'acord al pes real del número de trucades de cada mes.

El treball de camp s'ha dut a terme en el període que va de febrer a desembre de 2009.



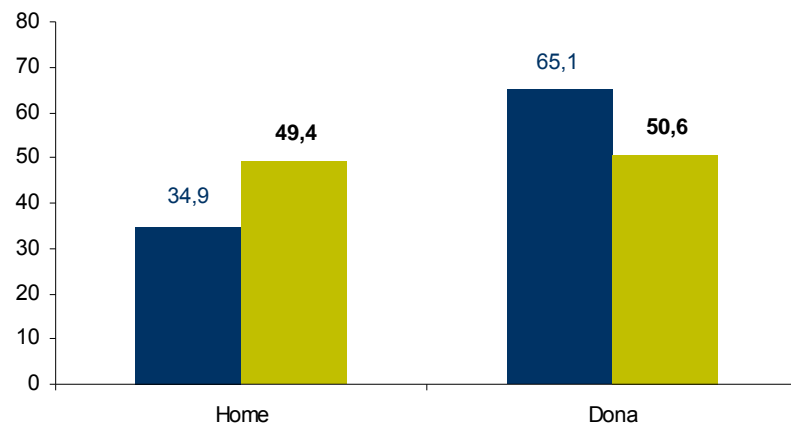
Perfil dels usuaris del 012

El perfil d'usuari del 012 és: dona, de mitjana edat, nascut a Catalunya, catalanoparlant i professionalment actiu.

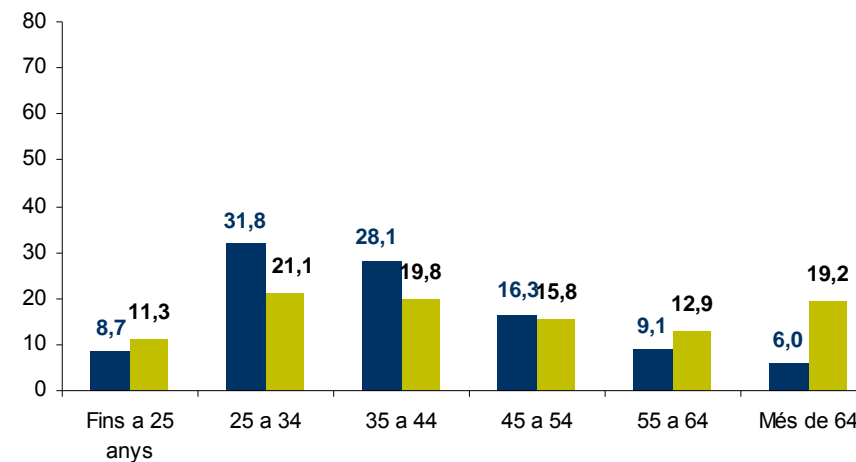
- Entre els usuaris del 012 s'observa un **predomini de dones** en relació a la població catalana*: el 65,1% de persones que han trucat al llarg del darrer any al 012 eren dones, mentre que el 34,9% eren homes.
- En relació a l'**edat** dels usuaris del 012, predominen les persones d'entre 25 a 34 anys (59,9%), que tenen un pes més gran en la distribució que l'existent en el global de la població catalana (40,9%). El grup menys nombrós comparativament és la dels individus de més de 64 anys (6,0%), que conformen gairebé una cinquena part dels residents a Catalunya.
- Pel que fa al **lloc de naixement**, el 77,1% d'usuaris ha nascut a Catalunya, en tant que un 13,5% és originària de la resta de l'Estat i un 9,3% d'un altre país.
- Continua la tendència a l'alça dels usuaris originaris de fora de Catalunya tot i que encara representen un pes significativament menor que el del conjunt de la població catalana.
- En referència a la **llengua d'ús habitual**, el català és la llengua utilitzada per la majoria d'usuaris tant en l'entorn familiar (47,2%), com a la feina o centre d'estudis (32,2%) i amb els amics (41,0%).
- Es redueixen paulatinament els catalanoparlants, en favor dels que utilitzen el castellà o ambdues llengües per igual.
- Pel que fa al **nivell d'estudis**, el 39,8% té un nivell formatiu baix, un 29,1% mitjà i el 30,5% estudis superiors. Malgrat els universitaris encara estan sobrerepresentats entre els usuaris del 012, **cada vegada les proporcions s'assemblen més a la població real catalana**.
- **El 86,4% dels entrevistats forma part de la població activa**: un 13,4% treballa per compte propi, un 44,6% per compte aliè i un 28,4% està a l'atur. Un 8,0% està jubilat, un 3,4% es dedica a les tasques de la llar i un 1,6% estudia.
- En relació a les anteriors consultes, **s'ha incrementat notablement la proporció d'aturats**, donat que certs tràmits relacionats amb el Servei d'Ocupació de Catalunya es poden fer a través del 012.

(*) Persones de 16 i més anys residents a Catalunya a desembre de 2008.

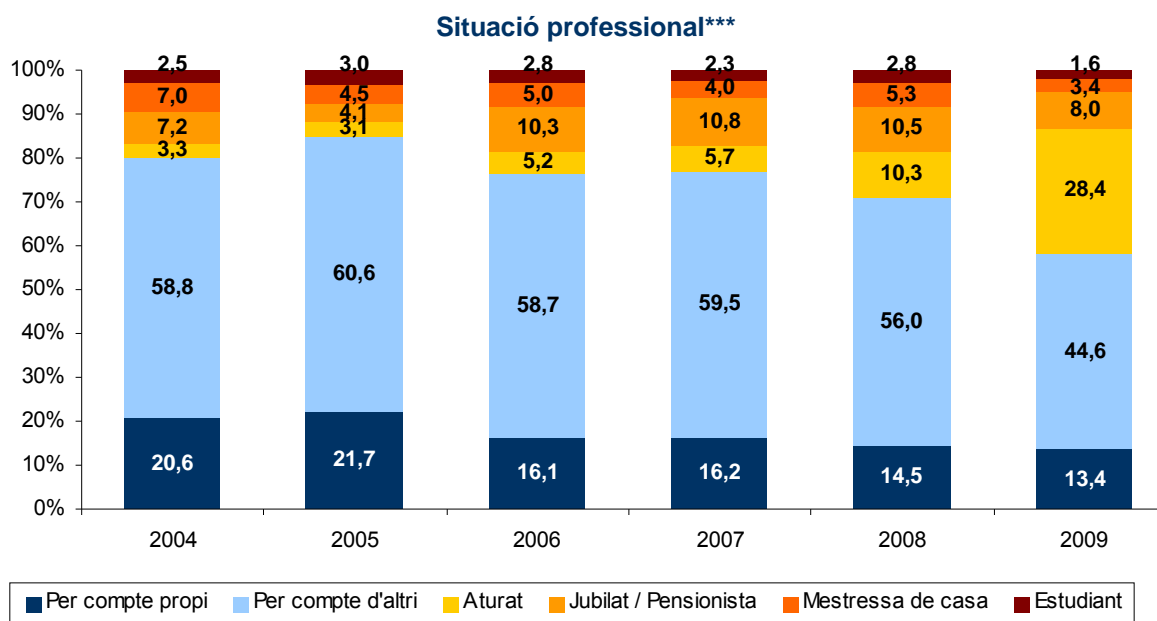
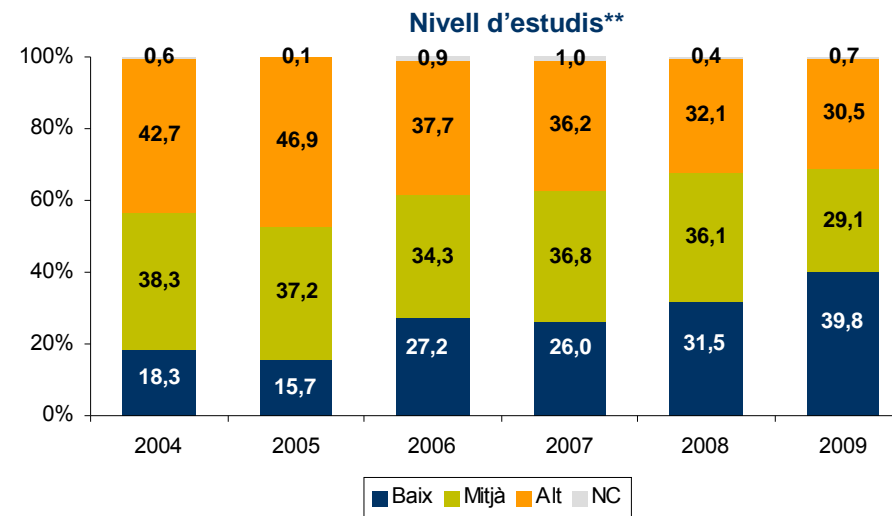
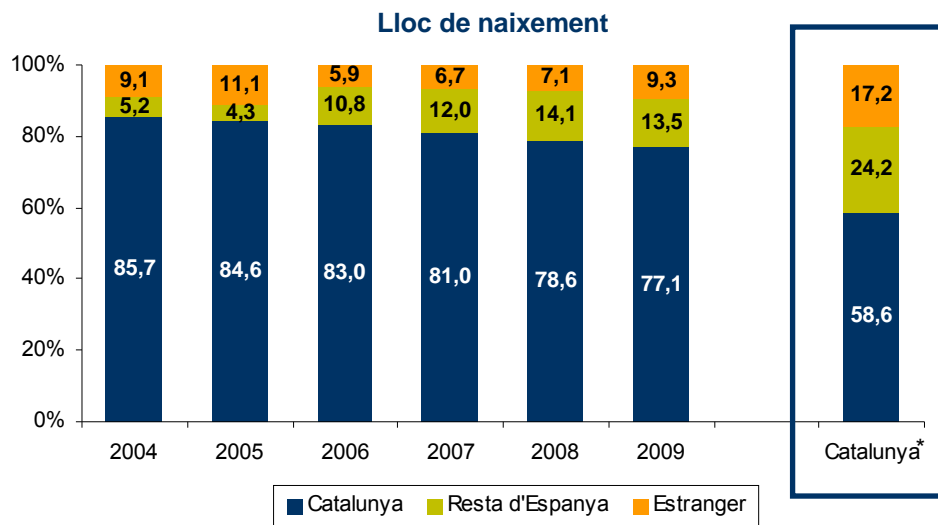
Sexe



Edat



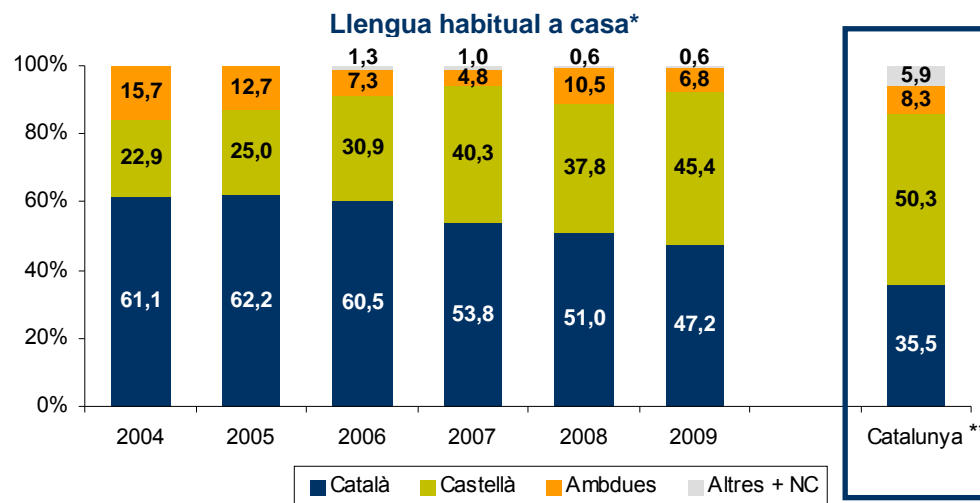
■ Usuaris 012
 ■ Catalunya, població de 16 i més anys (Idescat, 2008)



* Catalunya, població de 16 anys i més. (Idescat, 2008).

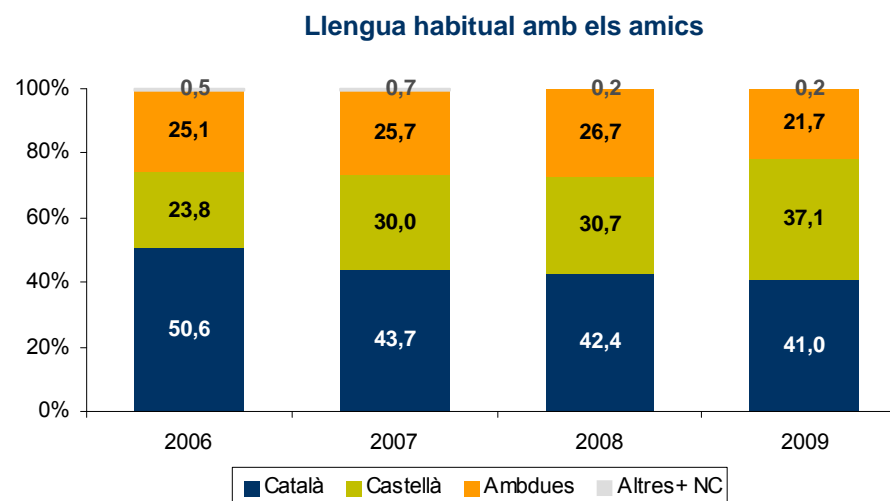
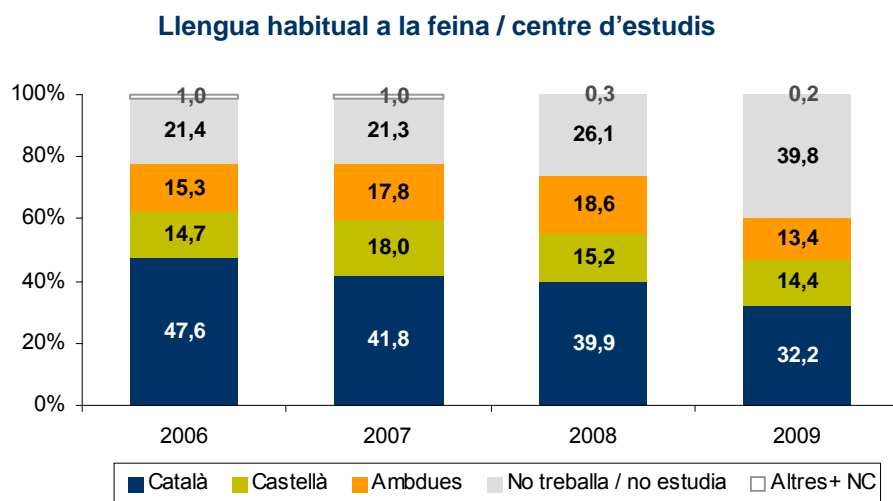
** A Catalunya hi ha un 27,9% de persones amb estudis universitaris, segons l'enquesta del CEO *Valoració del Govern. Gener 2010*. REO 547.

*** El percentatge de població activa a Catalunya se situa en el 62,2% (EPA, 4t. trimestre 2009). La població activa inclou als que treballen per compte propi, els que ho fan per compte d'atru i als aturats.



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

** Enquesta d'usos lingüístics 2008. IDESCAT.



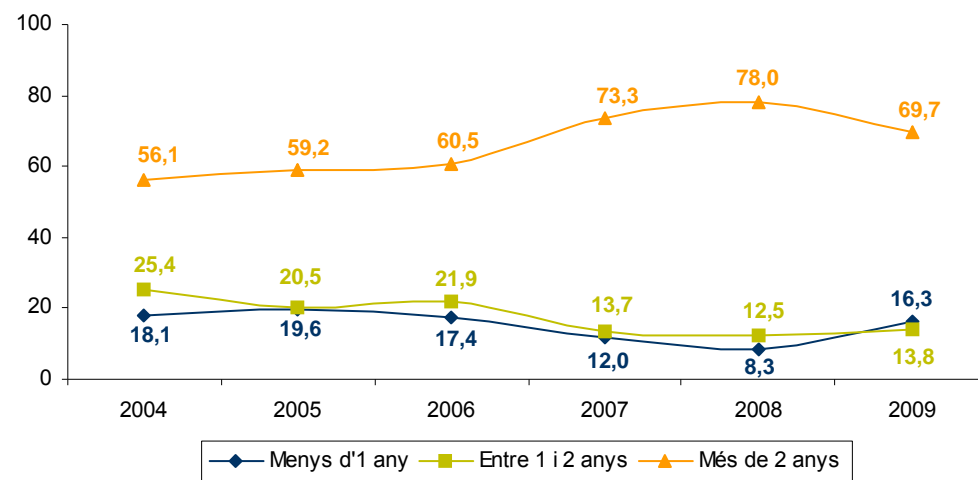


Coneixement i ús del 012

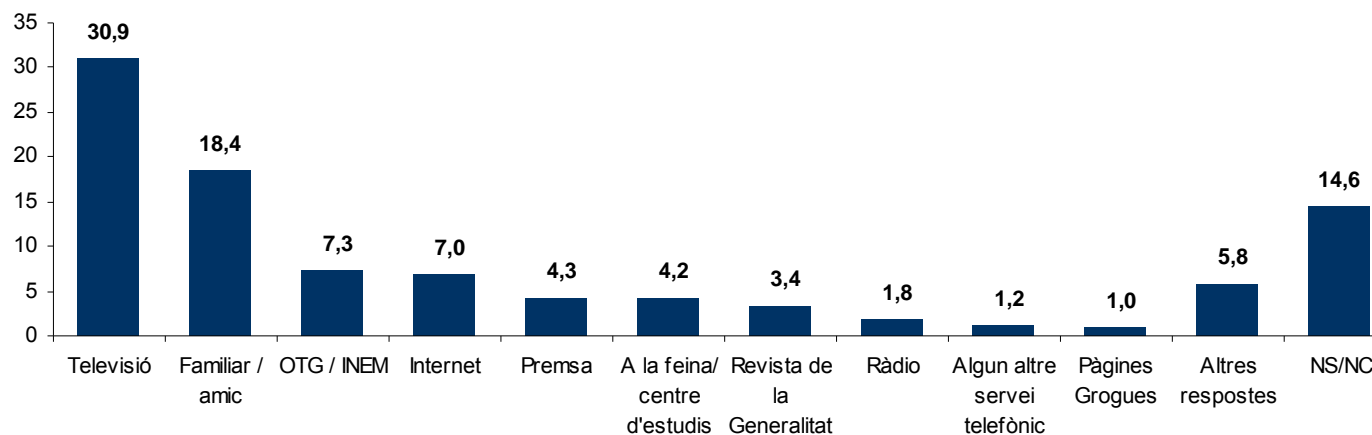
Set de cada deu usuaris fa més de dos anys que coneixen el servei. Com a novetat destaca l'aparició de les oficines de treball com a mitjà prescriptor.

- El **69,7% d'usuaris fa més de dos anys que coneix el servei d'atenció telefònica de la Generalitat**, per un 13,8% que el coneix des de fa un o dos anys, i el 16,3% que fa menys d'1 any que sap que existeix.
- En relació a les anteriors consultes incrementa la proporció d'usuaris que fa menys temps que coneixen el servei.
- Entre entrevistats de 35 a 44 anys i els majors de 64 anys i els catalanoparlants creixen els que diuen que fa més de dos anys que coneixen el servei. Per contra, entre els joves i els castellanoparlants diuen fer menys temps que coneixen el 012.
- En referència al mitjà pel qual han conegut el 012, **la majoria afirma que l'ha conegut per la televisió (30,9%)**, per davant dels que l'han conegut a través de **familiars o amics (18,4%)**.
- En menor mesura, els usuaris han conegut aquest servei a una **oficina de treball de la Generalitat o de l'INEM (7,3%)**, per **Internet (7,0%)**, a la **premsa (4,3%)**, a la **feina (4,3%)**, o la **revista de la Generalitat (3,4%)**, entre altres.
- Els valors es mantenen similars als de les anteriors consultes, amb un retrocés dels que esmenten els mitjans de comunicació tradicionals (televisió, premsa i ràdio). **Apareix un nou mitjà, les oficines de treball, i augmenta els que citen la feina com a mitjà prescriptor.**
- Destaquen per haver conegut el servei del 012 a través de la televisió els catalanoparlants. Per altra banda, diuen que s'han assabentat de l'existència d'aquest servei a través de familiars i amics els més joves i els castellanoparlants.
- Les oficines de treball les han citat més els entrevistats de 55 a 64 anys i els castellanoparlants.

Em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?



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



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

Em podria dir quant temps fa que coneix aquest servei?

	Total n=1200	Sexe		Edat						Llengua habitual		
		Home n=418	Dona n=782	< 25 n=105	25-34 n=382	35-44 n=337	45-54 n=195	55-64 n=109	> 64 n=72	Català n=564	Castellà n=545	Ambdues n=83
Menys de tres mesos	5,1	5,5	4,9	5,7	6,3	3,8	6,8	3,7	1,4	1,6	8,5	1,1
Entre 3 i 6 mesos	6,1	6,8	5,8	9,0	5,0	4,4	8,0	11,6	2,7	2,5	10,3	3,8
Entre 6 i 12 mesos	5,1	4,7	5,4	13,1	6,4	3,8	2,5	5,2		2,9	7,2	6,0
Entre 1 i 2 anys	13,8	14,4	13,4	30,4	16,2	9,2	12,3	6,6	13,4	12,4	15,5	11,9
Més de 2 anys	69,7	68,6	70,3	41,8	66,1	78,5	70,4	72,9	81,2	80,4	58,3	77,1
No sap	0,2		0,2			0,3			1,3	0,2	0,2	

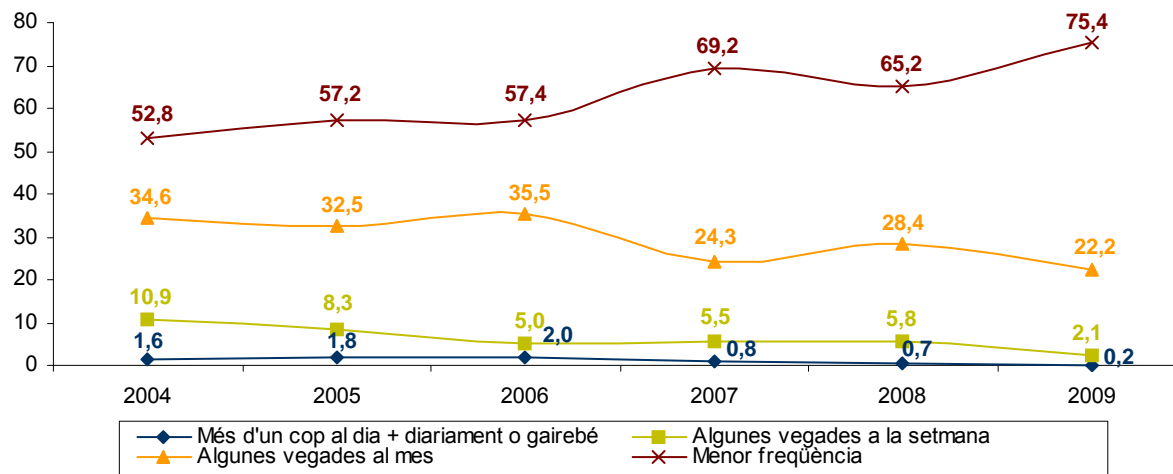
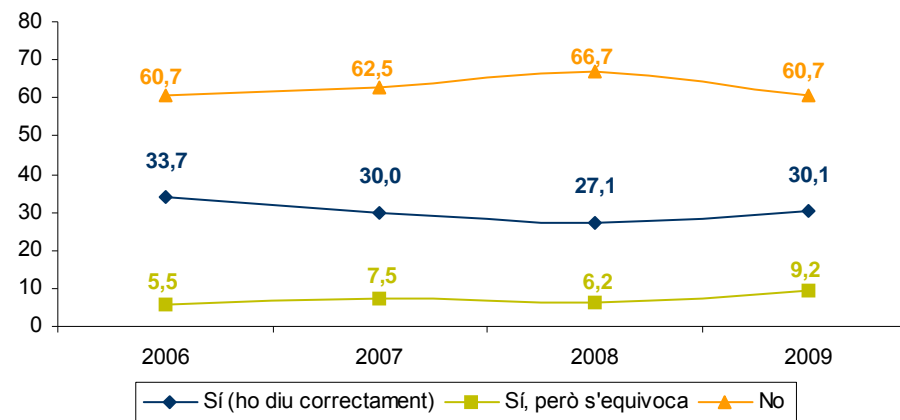
Com va conèixer aquest servei ? A través de quin mitjà?

	Total n=1200	Sexe		Edat						Llengua habitual		
		Home n=418	Dona n=782	< 25 n=105	25-34 n=382	35-44 n=337	45-54 n=195	55-64 n=109	> 64 n=72	Català n=564	Castellà n=545	Ambdues n=83
Per la televisió	30,9	33,7	29,4	33,0	33,4	29,1	29,9	27,6	30,4	42,9	19,0	29,3
Familiar o amic	18,4	13,4	21,1	31,1	18,1	16,9	17,6	14,8	17,0	14,0	23,5	15,4
INEM / OTG	7,3	6,6	7,6	4,0	8,4	5,2	9,9	11,9	1,4	2,5	11,7	8,6
Internet	7,0	9,1	5,9	9,4	8,3	10,2	1,6	4,6		5,0	9,1	7,3
A la premsa	4,3	7,0	2,9	3,7	3,7	3,0	4,3	7,3	10,4	5,4	3,2	3,7
A la feina / centre d'estudis	4,2	5,9	3,4	2,7	3,1	4,3	8,0	2,6	4,5	5,5	2,9	4,9
Revista de la Generalitat	3,4	3,4	3,5	2,8	2,7	2,7	4,2	5,5	6,8	3,0	3,7	5,0
Per la ràdio	1,8	2,3	1,5		0,5	2,1	2,5	4,8	2,8	2,5	1,1	1,1
Algun altre servei telefònic	1,2	1,0	1,4	2,9	0,5	2,0	1,0	1,1		0,7	1,8	
Pàgines grogues	1,0	0,5	1,3		0,8	0,9	1,6	2,0	1,4	1,0	1,3	
Altres respostes	5,8	5,3	6,0	4,8	6,6	7,1	3,6	3,5	5,9	3,0	9,1	2,1
No sap	14,6	11,8	16,1	5,5	13,9	16,6	15,7	14,4	19,4	14,5	13,5	22,5

La majoria d'usuaris s'adreça al 012 amb una freqüència mensual o menor, mostrant preferència pel matí i principalment pels dies laborables

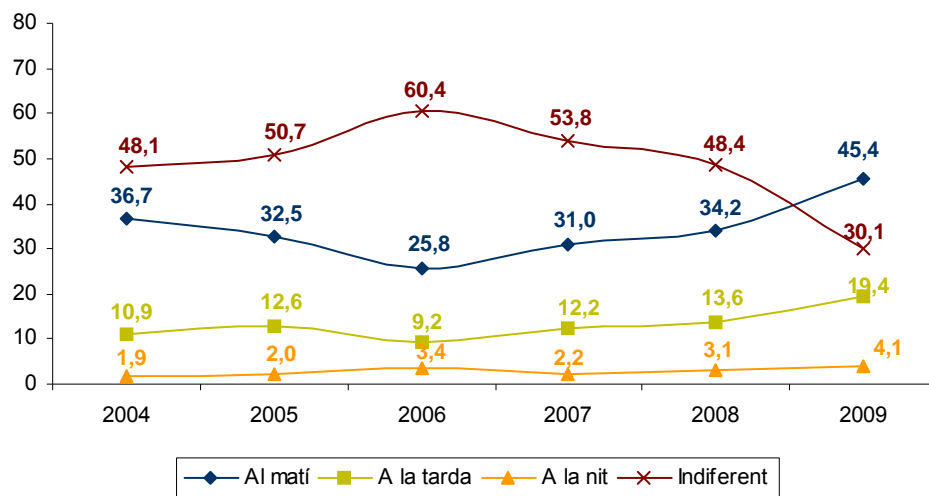
- **Tres de cada deu entrevistats saben que el 012 és un servei que dona atenció als ciutadans les 24h del dia i els 365 dies de l'any**, mentre el 69,9% restant no ho saben (60,7%) o no diuen l'horari correcte (9,2%). Aquestes proporcions es mantenen similars a les consultes anteriors, amb un lleuger increment dels que coneixen l'horari del servei.
- Per la majoria de segments analitzats es manté aquest desconeixement de l'horari del 012, que s'incrementa entre els més joves. En canvi, els jubilats o pensionistes són els que més l'han dit correctament.
- **Tres de cada quatre usuaris (75,4%) s'adrecen al 012 amb una freqüència mensual o inferior**, per un 22,2% que truquen algunes vegades al mes. Són pocs els que truquen setmanalment (2,1%) o a diari (0,2%).
- Les persones entre 55 i 64 anys, els que es dediquen a les tasques de la llar o estan estudiant són els que hi truquen amb menor freqüència.
- **La majoria d'usuaris (45,4%) prefereix trucar sobretot al matí**, sobretot les persones entre 45 i 54 anys, els que treballen per compte propi o estan a l'atur. El 30,1% truca indistintament a qualsevol hora del dia, especialment els majors de 64 anys i els jubilats. En menor mesura, el 19,4% acostuma trucar a les tardes i el 4,1% restant a les nits. Els joves i els que treballen per compte aliè o estudien són els que més utilitzen aquestes franges horàries.
- Respecte les anteriors consultes, es manté la tendència de reducció dels que no tenen una franja horària preferida per trucar en favor dels que truquen al matí.
- **Pel que fa als dies de la setmana, el 73,9% dels usuaris usa aquest servei principalment en dies laborables**, percentatge que s'ha incrementat respecte a les anteriors consultes i que assoleix el valor màxim de la sèrie
- A un 21,7% li és indiferent i un 4,3% l'utilitza principalment els caps de setmana.
- Als majors de 64 anys és a qui més indiferent els resulta el dia que s'adrecen al servei. Els més joves i els estudiants són quins més prefereixen trucar en caps de setmana.

Sap l'horari de servei del 012?



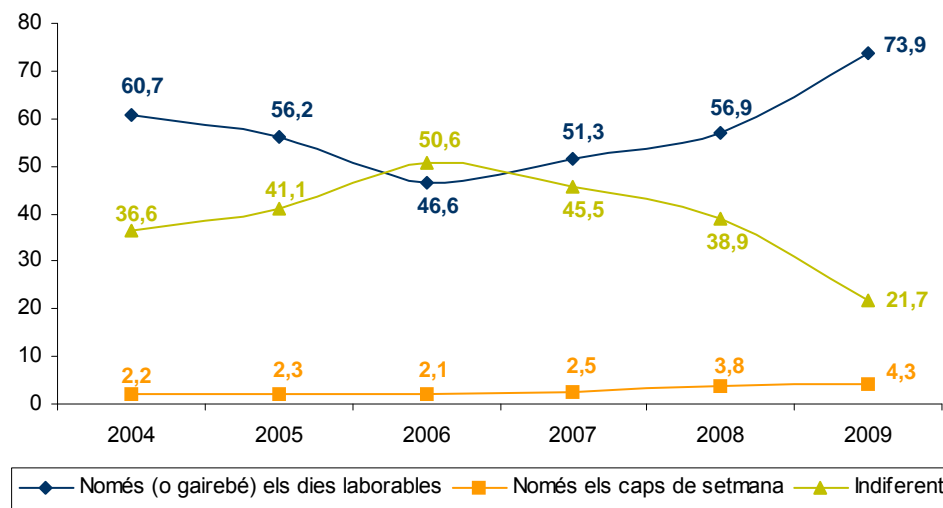
Aproximadament, amb quina freqüència truca al 012 ?





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

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



Sap l'horari de servei del 012?

	Total n=1200	Sexe		Edat						Situació laboral					
		Home n=418	Dona n=782	< 25 n=105	25-34 n=382	35-44 n=337	45-54 n=195	55-64 n=109	> 64 n=72	Treballa c. propi n=161	Treballa c. aliè n=532	Aturat n=344	Jubilat n=96	Tasques llar n=41	Estudiant n=19
Sí (cada dia les 24h)	30,1	32,1	29,0	19,0	31,2	30,3	28,8	35,6	34,3	27,2	32,3	24,4	40,1	36,2	32,0
Sí, però s'equivoca	9,2	8,1	9,8	9,9	8,5	8,7	11,6	9,5	6,9	8,1	8,2	11,7	4,3	12,8	15,9
No	60,7	59,8	61,2	71,0	60,3	61,0	59,5	54,9	58,7	64,7	59,5	63,9	55,7	51,0	52,0

Aproximadament, amb quina freqüència truca al 012 ?

	Total n=1200	Sexe		Edat						Situació laboral					
		Home n=418	Dona n=782	< 25 n=105	25-34 n=382	35-44 n=337	45-54 n=195	55-64 n=109	> 64 n=72	Treballa c. propi n=161	Treballa c. aliè n=532	Aturat n=344	Jubilat n=96	Tasques llar n=41	Estudiant n=19
Diàriament o pràcticament diària	0,2		0,3					1,0	1,5				1,1	2,7	
Algunes vegades a la setmana	2,1	2,8	1,8	2,8	2,2	2,6	0,5	0,9	4,8	1,7	2,5	0,9	3,6	2,5	5,3
Algunes vegades al mes	22,2	24,5	21,0	21,9	25,8	21,7	25,3	10,0	16,9	27,5	23,4	22,2	17,8	7,3	9,5
Menor freqüència	75,4	72,7	76,9	75,3	72,0	75,6	74,2	88,2	76,8	70,9	74,1	76,9	77,5	87,5	85,3

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

	Total n=1200	Sexe		Edat						Situació laboral					
		Home n=418	Dona n=782	< 25 n=105	25-34 n=382	35-44 n=337	45-54 n=195	55-64 n=109	> 64 n=72	Treballa c. propi n=161	Treballa c. aliè n=532	Aturat n=344	Jubilat n=96	Tasques llar n=41	Estudiant n=19
Al matí	45,4	40,2	48,1	46,1	42,0	44,8	52,0	49,8	40,2	52,3	37,0	57,3	38,6	40,9	48,0
A la tarda	19,4	21,6	18,2	27,3	21,1	20,5	15,8	15,4	9,3	13,9	25,7	14,1	13,1	12,7	30,8
A la nit	4,1	3,6	4,4	6,5	5,8	2,3	4,6	2,7	1,5	3,7	5,3	3,5	1,1	2,5	5,4
Indiferent	30,1	33,4	28,4	17,4	30,0	32,1	26,6	31,2	47,7	28,9	31,0	24,2	45,0	43,9	15,8
No sap	1,0	1,2	0,9	2,8	1,1	0,3	1,0	0,9	1,4	1,2	0,9	0,9	2,1		

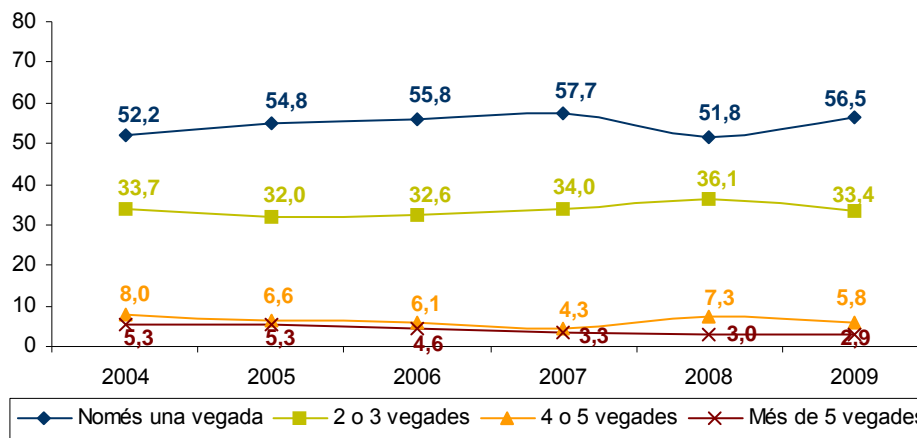
Vostè el 012 l'utilitza principalment els dies laborables o només el cap de setmana?

	Total n=1200	Sexe		Edat						Situació laboral					
		Home n=418	Dona n=782	< 25 n=105	25-34 n=382	35-44 n=337	45-54 n=195	55-64 n=109	> 64 n=72	Treballa c. propi n=161	Treballa c. aliè n=532	Aturat n=344	Jubilat n=96	Tasques llar n=41	Estudiant n=19
Només (o gairebé) els dies laborables	73,9	68,6	76,7	78,9	73,6	77,5	71,7	74,2	56,2	81,7	70,9	80,6	56,6	68,8	73,6
Només els caps de setmana	4,3	6,2	3,2	6,7	5,6	2,0	4,1	4,0	5,4	6,0	4,0	2,9	6,3		21,4
Indistintament	21,7	25,2	19,8	13,3	20,5	20,5	24,2	21,8	38,5	12,3	25,0	15,8	37,1	31,2	5,1
No sap	0,2		0,3	1,1	0,3							0,6			

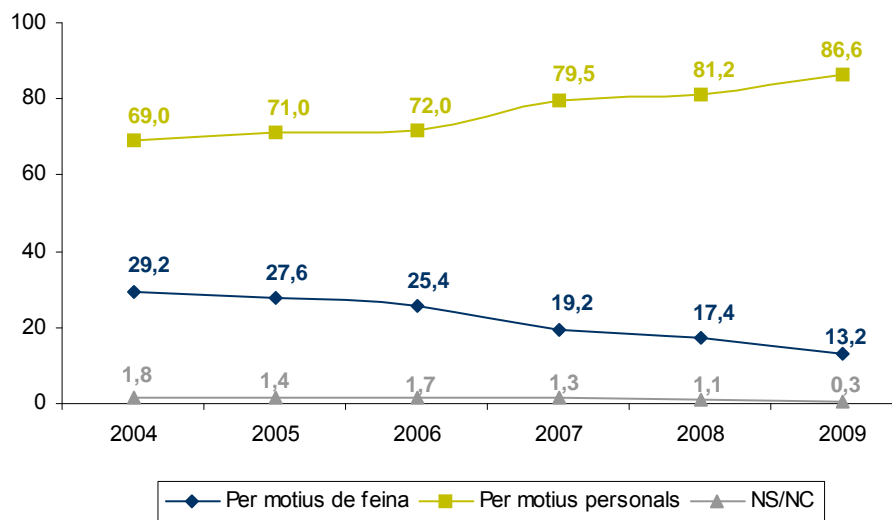
Les motivacions per trucar al 012 continuen sent eminentment personals. Sis de cada deu usuaris saben que es poden tràmits i el 28,4% ja ho ha fet.

- **Més de la meitat dels usuaris ha trucat al 012 només una vegada en el darrer mes (56,5%),** per un 33,4% que hi ha trucat 2 o 3 vegades. El 8,7% ha trucat 4 o més vegades al llarg del darrer mes.
- L'evolució es manté, malgrat incrementar lleugerament els que només hi ha trucat una vegada.
- El percentatge de persones que han reiterat les trucades creix entre els grups d'edat més joves i els estudiants.
- Les **motivacions** per trucar al 012 segueixen sent clarament de tipus **personal** (86,6%), tot i que un 13,2% ho fa per motius de feina.
- Els que més truquen per motius de feina són els usuaris que tenen entre 35 i 44 anys i els que treballen per compte propi.
- A més d'un servei informatiu, el 012 permet gestionar tràmits per telèfon. S'ha demanat als usuaris si s'han assabentat d'aquesta possibilitat.
- **El 60,9% dels usuaris del servei 012 saben que es poden fer tràmits a través del servei,** per un 39,0% que no ho sabien.
- **Gairebé tres de cada deu usuaris havien realitzat algun tràmit en el moment de l'entrevista.**
- Els usuaris de 25 a 44 anys, els que tenen un nivell d'estudis baix, els castellanoparlants i els que estan a l'atur són els que més han tramitat quelcom a través del 012.
- D'altra banda, tenen més coneixement d'aquesta possibilitat els entrevistats de 35 a 44 anys, a mesura que s'incrementa el nivell formatiu de l'usuari, entre els que parlen d'igual manera en català i castellà i els que formen part de la població activa.

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



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



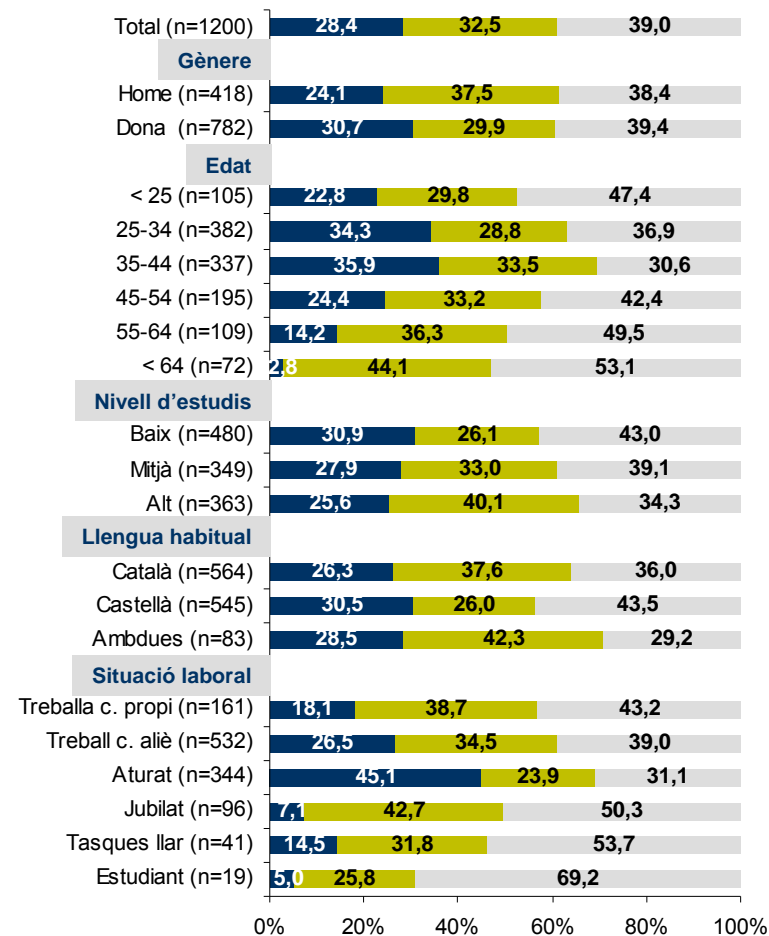
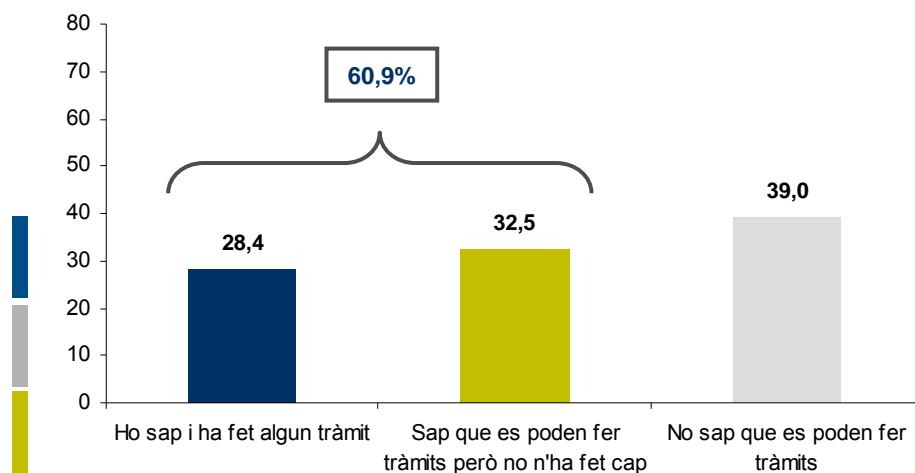
Aproximadament quantes vegades ha trucat al 012 l'últim mes?

	Total n=1200	Sexe		Edat						Situació laboral					
		Home n=418	Dona n=782	< 25 n=105	25-34 n=382	35-44 n=337	45-54 n=195	55-64 n=109	> 64 n=72	Treballa c. propi n=161	Treballa c. aliè n=532	Aturat n=344	Jubilat n=96	Tasques llar n=41	Estudiant n=19
Només una vegada	56,5	58,2	55,5	49,2	52,1	55,9	61,7	71,0	56,6	54,6	53,5	59,3	64,6	59,4	51,1
2 o 3 vegades	33,4	31,9	34,2	37,4	40,3	31,6	28,3	23,5	28,7	35,7	35,9	32,7	24,3	28,5	27,4
4 o 5 vegades	5,8	5,9	5,8	7,6	5,4	8,1	4,7	3,7	1,3	5,5	6,5	5,6	3,1	2,5	10,8
Més de 5 vegades	2,9	2,4	3,2	5,7	1,7	3,6	2,7	0,9	5,6	3,1	2,9	1,9	5,1	2,5	10,7
NS/NC	1,4	1,6	1,3		0,5	0,9	2,6	0,9	7,8	1,2	1,1	0,5	2,9	7,1	

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

	Total n=1200	Sexe		Edat						Situació laboral					
		Home n=418	Dona n=782	< 25 n=105	25-34 n=382	35-44 n=337	45-54 n=195	55-64 n=109	> 64 n=72	Treballa c. propi n=161	Treballa c. aliè n=532	Aturat n=344	Jubilat n=96	Tasques llar n=41	Estudiant n=19
Per motius de feina	13,2	16,0	11,6	10,3	14,2	16,1	10,6	14,9	2,7	38,1	17,6				
Per motius personals	86,6	83,8	88,1	89,7	85,8	83,3	88,9	85,1	97,3	61,9	82,0	99,7	100,0	100,0	100,0
NS/NC	0,3	0,2	0,3			0,6	0,5				0,4	0,3			

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



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





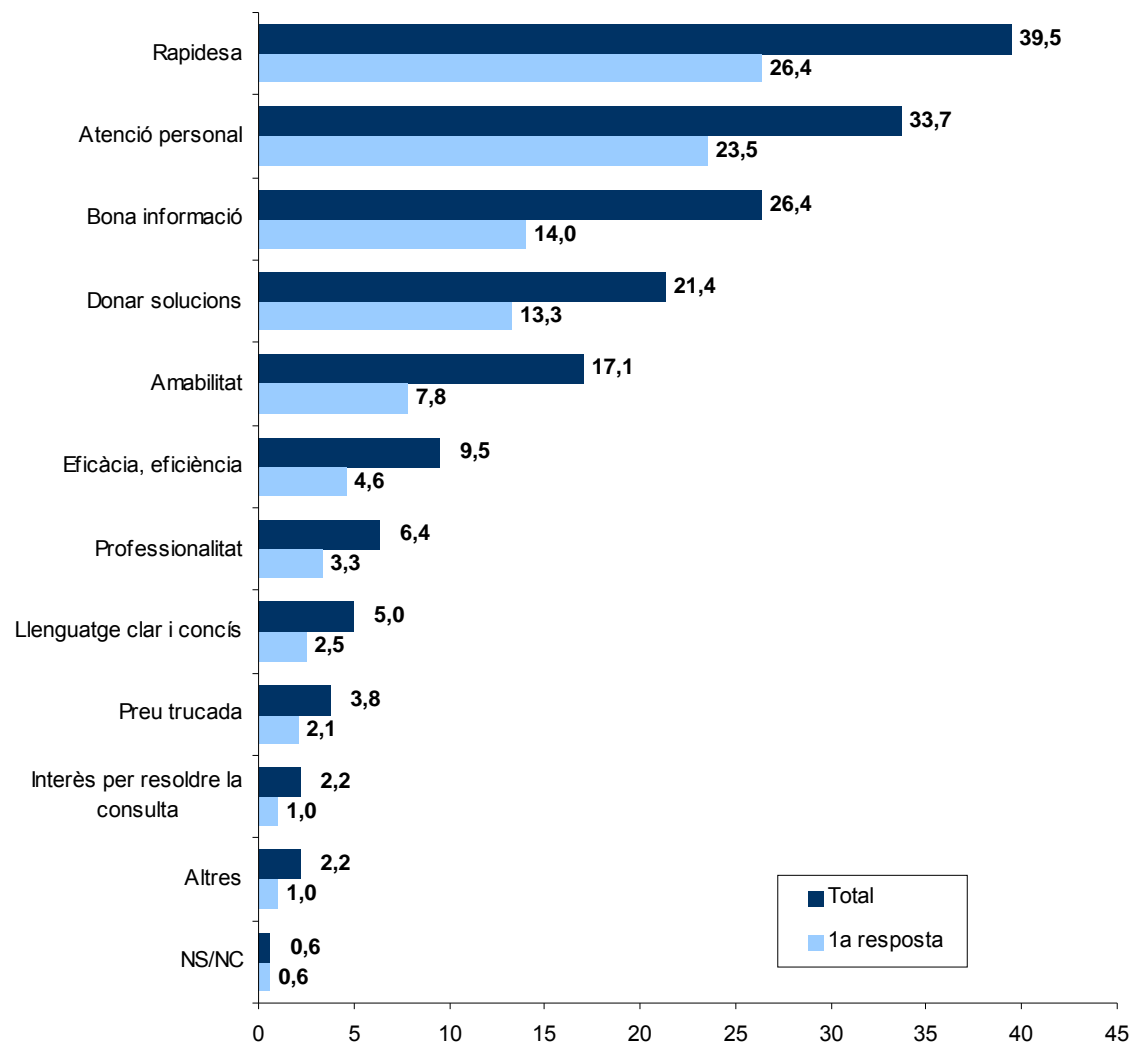
Els aspectes més importants del servei

De manera espontània, la rapidesa i l'atenció personal són els aspectes més importants per a oferir un bon servei com el del 012 al parer dels usuaris

- S'ha demanat als usuaris quins creuen que són els aspectes més importants per donar un bon servei en un telèfon d'atenció com el 012.
- **Els usuaris citen espontàniament la rapidesa** (39,5%) com l'aspecte més important que ha de tenir un servei d'atenció telefònica, seguit de **l'atenció personal** (33,7%).
- Si ens fixem només en la primera resposta, es mantenen com a aspectes més importants.
- La rapidesa l'esmenten especialment els homes, els que tenen un nivell d'estudis alt i els que treballen per compte propi, en tant que l'atenció personal destaca entre els jubilats i els que tenen un menor nivell formatiu.
- A continuació, apareixen **donar bona informació** (26,4%) així com **solucions** a les qüestions plantejades (21,4%), seguides de **l'amabilitat** (17,1%).
- L'obtenció de bona informació la citen més els més joves i els entrevistats de 55 a 64 anys, mentre que l'amabilitat destaca entre els més grans.
- Que et solucionin el problema és més esmentat pels entrevistats que treballen per compte propi.
- En menor mesura, amb percentatges inferiors al 10%, citen **l'eficàcia o eficiència** (9,5%), la **professionalitat** (6,4%), l'ús d'un **llenguatge clar i concís** per part de la persona que dona el servei (5,0%), el **preu de la trucada** (3,8%) i mostrar **interès per resoldre la consulta** (2,2%), entre altres.
- Tant la professionalitat com l'eficiència les citen més els que tenen un nivell formatiu alt. La professionalitat també destaca entre els estudiants, l'ús d'un llenguatge clar entre els aturats i el preu de la trucada entre les mestresses de casa.
- Respecte les anteriors consultes, la rapidesa es manté com a principal aspecte per oferir un bon servei, en tant que l'atenció personal s'incrementa més de set punts i passa a ocupar el segon lloc.
- La qualitat de la informació manté la tendència a la baixa a l'hora d'identificar-la espontàniament com un dels principals aspectes per obtenir un bon servei. També esmenten relativament menys que ara fa un any l'eficàcia o eficiència.

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

- Espontània - Suma de les dues respostes -



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

- Espontània - Suma de les dues respostes -

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<i>Rapidesa</i>	32,3	37,4	45,1	46,0	38,2	39,5
<i>Atenció personal</i>	15,3	17,5	21,9	26,8	26,1	33,7
<i>Bona informació</i>	35,2	35,0	37,6	35,7	30,1	26,4
<i>Donar solucions</i>	13,6	23,6	17,1	17,0	23,2	21,4
<i>Amabilitat</i>	30,1	22,5	17,8	23,8	19,1	17,1
<i>Eficàcia, eficiència</i>	15,3	13,1	7,8	13,3	12,9	9,5
<i>Professionalitat</i>	4,9	4,2	6,1	4,5	4,8	6,4
<i>Llenguatge clar i concís</i>	2,8	5,2	1,8	3,2	3,9	5,0
<i>Preu trucada (barat, gratuït)</i>	1,6	2,9	1,8	2,8	3,2	3,8
<i>Interès per resoldre la consulta</i>	2,5	4,6	3,1	4,0	3,6	2,2
<i>Altres</i>	6,9	3,3	1,8	1,7	2,5	2,2
<i>NS/NC</i>	2,0	3,2	3,7	0,3	1,6	0,6

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

- Espontània - Suma de les dues respostes -

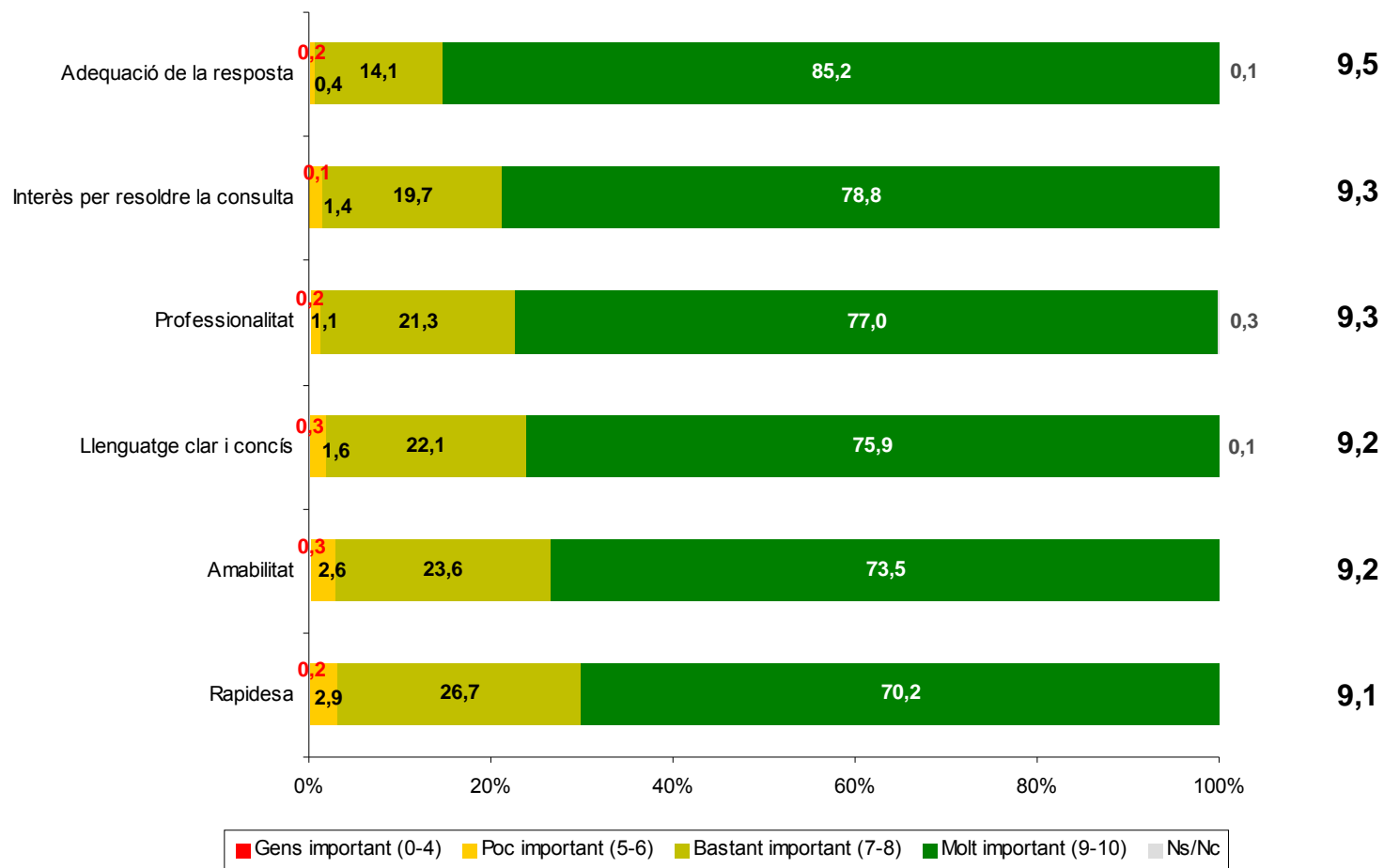
	Total n=1200	Sexe		Edat					
		Home n=418	Dona n=782	< 25 n=105	25-34 n=382	35-44 n=337	45-54 n=195	55-64 n=109	> 64 n=72
Rapidesa	39,5	43,0	37,6	41,3	39,7	41,5	35,8	35,9	41,6
Atenció (personal, al client)	33,7	31,3	35,0	33,8	34,7	29,9	35,6	36,2	36,5
Bona informació	26,4	27,5	25,9	33,4	23,7	25,5	24,9	33,7	28,0
Resoldre, donar solucions	21,4	18,9	22,8	15,9	23,9	24,8	21,4	12,1	14,3
Amabilitat	17,1	15,3	18,0	15,3	15,7	14,0	19,2	22,9	27,2
Eficàcia / Eficiència	9,5	11,6	8,4	5,5	10,0	9,4	11,8	7,3	10,7
Professionalitat	6,4	7,5	5,9	4,7	6,4	8,2	6,7	4,6	2,7
Llenguatge clar i concís	5,0	3,7	5,8	5,8	4,5	4,6	5,7	7,3	4,0
Preu de trucada (barat, gratuït)	3,8	5,0	3,2	5,4	3,6	4,2	3,4	2,7	4,2
Interès per resoldre la consulta	2,2	2,1	2,3	0,9	2,4	2,1	3,4	1,8	1,3
Altres	2,2	2,7	2,0	1,9	3,7	1,7	2,6		
No sap	0,6	0,7	0,5	0,9	0,5	0,3	1,0	0,9	

	Total n=1200	Nivell d'estudis			Situació laboral					
		Baix n=480	Mitjà n=349	Alt n=363	Treballa c. propi n=161	Treballa c. aliè n=532	Aturat n=344	Jubilat n=96	Tasques llar n=41	Estudiant n=19
Rapidesa	39,5	33,0	37,5	50,1	46,1	41,5	35,7	35,3	30,8	38,6
Atenció (personal, al client)	33,7	40,5	32,5	25,9	29,3	30,1	38,5	40,9	39,8	35,9
Bona informació	26,4	25,2	26,6	28,1	27,0	27,9	22,6	31,9	22,9	32,1
Resoldre, donar solucions	21,4	20,2	22,6	21,8	25,1	21,9	21,0	14,7	16,8	19,7
Amabilitat	17,1	19,1	18,3	13,7	17,0	15,7	18,1	22,2	18,7	17,2
Eficàcia / Eficiència	9,5	7,4	8,7	13,3	7,5	10,2	9,4	11,4	7,0	10,5
Professionalitat	6,4	4,2	6,1	9,9	5,0	8,3	5,0	4,1	4,8	10,4
Llenguatge clar i concís	5,0	5,4	4,8	4,9	3,7	4,5	7,5	4,0	2,3	
Preu de trucada (barat, gratuït)	3,8	3,5	3,8	4,1	2,3	3,8	3,8	3,1	11,9	5,0
Interès per resoldre la consulta	2,2	1,9	2,8	2,2	3,8	2,1	1,9	2,0	2,5	
Altres	2,2	2,9	1,3	2,2	0,7	3,1	2,4			5,4
No sap	0,6	0,8	0,6		0,6	0,6	0,6			

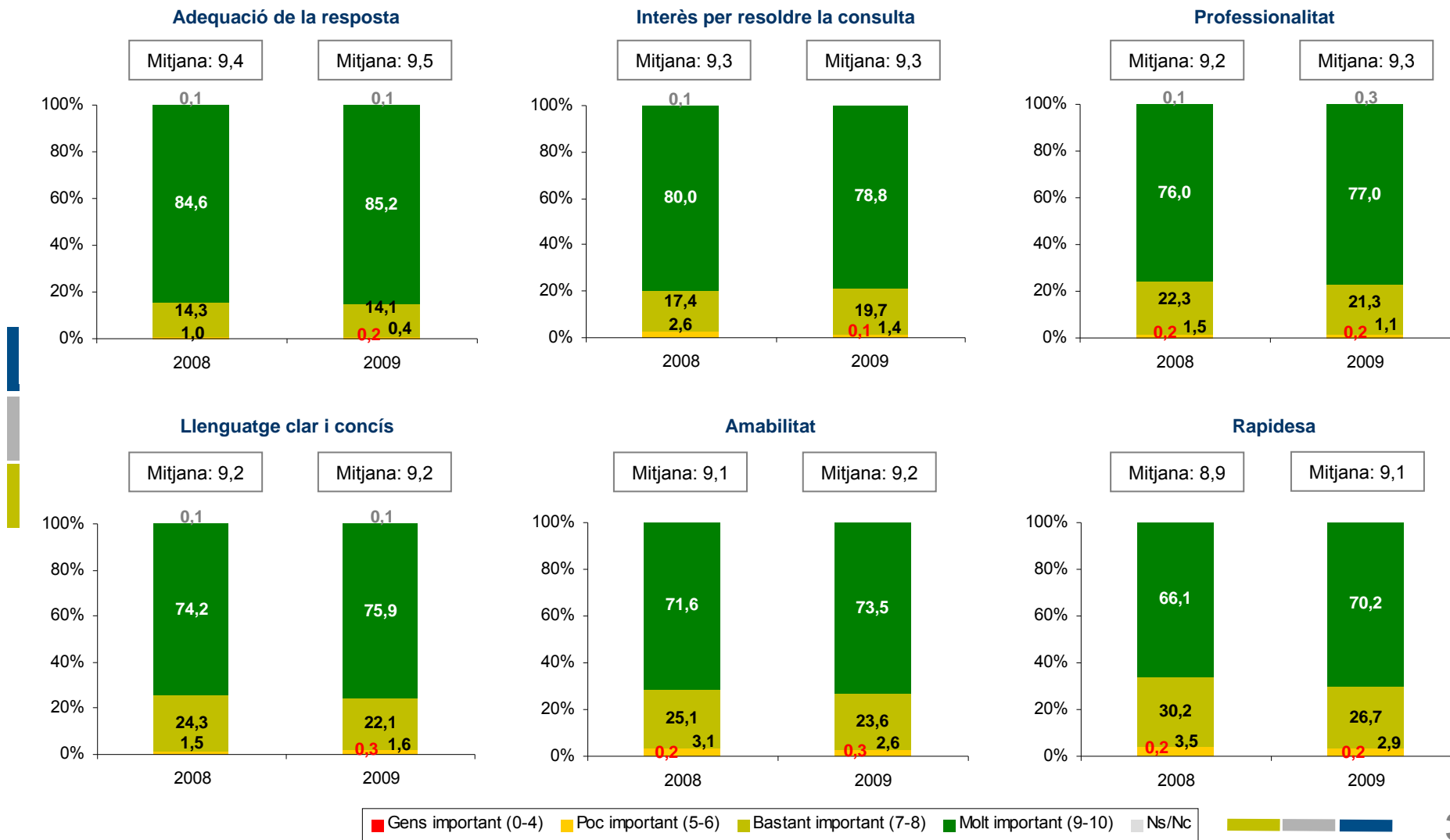
L'adequació de la resposta és vist, entre el suggerits, com l'aspecte més important per donar un bon servei d'atenció als ciutadans per via telefònica.

- D'altra banda, s'ha demanat per la importància d'un seguit d'**aspectes concrets** per a un servei d'atenció telefònica com el 012.
- En primer lloc se'ls ha preguntat **la importància que donen a cadascun dels aspectes suggerits** (en una escala del 0 al 10).
- L'aspecte que els usuaris consideren més important és **l'adequació de la resposta** (9,5), amb un 85,2% dels usuaris que considera que és molt important i un 14,1% que creu que ho és bastant.
- A continuació se situen **l'interès mostrat per resoldre la consulta** (9,3), **la professionalitat** (9,3), l'ús d'un **llenguatge clar i concís** (9,2) i **l'amabilitat** (9,2).
- L'aspecte considerat menys important és la **rapidesa** (9,1).
- **Tots els aspectes són considerats molt importants per més de set de cada deu usuaris.**
- Respecte a l'any passat es mantenen, lleugerament a l'alça, la valoració del grau d'importància dels diversos aspectes.
- A més, s'ha sol·licitat als usuaris quins d'aquests aspectes creuen que són els més importants en un servei com el 012.
- Els usuaris destaquen en primer lloc **que la resposta donada sigui l'adequada**, citat pel 46,1% dels usuaris, un 25,7% d'ells com a primera opció. Lleugerament per darrera apareix **la rapidesa** (43,5%),
- A continuació, **l'amabilitat** (38,8%), **l'interès per resoldre la consulta** (29,4%) i **la professionalitat** (25,9%) es citen també com aspectes importants que ha de tenir un servei com el 012. En menor mesura, **l'ús d'un llenguatge clar i concís** és citat pel 15,3% del usuaris.
- Respecte les anteriors consultes, van a l'alça aspectes com la rapidesa i l'amabilitat, mentre van a la baixa l'interès per resoldre la consulta i la professionalitat.
- Per segments de població, donar una resposta adequada destaca entre els usuaris amb un nivell formatiu més alt i els que treballen per compte aliè i la rapidesa la citen més les mestresses de casa.
- L'amabilitat l'esmenten més els menors de 25 anys, els que tenen un nivell formatiu menor, els castellanoparlants i els aturats, en tant que la professionalitat destaca entre els homes, els que tenen entre 35 i 44 anys i els que treballen per compte propi.

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

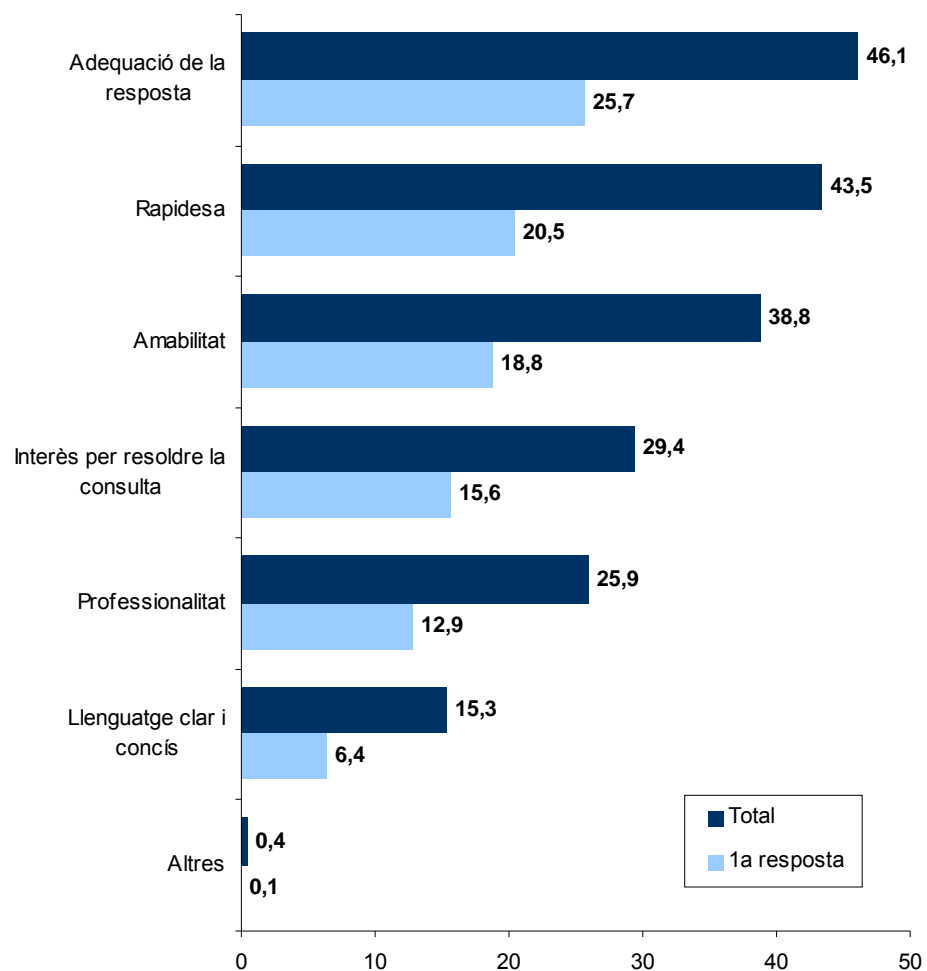


Digui'm **la importància** que per vostè té cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012 (essent 0 gens important i 10 molt important)



I dels aspectes que li llegiré, per vostè quin és el més important? I el segon?

- Suggestida. Suma de les dues respostes -



I dels aspectes que li llegiré, per vostè quin és el més important? I el segon?

- Suggestida. Suma de les dues respostes -

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<i>Adequació de la resposta</i>	37,2	38,7	41,9	34,5	47,0	46,1
<i>Rapidesa</i>	51,5	46,3	48,7	49,3	36,4	43,5
<i>Amabilitat</i>	45,9	43,9	38,7	43,2	33,1	38,8
<i>Interès per resoldre la consulta</i>	28,0	28,6	27,4	30,8	34,7	29,4
<i>Professionalitat</i>	24,1	29,0	28,3	27,8	33,0	25,9
<i>Llenguatge clar i concís</i>	8,3	8,9	7,2	13,0	13,6	15,3
<i>Altres</i>	1,6	1,1	0,6	0,2	0,1	0,4
<i>Tot</i>			2,3	0,2	0,7	
<i>NS/NC</i>	0,5	0,5	0,6		0,1	

I dels aspectes que li llegiré, per vostè quin és el més important? I el segon?

- Sugerida - Suma de les dues respostes -

	Total n=1200	Sexe		Edat					
		Home n=418	Dona n=782	< 25 n=105	25-34 n=382	35-44 n=337	45-54 n=195	55-64 n=109	> 64 n=72
Adequació de la resposta	46,1	47,7	45,3	47,5	47,5	49,1	43,5	41,7	36,4
Rapidesa	43,5	44,8	42,9	43,3	46,8	40,1	41,7	43,2	48,2
Amabilitat	38,8	35,0	40,9	46,7	38,1	34,6	41,7	42,0	38,8
Interès per resoldre la consulta	29,4	28,1	30,1	20,4	29,0	32,0	29,0	32,4	29,7
Professionalitat	25,9	30,4	23,5	23,5	23,4	30,1	26,9	21,5	28,0
Llenguatge clar i concís	15,3	12,7	16,8	17,6	14,9	12,6	16,2	19,2	18,9
Altres	0,4	0,7	0,3		0,3	0,6	1,1		

	Total n=1200	Nivell d'estudis			Situació laboral					
		Baix n=480	Mitjà n=349	Alt n=363	Treballa c. propi n=161	Treballa c. aliè n=532	Aturat n=344	Jubilat n=96	Tasques llar n=41	Estudiant n=19
Adequació de la resposta	46,1	38,2	44,7	58,0	48,8	51,7	40,7	34,3	41,1	41,6
Rapidesa	43,5	39,0	44,4	48,5	46,1	42,3	42,5	45,5	49,6	52,7
Amabilitat	38,8	50,5	37,8	24,3	32,4	33,3	51,5	40,4	32,8	26,4
Interès per resoldre la consulta	29,4	29,7	29,3	29,6	32,0	29,6	27,6	29,0	38,4	20,0
Professionalitat	25,9	25,6	26,4	25,7	32,0	26,6	21,6	27,9	21,9	27,0
Llenguatge clar i concís	15,3	16,3	16,7	12,8	7,9	15,2	15,9	22,9	16,2	32,3
Altres	0,4	0,4	0,3	0,6	0,6	0,8				

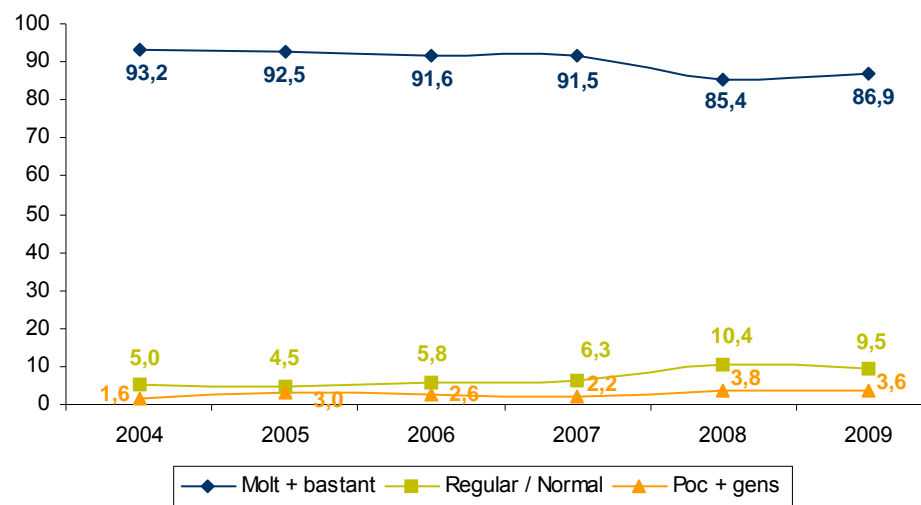


Valoració del servei 012

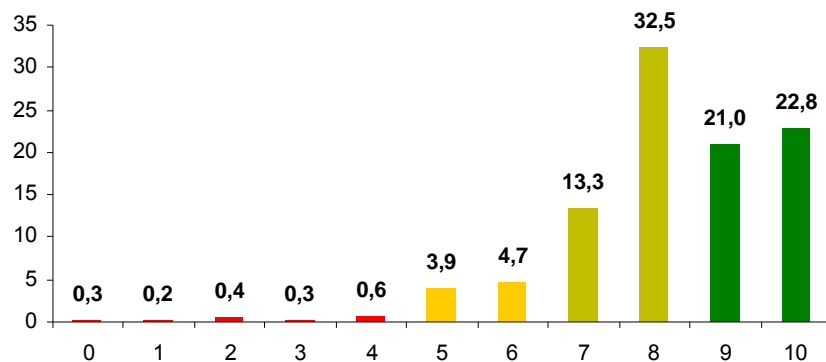
Els usuaris estan majoritàriament satisfets amb el servei i el valoren amb una nota mitjana de 8,2

- La gran majoria dels usuaris al 012 estan molt (31,3%) o bastant (55,6%) satisfets amb el servei, per un 9,5% que ho estan regular o normal i un 3,6% que ho estan poc o gens.
- Es manté el percentatge de persones molt o bastant satisfetes respecte a l'anterior consulta.
- En una escala de 0 al 10, **els usuaris valoren el servei amb una nota mitjana de 8,2, una dècima per sobre de l'anterior consulta.** En concret, el 43,8% li posa un excel·lent, el 45,8% un notable, el 8,6% un aprovat i tant sols el 1,8% suspenen el servei. La majoria d'usuaris (el 32,5%) li assignen un 8.
- Per segments de població no hi ha grans diferències pel que fa a la valoració que fan del servei. Tots els grups valoren el servei amb notes al voltant del 8, i entre els majors de 64 anys arriba al 8,7.

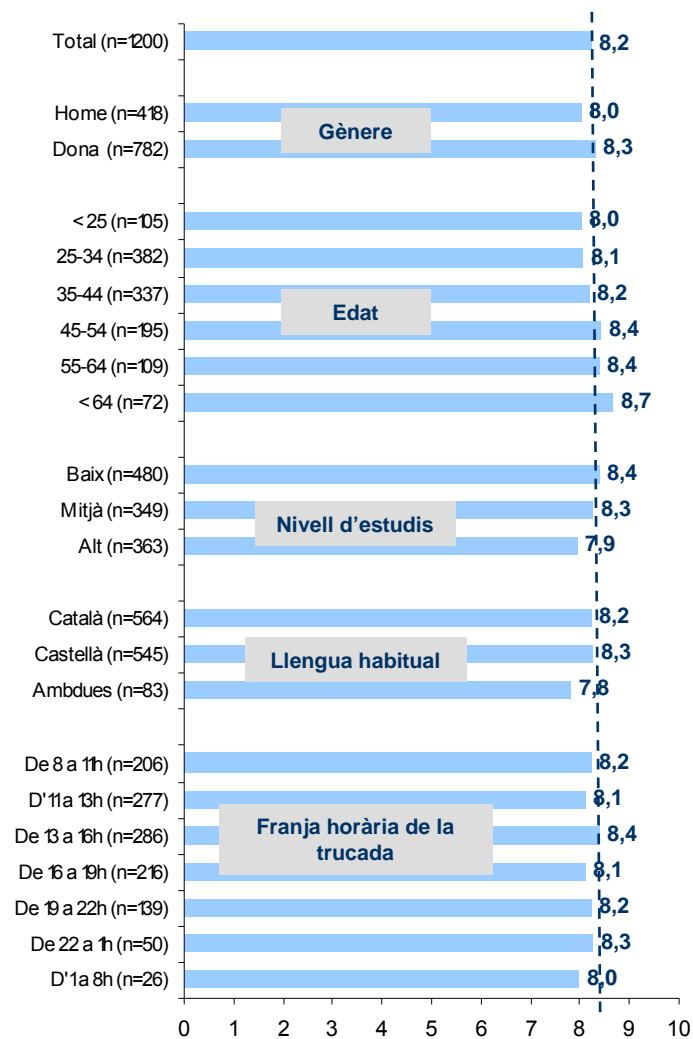
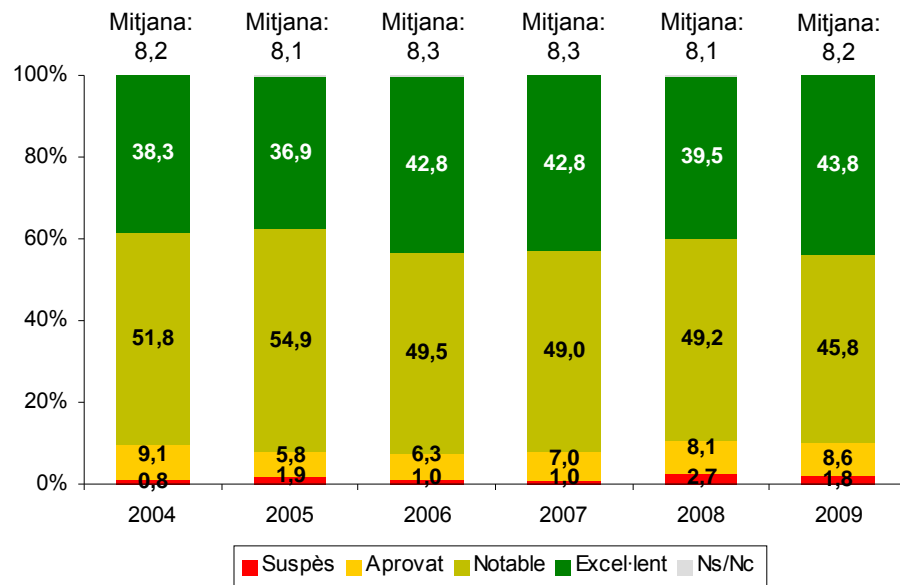
Vostè està molt, bastant, poc o gens satisfet amb el servei 012?



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



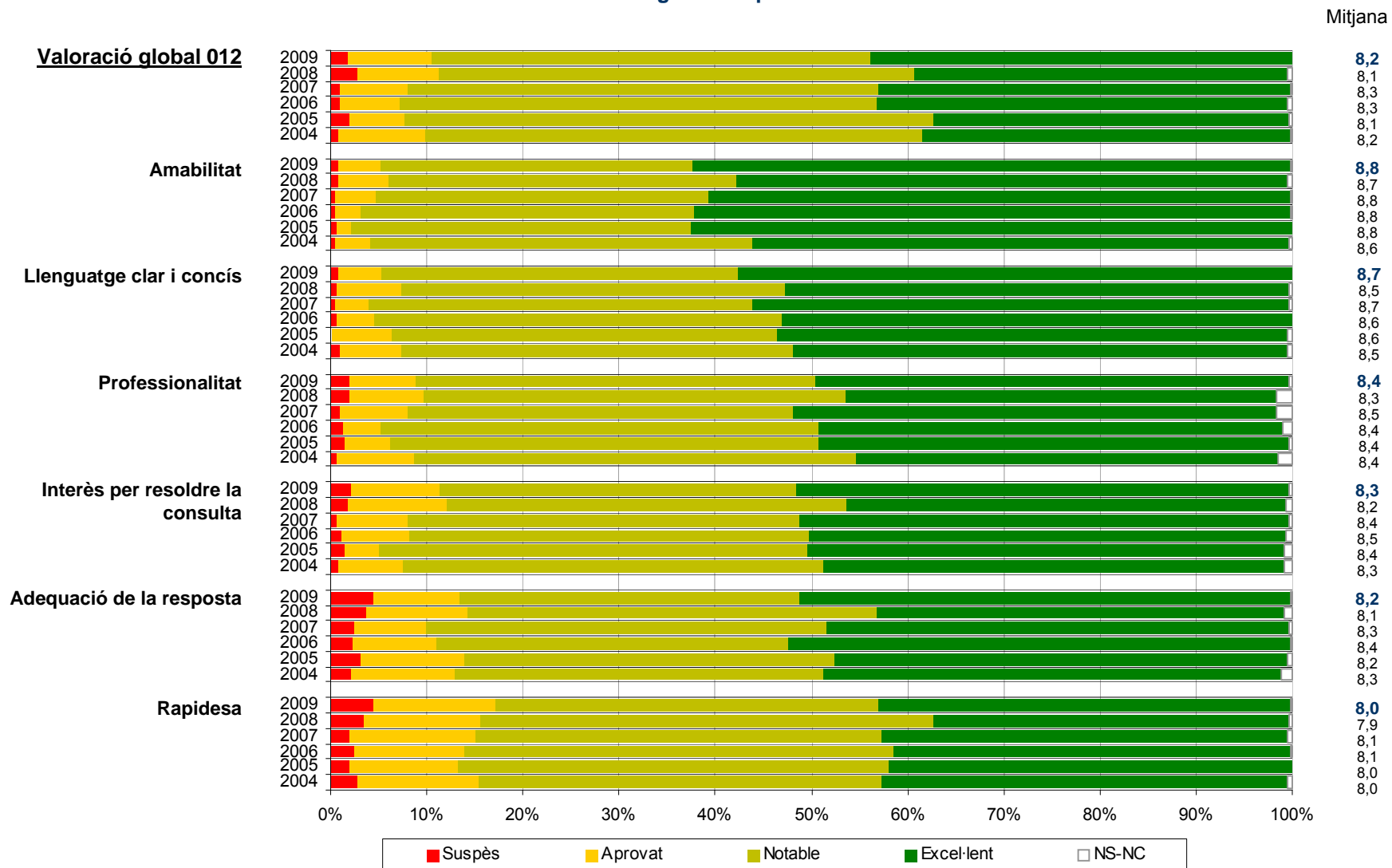
-EVOLUCIÓ-



Àmplia satisfacció amb els diferents aspectes del servei. L'amabilitat i l'ús d'un llenguatge clar i concís els aspectes amb els que els usuaris estan més satisfets.

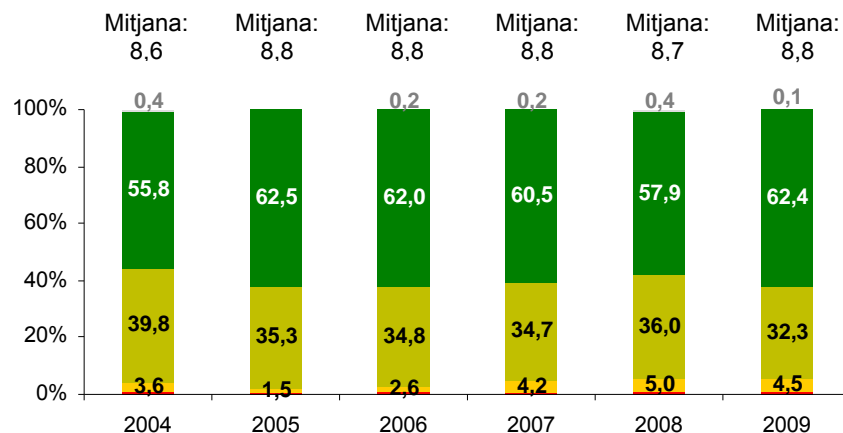
- Els enquestats valoren molt bé els diferents aspectes del servei 012 pels que s'ha preguntat. **Tots els aspectes estan valorats amb notes mitjanes superiors o igual a 8.**
- **Tots els aspectes suggerits reben una valoració mitjana superior a l'obtinguda l'any passat.**
- L'aspecte més ben valorat pels usuaris és **l'amabilitat**, a la que atorguen una nota mitjana de 8,8, una dècima més que l'any passat. El 62,4% d'usuaris valoren l'amabilitat amb un excel·lent i un altre 32,3% amb un notable.
- A continuació, **l'ús d'un llenguatge clar i concís** es valora amb una nota mitjana de 8,7, dues dècimes per sobre que a la consulta de 2008. La majoria, el 57,8% li posa un excel·lent.
- També amb notes força altes, els usuaris valoren amb una nota de 8,4 la **professionalitat**, amb un 8,3 **l'interès per resoldre la consulta**, a **l'adequació de la resposta** li posen un 8,2 de mitjana i a **la rapidesa** un 8,0, sent l'aspecte pitjor valorat.
- Per segments de població, les dones, els usuaris de més de 54 anys i els que tenen menor nivell d'estudis són les que millor valoren tots els aspectes del servei pels que s'ha preguntat.

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

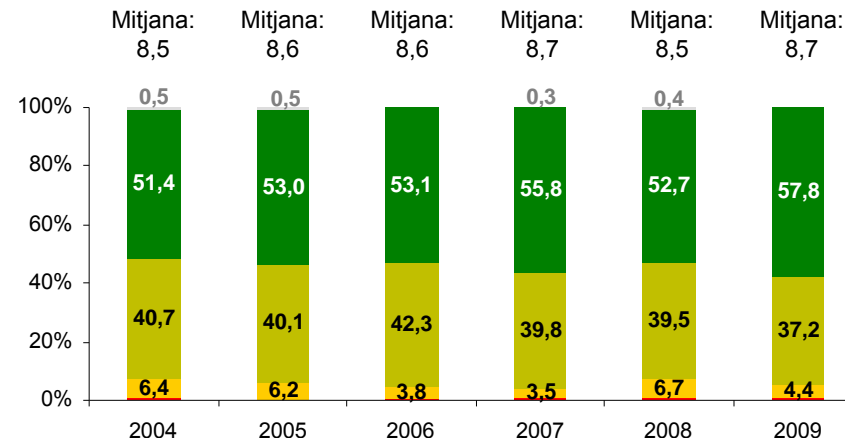


En una escala de 0 a 10, valori'm el **grau de satisfacció** amb el 012 en relació als següents aspectes del servei:

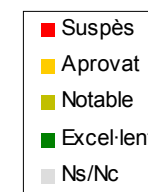
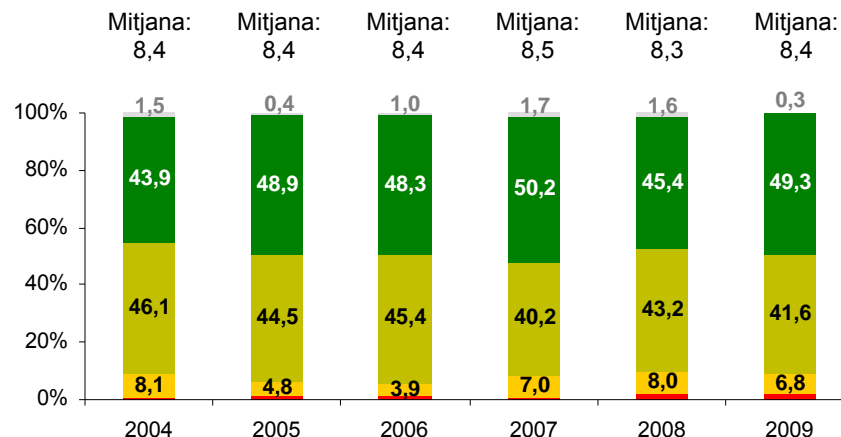
Amabilitat



Llenguatge clar i concís

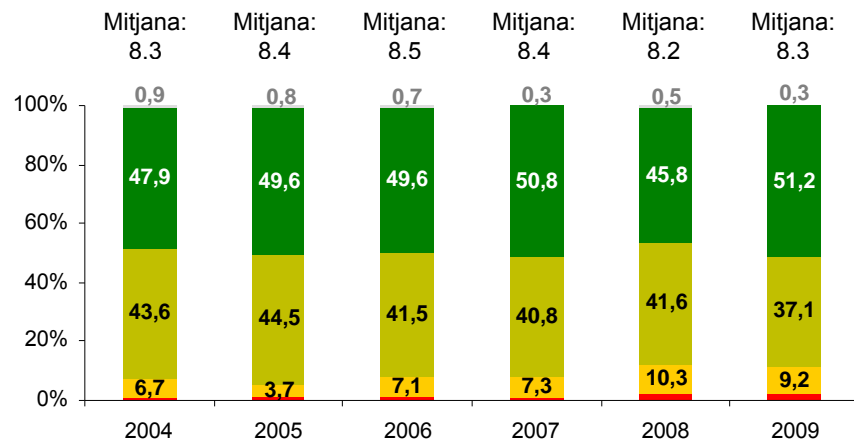


Professionalitat

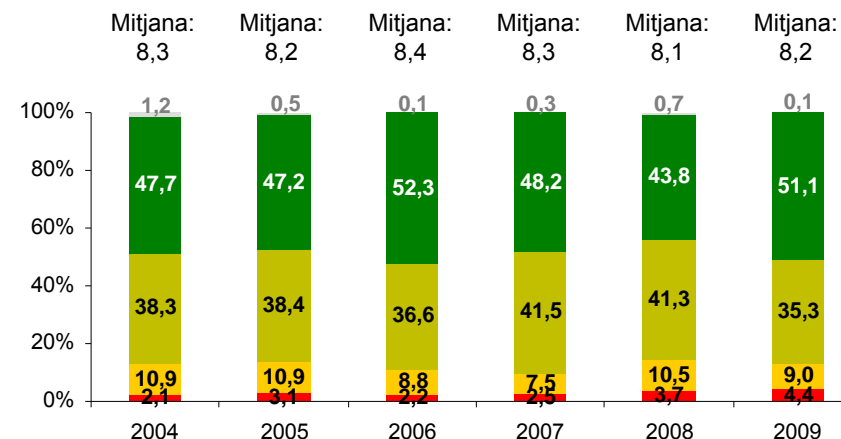


En una escala de 0 a 10, valori'm el **grau de satisfacció** amb el 012 en relació als següents aspectes del servei:

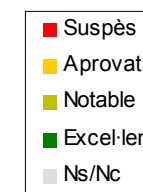
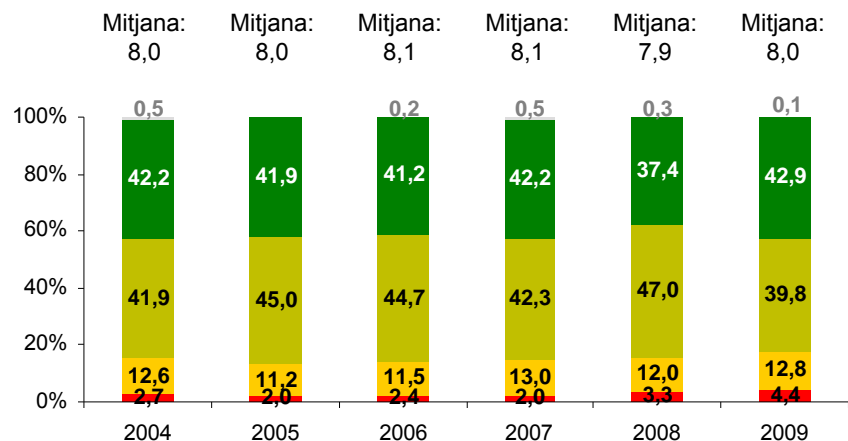
Interès per resoldre la consulta



Adequació de la resposta



Rapidesa



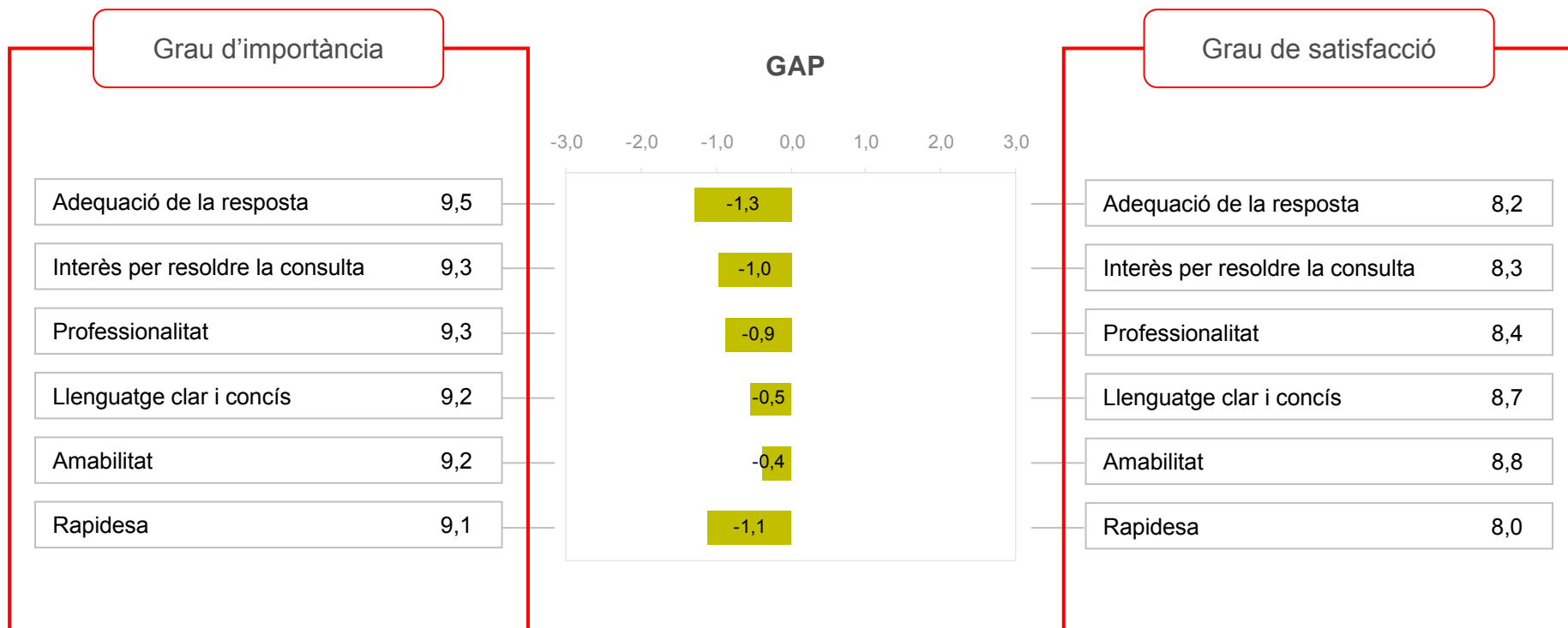
En una escala de 0 a 10, valori'm el **grau de satisfacció** amb el 012 en relació als següents aspectes del servei:

-Mitjana de la valoració del grau de satisfacció-

	Total n=1200	Sexe		Edat					
		Home n=418	Dona n=782	< 25 n=105	25-34 n=382	35-44 n=337	45-54 n=195	55-64 n=109	> 64 n=72
Amabilitat	8,8	8,7	8,8	8,5	8,7	8,8	8,8	9,0	9,0
Llenguatge clar i concís	8,7	8,6	8,8	8,9	8,7	8,6	8,6	8,6	9,1
Professionalitat	8,4	8,3	8,4	8,4	8,4	8,3	8,4	8,4	8,7
Interès per resoldre la consulta	8,3	8,2	8,4	8,0	8,3	8,3	8,4	8,6	8,6
Adequació de la resposta	8,2	8,1	8,3	7,9	8,3	8,1	8,2	8,4	8,4
Rapidesa	8,0	7,9	8,0	7,7	8,0	7,9	8,1	8,2	8,2

	Total n=1200	Nivell d'estudis			Llengua habitual		
		Baix n=480	Mitjà n=349	Alt n=363	Català n=564	Castellà n=545	Ambdues n=83
Amabilitat	8,8	8,9	8,8	8,6	8,9	8,7	8,7
Llenguatge clar i concís	8,7	8,8	8,7	8,5	8,7	8,7	8,7
Professionalitat	8,4	8,6	8,4	8,1	8,4	8,4	8,1
Interès per resoldre la consulta	8,3	8,5	8,3	8,2	8,3	8,3	8,3
Adequació de la resposta	8,2	8,5	8,1	8,0	8,2	8,3	8,2
Rapidesa	8,0	8,1	8,0	7,7	7,9	8,0	7,8

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

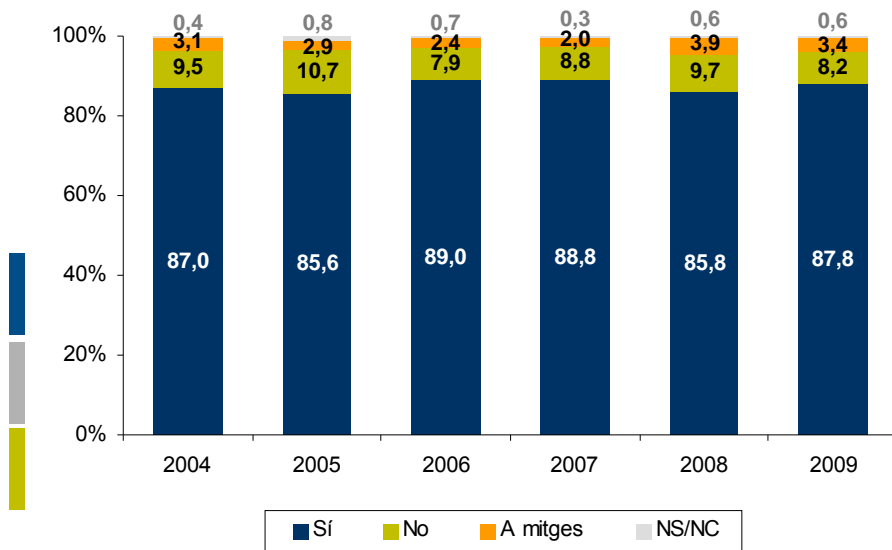


- S'ha calculat per a cadascun dels aspectes suggerits, la diferència existent entre la importància atorgada a cada un d'ells per tal d'oferir un bon servei en un telèfon d'atenció com el 012 amb el grau de satisfacció obtingut la darrera vegada que van trucar al telèfon de la Generalitat.
- **L'amabilitat i l'ús de llenguatge clar i concís són els aspectes del servei en el que més s'adeqüen el grau d'importància atorgat amb la satisfacció del servei rebut.** Per contra, on hi ha major distorsió és en l'adequació de la resposta i en la rapidesa.

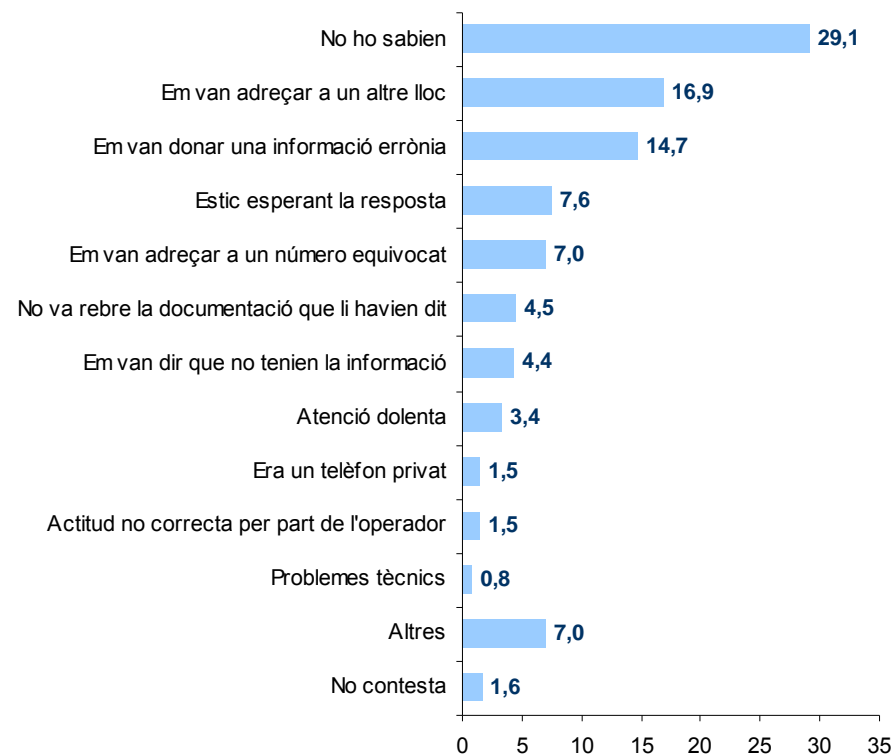
La gran majoria considera que se li va resoldre correctament la consulta la darrera vegada que va trucar al 012. Els que no queden satisfets al·leguen que no els van donar la informació.

- **El 87,8% dels usuaris del servei considera que la darrera vegada que va trucar al 012 li van resoldre la consulta correctament**, per un 8,2% que considera que no i un 3,4% que diu que se li va resoldre a mitges.
- Aquestes proporcions es mantenen molt similars respecte les consultes anteriors.
- Per tots els segments de població analitzats es manté aquest percentatge de satisfacció amb la resolució de la consulta al 012.
- **Entre aquells usuaris que consideren que no se'ls va resoldre correctament la consulta, la majoria diu que no sabien la resposta** (29,1%) i un 4,4% que no tenien la informació.
- A un 16,9% dels usuaris als que no es va resoldre la consulta **els van adreçar a un altre lloc** i al 14,7% els van donar una **informació errònia** o els van **dirigir a un número equivocat** (7,0%).
- Un 7,6% diu que encara està esperant la resposta i el 4,5% que no ha rebut la documentació que li havien d'enviar.
- Gairebé un 5% es queixa de l'actitud de l'operador i un 1,5% va demanar un telèfon privat.
- **Les consultes que van fer els usuaris que van quedar descontents amb la resposta són molt variades**, fan referència a la petició d'adreces, telèfons, horaris, informació sobre serveis, transports, subvencions, demanar on s'han de dirigir per tràmits, reclamacions, etc.
- S'inclouen les taules amb els literals exactes de les preguntes formulades pels usuaris i el motiu pel qual consideren que no se'ls va resoldre correctament la consulta.

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



**-Només pels que han dit que NO o han dit A MITGES (n=138)-
 Em pot dir el motiu pel qual considera que no li van resoldre correctament la seva consulta? –Espontània-**



MOTIUS DE LA NO RESOLUCIÓ DE LA CONSULTA

Què és el que va demanar?*

Tinc un problema, fa un any i tres mesos que la companyia Vito no em factura el gas que consumeixo. Vaig trucar per veure si em podien aconsellar què podia fer i si podia posar una denúncia a través del 012 a la companyia.
Un problema sobre l'impost de successió.
Deuria ser per algun cobrament de l'ajuntament o alguna subscripció de La Vanguardia. No ho recorda bé.
Per posar una denúncia de consum a una empresa privada que es dedica a la tramitació de visats.
El número de telèfon d'una empresa.
Els va preguntar si podien enviar a casa els impresos per la renovació del carnet de conduir.
Sobre habitatge, si ja estaven obertes les ajudes a la gent que vol llogar un habitatge.
Els vaig demanar que em miressin per l'ordinador les ofertes de feina, ja que estic a l'atur, per poder trobar feina.
Tenia problemes amb el constructor i promotor del pis. Vaig trucar per veure en quin punt estava la denúncia que vaig posar a la Generalitat.
Un problema de l'empresa de tema laboral, no pot comentar-lo perquè és cosa de l'empresa.
Tema de reclamació de defensa jurídica en el tema de factures carregades incorrectament, és a dir, defensa al consumidor.
Quan li pagarien l'ajuda pel seu fill.
Pel problema de salut mental que té el seu fill ha de prendre una medicació i no pot treballar a jornada completa. Els va demanar una solució per veure on podria treballar el fill perquè pogués estar ocupat fora de casa.
Va trucar per informar-se d'ajudes pel seu marit que ja no cobrava l'atur. Ella és pensionista i no pot treballar.
Vaig demanar per fer la sol·licitud per un examen de català.

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

Perquè malgrat haver trucat per telèfon i fins i tot anar directament al 012 i haver posat la denúncia a Vito gas, a dia d'avui encara no tinc resposta.
Perquè li van dir que el trucaria un tècnic i encara està esperant.
Perquè et passen d'un departament a un altre i es perd molt temps (<i>no sap dir res més</i>).
Em van marejar una mica d'una banda a una altra i vaig haver de trucar a un altre telèfon. Després em van enviar una carta dient-me que es posarien en contacte amb l'empresa i que si solucionaven alguna cosa m'ho dirien i no m'han dit res.
No li van donar perquè era una empresa privada.
Li van dir que no es podia i no li van dir a on dirigir-se. Va haver de buscar-ho pel seu compte.
Perquè porto des de setembre de 2008 trucant per demanar informació sobre aquest tema i em diuen que fins a finals de maig o juny no m'ho podran dir perquè és quan sortirà la normativa.
Perquè van ser molt bordes i antipàtics. Crec que no s'ho van voler mirar i em van enviar a la oficina de l'INEM perquè allà m'ho miressin. Però a l'INEM em van dir que això m'ho podia mirar la Generalitat, així que no estic molt contenta.
Perquè en el departament amb el que em van passar no sabien del tema del que els estava parlant.
El meu cap em va comentar que la cosa no s'havia solucionat (<i>No contesta res més</i>).
No tenien molt clara la solució correcta del tema. No ho sabien bé, però em van orientar de com poder fer-ho.
No saben dir-li des del mes de gener quan cobrarà l'ajuda pel seu fill.
Li van donar un telèfon, la van redirigir a un altre telèfon i des d'aquest li van aconsellar que anés a l'assistent social a la que ja havia anat anteriorment sense aconseguir resultats.
La van passar d'un departament a un altre i després de passar d'un lloc a un altre li van dir que anés a l'assistent, que els va dir que, en el seu cas, si no tenien fills no hi havia ajudes.
No podia imprimir el document de pagament per internet, vaig explicar-los el problema i em van dir que me l'enviarien per correu ordinari perquè no se'm passés el termini d'inscripció. Però em va arribar amb tres setmanes de retràs.

(*) Literals de gener de 2009. No inclou el número de petició perquè encara no estava inclòs a la mostra.

Què és el que va demanar?*

Havia de fer una sol·licitud de l'ampar i necessitava el número de la seguretat social però no li acceptava. Va trucar perquè li diguessin com havia de posar-lo.
Per informar-se sobre la targeta rosa.
Sobre la llei de memòria històrica, per a consultar uns arxius.
He sigut mare i he de començar a treballar i vaig preguntar què passaria si treballo mitja jornada per reducció d'horari per maternitat, ja que l'empresa està previst que tanqui i volia saber si la indemnització i l'atur el cobraré en relació a 8 hores o a quatre.
Volia informació sobre campanyes forestals.
Vaig trucar per alguna cosa relacionada amb l'ensenyament, però no recorda què.
Volia el nom d'un professional de justícia, cap de fiscalia.
Un telèfon per renovar el DNI.
Demana un permís per fer barbacoes.
Preguntava per una multa que li havien posat. Volia que li expliquessin on havia d'anar i si li havia posat la guardia urbana o la policia.
Volia el telèfon d'un ambulatori.
Volia informació sobre la línia ferroviària que estava en obres.

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

Perquè li van dir que fes el mateix que ella ja estava fent, però seguien sense acceptar-li.
Em van donar un telèfon de Badalona, i em varen dir que a Barcelona et donen la targeta rosa als 60 anys i a Badalona als 62.
No tenien la informació i em van donar el telèfon d'altres associacions.
Em van dir que la indemnització seria per haver treballat 8 hores però que l'atur seria per 4 hores, però l'advocat em deia una cosa diferent i vaig trucar dues vegades més al 012 per treure'n l'entrellat i cada vegada em deien una cosa diferent.
Em van dir que mirés a gencat.cat.
Entén que en aquell moment no sabessin contestar, però li van dir que el trucarien i no ho van fer.
No podien donar-li aquestes dades perquè no hi tenien accés.
Em van donar un telèfon en el que sortia un contestador automàtic i jo volia parlar amb la comissaria de policia de Tortosa per saber l'horari per la renovació del DNI.
No tenien la informació.
No li van donar el telèfon correcte.
No van entendre el que demanava i em van donar un telèfon equivocat.
No tenien la informació del tram en obres i em van donar el telèfon de RENFE perquè truqués allà i m'informés.

(*) Literals de febrer de 2009. No inclou el número de petició perquè encara no estava inclòs a la mostra.

Què és el que va demanar?*

Es va oferir per treballar en neteges forestals, estava preparat per fer això perquè havia fet un curset.
Va demanar un telèfon d'algun departament de la Generalitat. Era per un tema d'invalidesa.
L'adreça d'una oficina de l'INEM.
Que el possessin en contacte amb el Servei Català de Trànsit per consultar un tema relacionat amb multes.
Que m'aconsellessin sobre una agressió de la mare de la seva filla.
Crec que era per preguntar sobre un impost d'activitats econòmiques per saber si era per facturació o per mòduls
Tinc l'adreça de casa mal apuntada a Trànsit a la Campana i les multes de trànsit no m'arriben bé. Vaig trucar perquè m'informessin on havia d'anar per fer el canvi d'adreça.
Quins tràmits havia de fer per renovar el passaport.

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

Van dir que ja li trucarien. A altres amb menys experiència ja els han trucat i a ell no.
Es van equivocar de telèfon.
No els sortia l'adreça al mapa. És una oficina nova de Badalona.
Van trigar dos dies en informar-lo i ja li ho havien solucionat al RACC.
Ningú em podia aconsellar i em van donar el telèfon d'orientació jurídica.
Perquè no havia de trucar allà i em van indicar el lloc on m'ho solucionarien.
Perquè em van adreçar a Via Laietana 60, però no era el lloc correcte doncs per fer el canvi de domicili haig d'anar a la Campana.
Em van explicar que ells no em podien donar aquesta explicació, però em van dir on havia d'anar.

(*) Literals de març de 2009. No inclou el número de petició perquè encara no estava inclòs a la mostra.

Identificació de petició
Què és el que va demanar?*

9142657	Resoldre una reserva que va fer de Xanescat relativa a "L'estiu és teu".
9143828	Volia fer unes consultes sobre un contracte de lloguer amb opció a compra.
9210845	Demana informació d'on podia sol·licitar el permís per trucar música al carrer de Barcelona.
9211940	Demana on li podrien donar la normativa d'emissió de gas de les calderes.
9215427	Què havia de fer la seva filla per matricular-se a una altra carrera.
9231179	Hi havia un problema a una carretera que estava en obres. Aquesta carretera és d'un sentit però per les obres l'han fet de dos sentits separant-los amb cons, que estaven tots moguts. Vaig considerar que era molt perillós per la circulació i que podia donar lloc a un accident.
9231781	Vaig trucar per donar-me de baixa de l'ajuda que estava cobrant perquè començava a treballar.
9242655	Vaig demanar quan sortien les ajudes per la maternitat.
9258136	Volia saber un tema sobre les oposicions de professor de secundària.
9274181	El tema d'homologació d'un vehicle.
9284252	Va demanar com podia accedir a un tema de treball a Gencat.cat

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

La persona que em va atendre va fer directament una reserva de plaça sense confirmar la meua intenció, ja que havíem quedat en parlar per la tarda per decidir entre les places que m'oferia. Les meves trucades van quedar registrades com una incidència.
Perquè em van passar amb 4 o 5 persones diferents i al final no era un tema que ells em poguessin solucionar, crec que m'ho haurien d'haver dit abans de passar-me a tanta gent, ja que la trucada la pagava jo.
No li van donar el telèfon correcte.
No li van donar la informació, li van donar un altre telèfon perquè consultés.
Li van dir que esperés a que canviés el pla d'estudis.
Perquè a dia d'avui ningú m'ha informat de si s'havia solucionat el problema.
Vaig trucar moltes vegades i la extensió amb la que volia parlar no m'agafava mai el telèfon i al final vaig haver d'enviar un fax perquè em donessin de baixa.
Em van dir que encara no estaven publicades i no sé com està l'expedient, si haig de tornar a renovar-lo i si em donaran l'ajuda.
Vaig fer la gestió i a última hora no em va donar una informació que necessitava ningú del 012 ni per Internet i no vaig poder fer tot el procediment.
No era un problema del 012, és del govern central, era un vehicle molt especial.
No van saber dir-li com.

(*) Literals d'abril de 2009

Identificació de petició
Què és el que va demanar?*

9478586	Informar-se si era legal que a la seva dona li embarguessin la nòmina, a més d'haver-li embargat el compte.
9394417	Té una cèdula d'habitabilitat en tràmit i volia saber si hi havia alguna deficiència.
9395766	Té un client amb una hipoteca (a Caixa Laietana) que no pot pagar perquè es va quedar sense feina. El client va proposar a Caixa Laietana que es quedessin el pis però no ho van acceptar i no sabia on dirigir-se per a que li ho solucionessin.
9493144	Una consulta sobre qui havia de pagar l'impost d'una compra-venta.
9456363	Preguntar quina documentació fa falta per fer un canvi de nom d'un cotxe.
9423061	Va demanar per les ajudes per lloguers.
9410427	Volia saber quan rebria l'ajuda familiar (per a famílies amb nens petits) que ja havia sol·licitat.
9476032	Va preguntar quan rebrien l'ajuda per fills menors de 3 anys.
9454698	Volia saber com arribar amb transport públic fins al cementiri.
9462640	Va demanar l'horari del dipòsit de cotxes.
9542840	Sol·licitar que la possessin en contacte amb una comissaria dels mossos d'esquadra.
9399347	Tenia abelles a casa.
9401466	Va demanar una ambulància.
9416107	Va renovar contracte de lloguer i li van fer pagar l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats. Els vaig preguntar perquè no l'havia hagut de pagar al principi, si és obligatori pagar-lo i perquè hi ha gent que no el paga.
9434579	Volia anar amb autobús a una adreça

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

No tenien la resposta. Li van dir que havia d'anar a informar-se a la seguretat social.
No li van saber dir si hi havia algun problema amb la cèdula d'habitabilitat ni en quin estat estava.
Li van donar un telèfon per demanar cita als jutjats de Girona i allí no li van saber solucionar. La única resposta que li van donar era que es busqués un advocat (que no es pot pagar).
No tenien la informació. Li van dir on havia de dirigir-se.
Li van dir que necessitava el rebut de 2009 i després resulta que només calia el de 2008.
No sabien la resposta.
No li van aclarir, li van dir que ho rebria a principis de juny però encara no la ha rebut.
Li van contestar que no sabien quan s'aprovaria la convocatòria i després va trucar ella mateixa a benestar social i li ho van aclarir.
Li van contestar que l'autobús passava cada hora i no era cert.
No coneixien l'horari del dipòsit de cotxes.
No li van passar amb la comissaria que ella va demanar sinó li van passar amb una altra
No van saber on dirigir-la, li van donar el telèfon d'uns agents rurals i aquests li van dir que s'havia de dirigir a una unitat municipal.
L'ambulància va arribar tard.
No li van aclarir per què havia de pagar-lo. Li van dir simplement que ho havia de fer.
La ruta que li van dir era correcta però donava més volta que amb un altre autobús.

Identificació de petició
Què és el que va demanar?*

9803838	A una botigua no li van voler donar el full de reclamacions i va trucar per preguntar si tenia dret a que li donessin quan la demanava.
9776078	Permís de pesca.
9765176	Volia el número de telèfon de trànsit o els mossos d'esquadra per a que m'informessin de com havia de transportar un animal domèstic amb el cotxe.
9716654	Vaig preguntar per les beques de les universitats ja que encara no havien sortit.
9762299	Com tributa la consolidació del domini per extinció de l'ús de fruit.
9762156	Els va demanar el telèfon del servei d'empadronament de l'ajuntament de Badalona.
9761872	Ajudes pel lloguer.
9798377	A casa hem tingut un conflicte amb una academia que ens va oferir un curs que no es correspon amb les expectatives que teniem.
9797525	Volia parlar amb els informadors de tributs. Necessitava que li aclarissin un article de la llei segons el qual una operació no estava subjecta a impostos de transmissions patrimonials.
9814632	Volia saber si per entrar a la borsa d'interins d'auxiliars judicials podia entregar la sol·licitud per correu ordinari
9815035	Vaig demanar la subvenció per joves per un pis de lloguer que tinc.
9681281	Vaig trucar perquè m'havia assabentat de l'oferta per treballar en la neteja de boscos. Volia que m'informessin i treballar-hi perquè estava a l'atur.
9779808	Vaig demanar on es podia gestionar un certificat que estableix que la minusvalia de la meva mare és del 77% per optar a un habitatge de lloguer de protecció oficial adequat per la meva mare.

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

No es va aclarir.
No es van posar d'acord amb el vedat que hi havia.
Em van donar un número de trànsit i allí em van donar el telèfon dels mossos però no m'ho van saber dir i em van remetre de nou al 012. Finalment ningú em va saber dir com ho havia de fer.
Perquè em van enviar a un telèfon que ja sortia a les llistes de les universitats i per això ja ho podia haver mirat jo.
Vaig parlar amb tres persones diferents i em van donar tres respostes diferents
Es van equivocar de telèfon varies vegades i li van dir que no tenien cap altre número de telèfon. El telèfon que li van donar era de L'Hospitalet.
Li van donar una informació incorrecta (no especifica més).
Vaig trucar varies vegades i en una de les trucades em van dir que em trucarien per donar-me una resposta i a dia d'avui encara no he rebut cap trucada.
No em van saber donar la resposta i em va dir que em trucaria la persona que em podia donar una resposta i no m'ha trucat.
No sabien si es podia entragar per correu ordinari, li van dir que hi anés en persona però no sabien ni l'horari ni tenien el telèfon.
Suposo que perquè no ho sabien em van dirigir al meu ajuntament.
Em van dir que em trucarien per dir-me'n alguna cosa però després d'un mes com que no m'havien trucat vaig fer-ho jo i va resultar que se n'encarregava l'INEM i vaig perdre la feina.
Perquè tenien una llista de telèfons de benestar social en una base de dades que no estava actualitzada i uns no funcionaven o estaven fora de servei i no vaig poder solucionar res.

Identificació de petició

Què és el que va demanar?*

9931343	Que em diguessin com ho podia fer per l'ajuda d'un pis.
9958831	Va demanar quan se li acabava l'atur.
9973504	Els demanava informació pels ajuts al lloguer d'habitatge.
9973559	El número de telèfon de l'Institut Italià de Cultura.
9985817	Comprovar l'estat dels pagament d'una subvenció.
9988009	Estant a l'atur vaig agafar la baixa per maternitat i com vaig cobrar el mes sencer vaig trucar per saber si realment em corresponia.
9998981	Al Maresme, a Sant Vincenç de Montals no veiem bé la televisió per culpa dels repetidors i vaig trucar perquè m'orientessin sobre el que podia fer.
10023504	Com anar a la universitat de Sant Cugat.
10025473	Un tema sobre ajuts per adopció d'un nen que vaig adoptar.
10032696	Que li donessin informació dels ajuts al lloguer a joves de 22 anys. El seu fill no els té però li falta poc, però la seva jove sí.
10059179	Sobre un tema d'usdefruit d'una herència.

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

No em van donar cap tipus de solució i tampoc entenia bé el que em deien
Perquè no li van dir directament. Li van donar el telèfon de l'INEM de Mataró.
Em van enviar a un lloc de Granollers, relacionat amb els lloguers, i després d'estar al carrer esperant a ple sol dues hores, em diuen que el poble de Sta. Eulàlia de Ronçana, on jo resideixo, no era competència d'ells, així que la informació no era correcta.
La Generalitat no els havia passat aquest número de telèfon. No el tenien.
Es va tallar la trucada.
Em van dir que per saber-ho havia d'anar a l'oficina de l'INEM, amb les cues que suposa, quan en realitat ho hagués pogut fer per telèfon, cosa de la que no van saber informar-me.
Em van adreçar a un número de Madrid i allà no ens ho van solucionar. Vaig tornar a trucar i llavors em van dir que truqués a l'Ajuntament, però tampoc era allà. Vaig tornar a trucar i m'havien d'enviar un e-mail amb la resposta i encara estic esperant.
Com no hi ha classe, no hi ha servei públic, però no em van dir res i haurien de saber-ho.
No podien accedir a les dades de Benestar i Família per dir-me quines ajudes podia rebre.
Ella volia que li ampliessin informació exacta sobre el contracte laboral o les condicions necessàries per obtenir l'ajuda al lloguer, perquè la seva jove sí té l'edat i la residència permanent. No li van explicar res més, em van donar l'adreça de gencat.cat.
Perquè és un error que té una oficina liquidadora i vaig demanar com podia solucionar-lo i no estava a les seves mans fer-ho.

(*) Literals de juliol de 2009



Identificació de petició

Què és el que va demanar?*

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

2009081107790	Li caducava el carnet de conduir. Sempre que arribava la data de caducitat li enviaven de Trànsit un paper per recordar-li i els va demanar perquè no li havien enviat.	No li van saber dir. Li van passar a Trànsit i ells li van dir que havia d'anar a buscar-lo.
2009081300040	Per saber a quina hora es produiria la pluja d'estels.	No ho sabien. Li van donar el telèfon de meteorologia i va saltar un contestador, de manera que no van obtenir la informació.
2009081708500	Que li possessin amb algun telèfon per fer una reclamació per un mal servei a una perruqueria, a la que a més li havien donat una fotocòpia del full de reclamacions en lloc de l'original.	La van anar passant d'uns als altres i com no era ràpid ho va deixar estar.
2009081801510	Informació de com fer una reclamació a Vodafone.	Li van dir que en 15 dies podia portar els papers a l'oficina de l'Ajuntament, però la informació no era correcta. Eren 30 dies i en lloc d'una havia de dur dues fotocòpies.
2009081904250	Volia presentar una reclamació d'atenció al client, relacionada amb l'empresa Leroy Merlin.	Perquè li van respondre massa ràpid, no es van implicat i l'atenció va ser molt freda. No els va entendre bé.
2009082508160	El telèfon del Consell Comarcal per habitatge.	Es van equivocar de telèfon.
2009082900590	Com es podia desplaçar en autobús des de la plaça Sanllehí fins a un centre comercial de Sant Boi.	Li van indicar malament els autobusos, perquè el trajecte va ser massa llarg.

(*) Literals d'agost de 2009

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

2009091809460	Que la televisió no es veu bé amb i sense TDT, què es pot fer	Li van dir que era pel vent, però sap que no és per això perquè abans passava el mateix
2009091606790	Va demanar pel transport nocturn de Barcelona a Rubí.	Perquè la línia estava saturada. Va deixar un missatge amb el seu número de telèfon i no l'han trucat
2009091408640	Vaig trucar al telèfon de la LLOC i no podia comunicar-me amb ells. Llavors vaig trucar al 012 per què em donessin la resposta, per si podia parlar amb la LLOC a través del 012	Em van comentar que havia d'enviar un correu electrònic a la LLOC i no em van dir res més, perquè la primera consulta havia de ser per Internet
2009092108700	Quan surten les proves de nivell C de català	No estava l'especialista. Li van dir que ja el trucarien, però abans de trucar ell es va assabentar que les proves sortien al dia següent. Quan van trucar del 012 li van dir que les proves no havien sortit encara però no li van dir que sortien al dia següent
2009091201830	Vaig trucar al consumidor per posar una denúncia a Jazztel	Perquè em van dir que havia de trucar a un altre lloc i no m'ho van solucionar. Després em van dir que havia de trucar a protecció de dades perquè ells no podien fer res, total que encara no s'ha solucionat el cas
2009091807620	Vaig demanar quan cobraria l'ajuda pels fills menors de 3 anys, no l'havia cobrat encara	Li van dir que la cobraria però que de moment no sabien quan
2009092107410	Volia saber què no li havia arribat la carta de renovació de l'atur. Va demanar si se la podien tornar a enviar.	La resposta va ser que havia d'anar personalment a l'OTG, però el cas de la seva mare va ser el mateix i a ella li van dir que li enviarien la carta
2009090807670	Se li havia passat la data de segellar i va trucar per veure com podien arreglar-ho	La van passar a diversos departaments per acabar dient que hauria d'anar personalment a l'OTG. Ella s'esperava poder fer-ho per telèfon
2009092110200	Vaig consultar pel tema de l'ajuda familiar pels fills menors de 3 anys per saber si estava aprovada i quan cobraria	Em van dir que estava aprovada però que no sabien quan ingressarien els diners
2009091000980	Vaig demanar què havia de fer per tenir el grau superior d'educació infantil, perquè tinc en grau mitjà i fa temps que vaig deixar els estudis	Quan van veure que era de Lleida, li van donar un telèfon d'allà i des d'aquell número no li van saber donar la informació i li van dir que truqués al 012
2009091003600	Em va arribar una carta de l'atur on em deia que havia d'emplenar unes dades per renovar la prestació. L'havia d'enviar abans del dia 15 però em va arribar més tard del 15 i vaig trucar perquè m'ho solucionessin	Em van dir que havia d'anar a l'oficina de l'atur, que ells no em podien ajudar i al final vaig perdre un mes d'atur
2009090707320	Per saber si havia lloc per sol·licitar una plaça a un centre esportiu	Em van donar un número de telèfon perquè ells no podien fer-ho, però amb el número que em van donar no vaig poder fer res

(*) Literals de setembre de 2009

Identificació de petició
Què és el que va demanar?*

2009101609900	La data en que rebria l'ajuda per menors de tres anys
2009102612470	En quina situació es trobaven les ajudes als menors de tres anys
2009100811870	Va entrar a la Junt d'Arbitratge de la Generalitat per Internet i deia a la pàgina web que quan la sol·licitud hagués estat emplenada truqués al 012 i es posarien en contacte amb ella per dir el dia i hora de la consulta
2009102612530	Quan li donarien l'ajuda per una nena. Ja havia trucat varies vegades
2009102300020	Era per un motiu laboral, no recorda exactament
2009102707390	Demana un telèfon d'un servei social, per veure si tenia dret a algun tipus de descompte
2009100808250	Informació sobre reagrupament familiar que estava gestionant, relacionat amb el visat
2009101605990	Algun tema laboral de conveni sobre l'estructura salarial d'algun conveni, no recordo exactament
2009101402800	Era per demanar una ajuda per als menors de tres anys
2009101410980	Era sobre lo de les ajudes per als nens
2009102801820	On es podia fer el carnet de la seguretat social si ets estranger
2009100512780	La situació de l'ajuda a menors
2009102705720	Necessitava saber com anava el tràmit per renovar el DNI
2009101002800	Va demanar si podia renovar el carnet de manipuladora d'aliments, que el va perdre
2009102005110	Va demanar un telèfon per formar una ONG, el telèfon de la delegació del Departament de Justícia a Sabadell

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

Perquè cada vegada que ha trucat li han donat una data diferent
Perquè cada vegada em diuen una cosa diferent
El 012 havia d'haver trucat a la Junta però es veu que des del 012 no van passar la informació
Perquè cada vegada que ha trucat li deien que truqués un altre dia i que li donarien la resposta. Ha trucat moltes vegades i no saben mai la data
Era de nit i no hi havia ningú del departament que li solucionés el problema
Em van donar un telèfon que no era el que tocava
No estaven ben informats d'on havia de dirigir-se, si havia de fer el visat a Espanya. Era un cas puntual, perquè la persona estava embarassada i no podia viatjar
Van prendre nota i em van dir que ja em trucarien però no hi han fet
Em van dir que m'enviarien una carta que no vaig arribar a rebre i vaig haver de mobilitzar-me per una altra banda
Perquè no saben el dia de pagament, no m'ho van poder dir
Perquè vaig anar on em van dir i no era allà
Els no podien fer res, estava en curs i no em van donar dates
Em van enviar a un lloc on no em van atendre
Li van contestar que l'empresa on treballés li faria el curs, però abans, a l'oficina de consum va demanar si el podia fer i li van dir que sí però que havia de pagar.
Li van donar uns telèfons que no tenien res a veure. No li van dir que a Sabadell no hi havia delegació de justícia. Va perdre molt de temps

Identificació de petició

2009111006640
2009111810460
2009111901260
2009111909210
2009111908950
2009112305570
2009112508420

Què és el que va demanar?*

Perquè em donessin informació de com havia de fer una reclamació a Fecsa Endesa
Per l'ajuda per tenir menors a càrrec
Per a què li passessin amb el departament de defensor al client
Per l'ajuda que dóna la Generalitat per tenir infants menors de tres anys
Les ajudes per fills a càrrec
Una pregunta concreta de la cèdula d'habitabilitat relacionada amb el banc
Que em possessin en contacte amb algú de consum per resoldre un dubte sobre l'etiquetatge del preu de venda al públic dels productes que tinc al meu negoci

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

No em van dir què havia de fer, només em van dir que truqués a Fecsa Endesa
No saben res de quan es cobrarà aquesta ajuda
Li van passar amb el defensor del client i aquí li van tornar a remetre al 012. El tema era que havia comprat un mòbil a Vodafone que només havia vist a través d'una fotografia. Quan li van donar el mòbil va resultar no ser el que s'esperava i no li volien canviar per un altre.
Potser no va ser gaire amable
No s'aclareixen amb el dia que es paga l'ajuda
Van dir-me que no els hi corresponia a ells aquest tema
Perquè jo volia que em contestessin immediatament i vaig haver de fer un escrit que van contestar-me al cap de 10 dies. Això em va perjudicar.

(*) Literals de novembre de 2009

Identificació de petició

Què és el que va demanar?*

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

2009120703700	Va demanar que li passessin ràpidament amb la policia	Li van destrossar el pis que tenia llogat i el llogater es va fugar. Volia una solució ràpida i el van trucar al cap de dues setmanes
2009120907420	Saber com estava el tema de l'ajuda per un fill petit que encara no han cobrat	Em van dir que no em podien donar la resposta perquè no sabien amb qui estaven parlant. Em van dir bon dia i van penjar.
	Informació sobre l'ajuda o prestació econòmica pel naixement d'un fill	No van saber dir-me quan rebria la prestació que donen pel naixement d'un fill
2009121415890	Perquè m'informessin de com estava la subvenció que donen per tenir fills	Em van dir que estava acceptada però que no sabien quan la cobrariem
2009121416340	Volia saber quan li pagarien l'ajuda per tenir un fill	No li van saber donar cap data concreta ni res més.
2009121417480	Volia saber si unes carreteres estaven tallades per la neu o no	Li van dir que estaven tallades i després es va assabentar que no ho estaven
2009121509480	Volia saber l'horari del metro per aquestes festes	No em van saber donar la resposta adequada, em van donar la resposta a mitges perquè no sabien exactament l'horari
	Li havien de donar l'ajuda de 600 euros per fills menors de 3 anys, volia saber quan la rebria perquè coneixia altres persones que ja l'havien rebut	Li van dir que no ho sabien, sense donar-li cap altra explicació
	Volia saber quan tindria solucionat un tràmit de renovació de la targeta de residència	Li van dir que no sabien com anava aquest tema però a ella li havien dit que l'informarien aquí
	Volia saber quins papers necessitava per l'ajuda familiar	No li van dir que necessitava la declaració de la renda
2009121901750	Té un pis per llogar i volia informar-se del que havia de fer per no tenir problemes amb el pagament dels llogaters	No li van facilitar suficient informació i la persona amb la que va parlar no sabia del tema.

(*) Literals de desembre de 2009

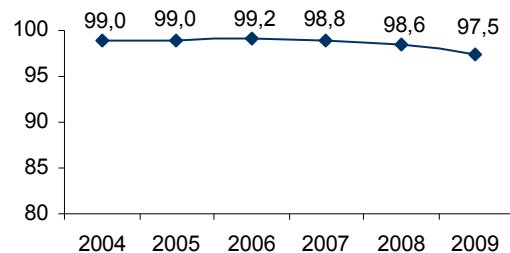
Gairebé la totalitat dels usuaris considera que la darrera vegada que va utilitzar el 012 el van atendre de forma amable, en la seva llengua i que van entendre la seva consulta amb facilitat.

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

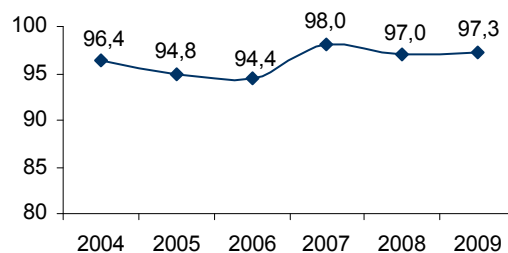
- **Gairebé la totalitat dels usuaris afirmen** que la darrera vegada que van trucar al servei del 012 **els van atendre de forma amable** (98,5%), que **els van atendre en la llengua que utilitzaven** (97,3%) i que els va atendre va **entendre ràpidament la consulta** (96,0%).
- El 88,2% opina que li van **solucionar la consulta ràpidament** i pel que fa al temps d'espera, el 78,3% diu que **no va haver d'esperar-se massa** abans que l'atengués algú.
- El 54,3% d'usuaris no van ser passats a un segon operador.
- Tots els aspectes pels que s'ha preguntat de l'última vegada que l'usuari va utilitzar el servei es mantenen amb poques variacions respecte l'anterior consulta
- **Gairebé la totalitat dels usuaris (97,5%) creu que tornarà a utilitzar el servei d'atenció telefònica de la Generalitat.** Aquest percentatge es manté estable respecte les passades consultes.
- També pràcticament tots els entrevistats, **un 96,1%, ha recomanat o recomanarà aquest servei a alguna persona**, percentatge que es manté respecte a les dues consultes anteriors.

L'última vegada que va trucar:

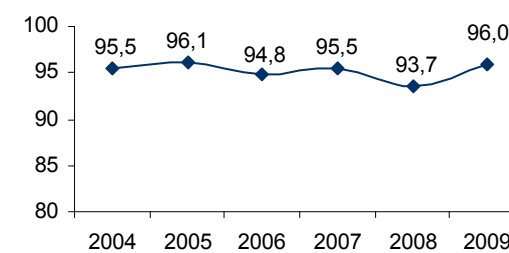
El/La van atendre de forma amable



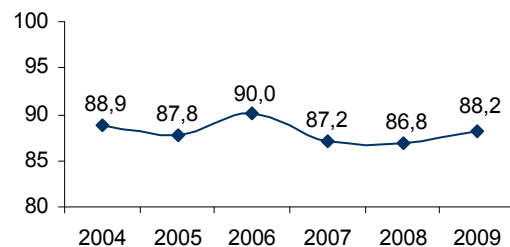
El/La van atendre en la llengua que vostè utilitzava



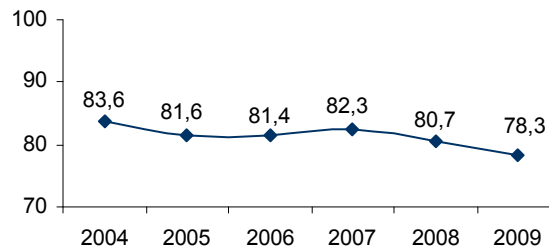
Van entendre ràpidament la consulta



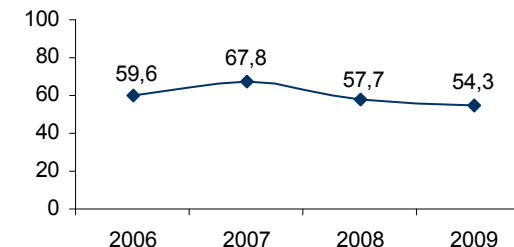
Li van solucionar la consulta ràpidament



No va haver d'esperar-se massa abans que l'atengués una operadora*



No van passar-lo a un/a segon/a operador/a**

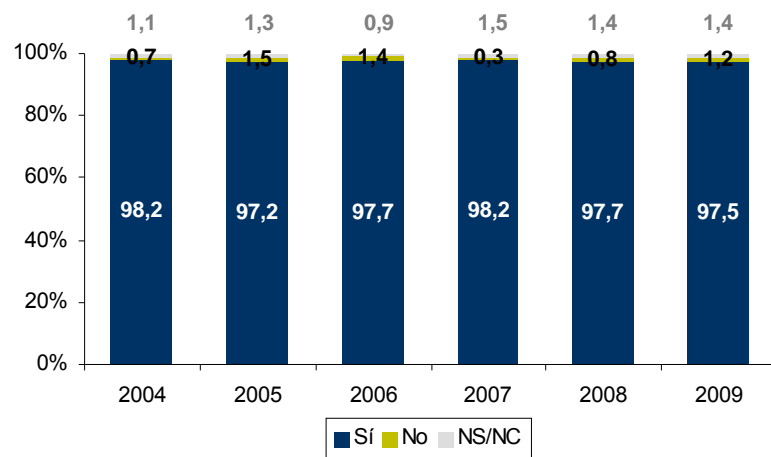


(*) L'escala d'aquest gràfic va de 70 a 100.

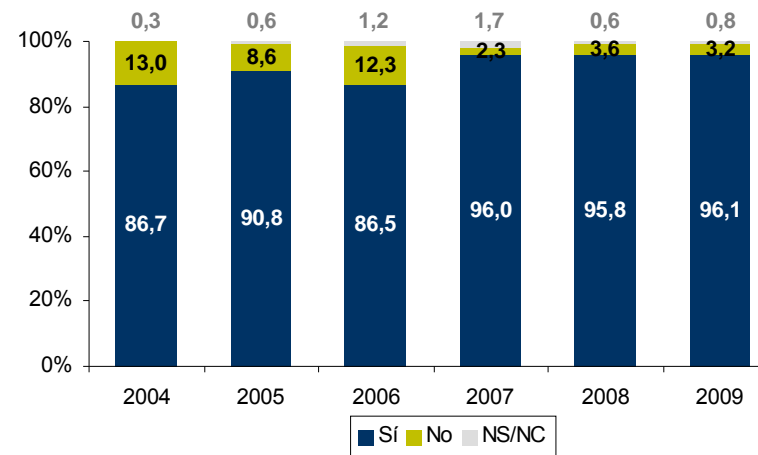
(**) L'escala d'aquest gràfic va de 0 a 100.



Creu que tornarà a utilitzar el 012?



Ha recomanat o recomanarà aquest servei a alguna persona?



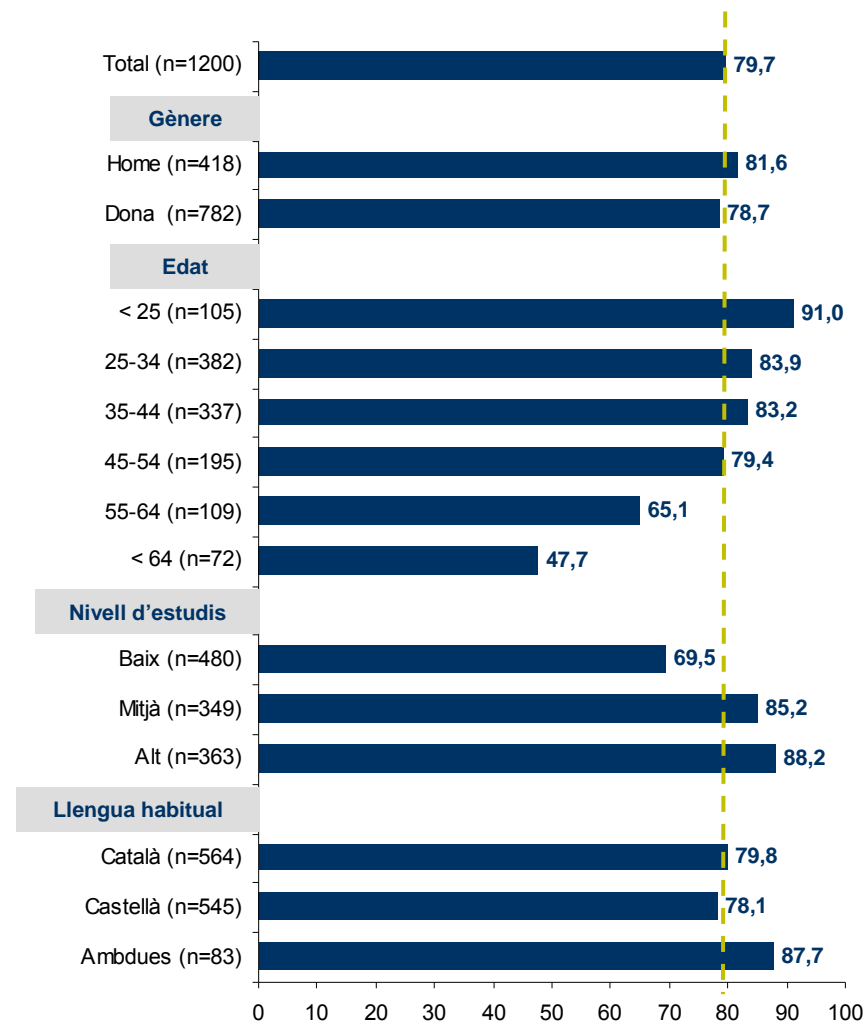
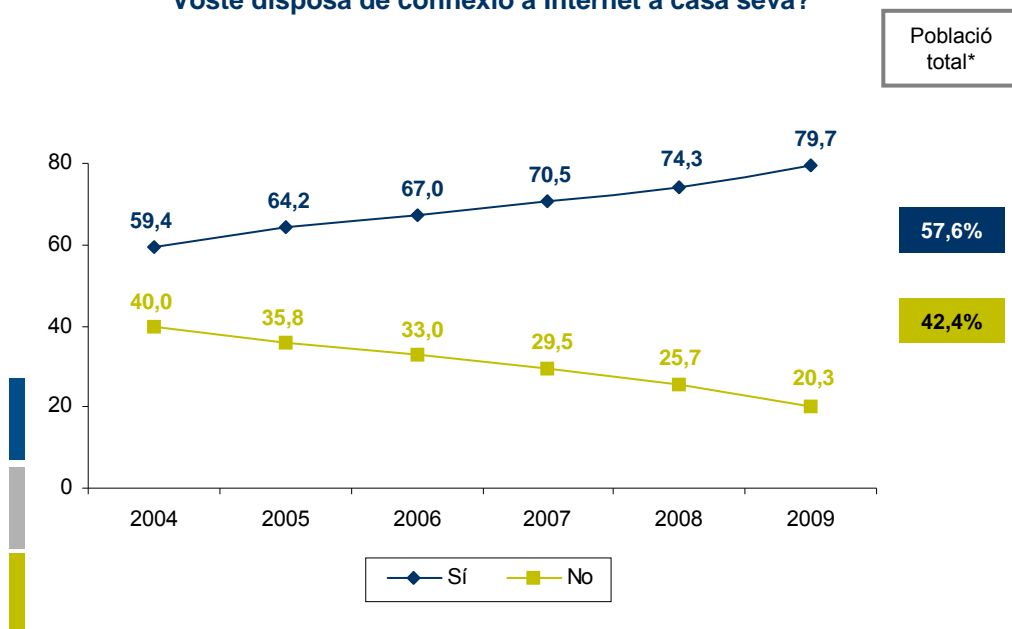


Internet i Gencat

Vuit de cada deu entrevistats té Internet a casa i la majoria es connecta cada dia.

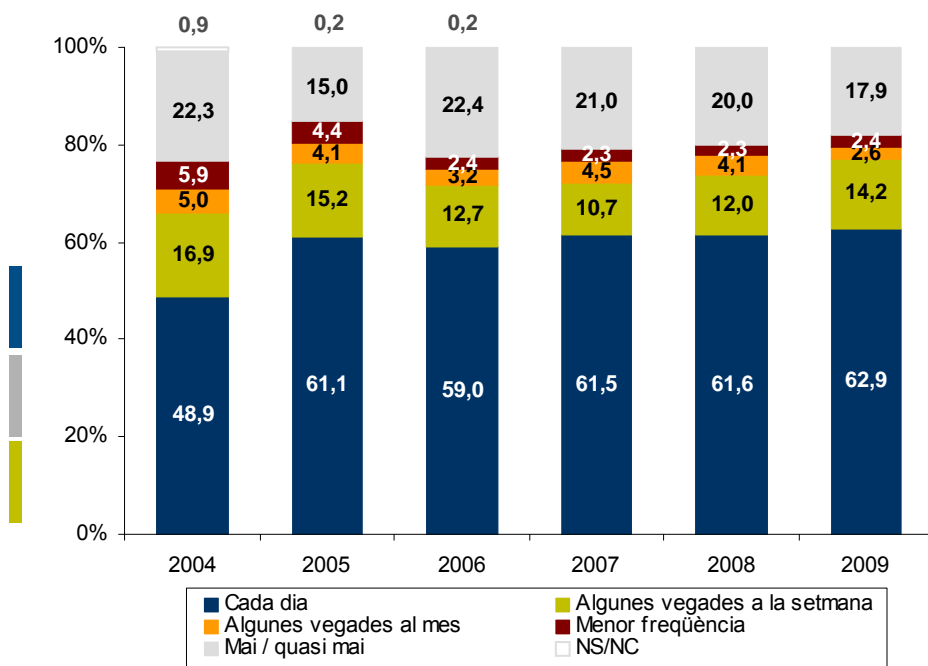
- **El 79,7% dels usuaris del 012 disposen de connexió a Internet a casa seva.** Aquest percentatge ha anat augmentat progressivament consulta rere consulta.
- Per segments de població, la proporció de persones que disposen d'Internet incrementa entre els més joves i decreix entre els més grans, assolint el 91,0% entre els menors de 25 anys i reduint fins el 47,7% entre els majors de 64.
- La proporció de persones que tenen connexió a Internet a casa també creix entre els que tenen estudis universitaris.
- **La majoria dels enquestats, el 62,9%, utilitza Internet cada dia,** per un 14,2% que l'utilitza varies vegades a la setmana, un 2,6% que es connecta algunes vegades al mes i tant sols el 2,4% diu que es connecta amb menor freqüència. El 17,9% no es connecta mai.
- Es mantenen uns percentatges similars a les anteriors consultes.
- Per segments de població s'aprecien importants diferències. Entre els homes, com més jove és l'enquestat i a mesura que augmenta el nivell d'estudis n'hi ha més que es connecten a Internet a diari.
- **Aquells que es connecten a Internet amb una freqüència diària, ho fan una mitjana de 2 hores i 45 minuts,** de manera similar al 2008.
- Concretament, un 12,5% es connecta menys d'una hora al dia, el 27,2% entre una i dues, una cinquena part de dues a tres hores, el 16,7% entre tres i cinc i un 22,6% més de cinc.
- **Entre els que es connecten algunes vegades a la setmana ho fan una mitjana de 3h i 32 minuts,** seguint la tònica de la darrera consulta.
- En concret, el 8,0% es connecta menys d'una hora a la setmana, el 23,5% entre una i dues, el 27,1% de dues a tres hores, gairebé una quarta part de tres a cinc hores i un 17,6% més de cinc.

Vostè disposa de connexió a Internet a casa seva?

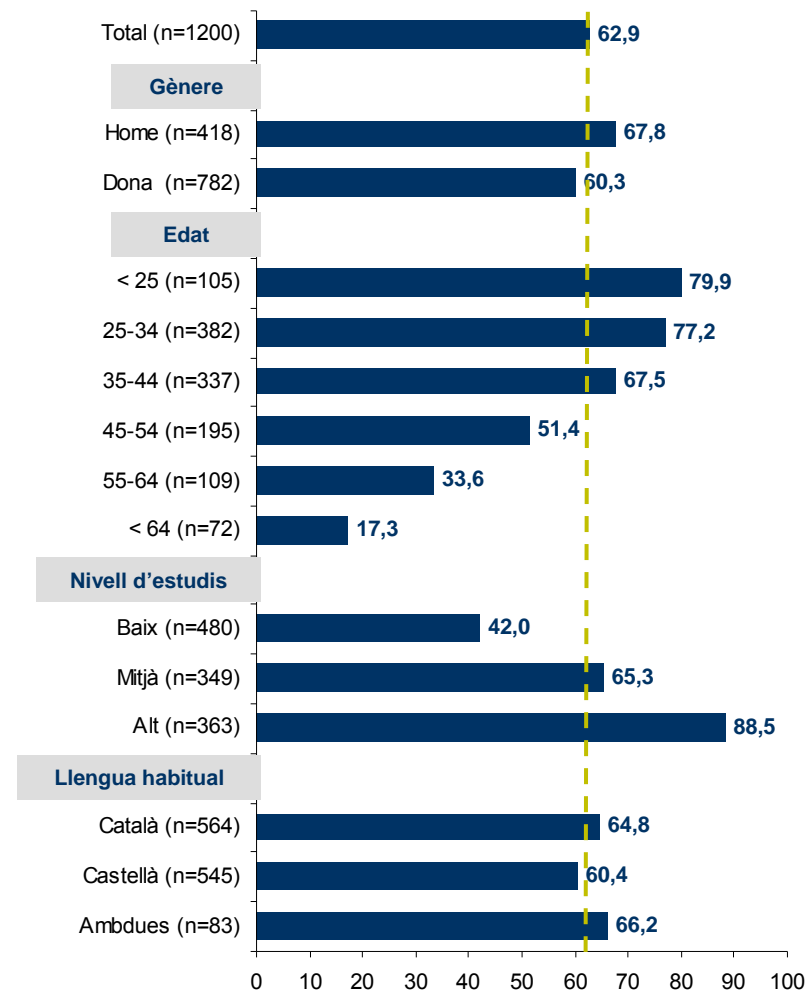


(*) R. 510. Estudi quantitatiu per conèixer l'evolució del coneixement i ús de les noves tecnologies i dels serveis d'atenció als ciutadans. Juny 2009, Registre d'Estudis d'Opinió (REO). Centre d'Estudis d'Opinió.

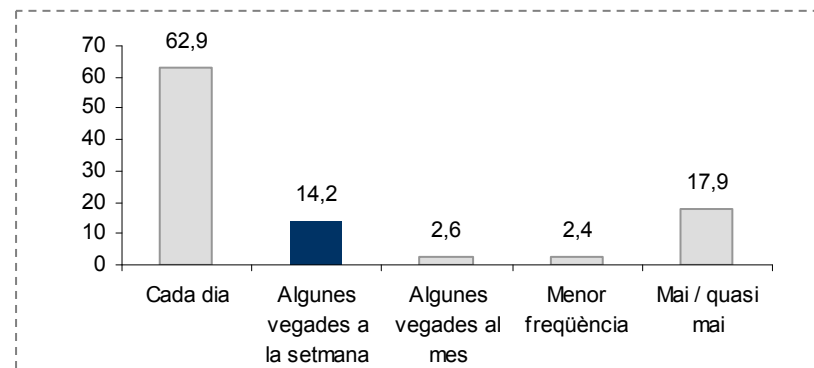
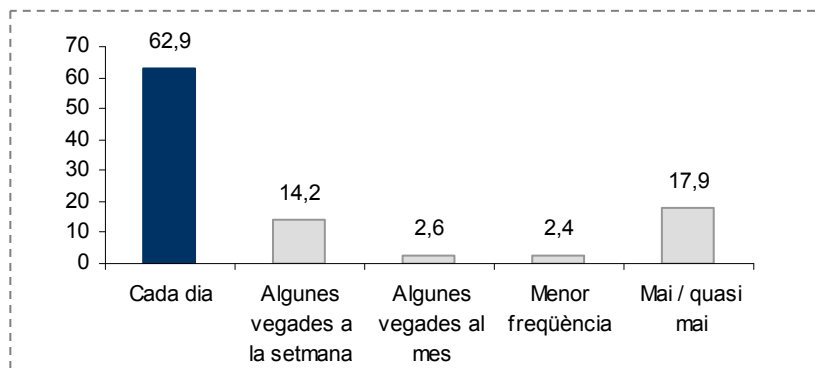
Amb quina freqüència utilitza internet?



-Utilitza Internet cada dia-

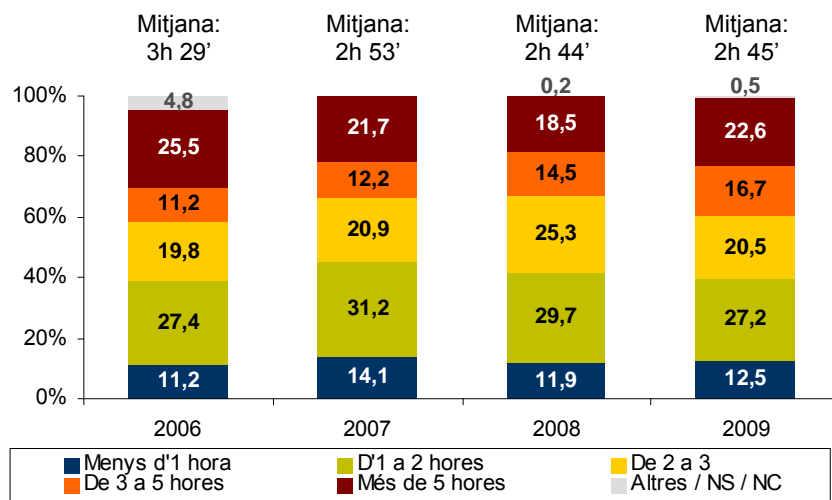


Amb quina freqüència utilitza internet ?



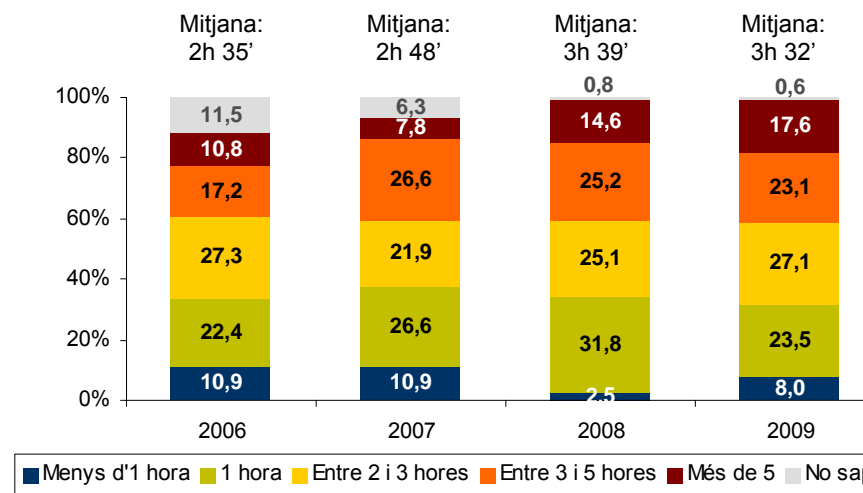
-Es connecta cada dia (n=754)-

Em podria dir quantes hores es connecta al dia?



Es connecta algunes vegades a la setmana (n=169)-

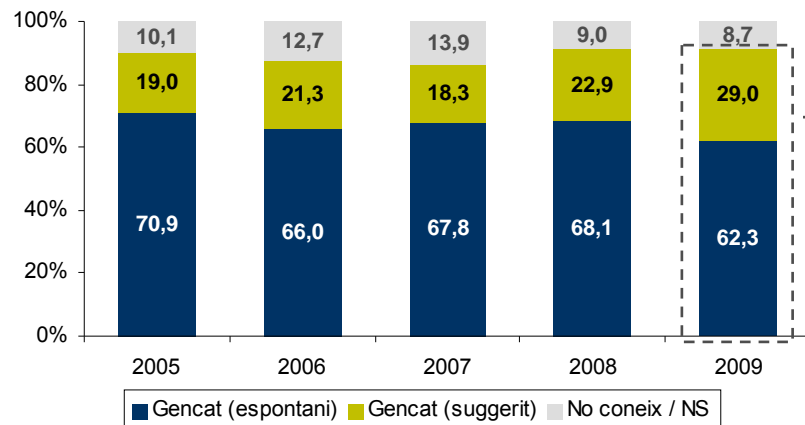
Em podria dir quantes hores es connecta a la setmana?



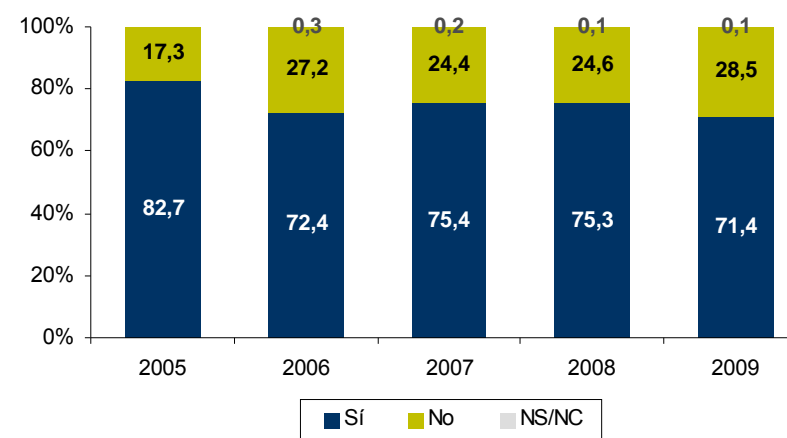
La notorietat de la web gencat.cat supera el 90% entre els usuaris del 012. Set de cada deu dels que la coneixen l'han utilitzat alguna vegada

- **La notorietat de la pàgina web de la Generalitat de Catalunya, gencat.cat, és del 91,3%.** El 62,3% l'han sabut dir de manera **espontània** i el 29,0% només quan se'ls ha **suggerit**. El 8,7% no coneix la web gencat.cat.
- Aquestes proporcions són molt similars que en les passades consultes, però tot i que incrementa el coneixement suggerit.
- Els homes, els menors de 35 anys i a mesura que augmenta el nivell d'estudis són els que tenen un major coneixement espontani de la pàgina de la Generalitat.
- **El 71,4% dels que coneixen la web de la Generalitat diuen que l'han utilitzat alguna vegada,** per un 28,5% que no hi ha accedit mai.
- El percentatge d'usuaris del 012 que ha accedit a la web de la Generalitat minva lleugerament entre els que el coneixen respecte a les anteriors consultes.
- A mesura que redueix l'edat de l'enquestat i incrementa el nivell formatiu, augmenta el percentatge de persones que diuen haver utilitzat la pàgina gencat.cat.
- **Entre els que han accedit alguna vegada a la web de la Generalitat, la majoria ho havia fet en el darrer mes (61,0%),** una cinquena part feia entre un i dos mesos i el 18,5% tres mesos o més.
- Es manté el temps que fa que van accedir la darrera vegada en relació a anteriors consultes.
- **Els principals mitjans prescriptors són la feina o centre d'estudis (20,3%) i la televisió (19,2%).** Un 16,8% diu que la va conèixer a través d'un **cercador d'Internet** i en 12,4% per algun **familiar o amic**.
- En menor mesura els usuaris del 012 esmenten la premsa (3,4%), les oficines de treball (3,4%), el mateix 012 (2,7%), per la revista de la Generalitat (1,5%) o la ràdio (1,1%), entre altres. Un 14,2% no recorda com va conèixer la web gencat.cat.
- En relació a la passada consulta, hi ha un augment dels que van conèixer la pàgina gencat.cat a través de la feina o el centre d'estudis, alhora que minven els que se'n van assabentar per algú del seu entorn proper. Apareixen com a mitjà prescriptor les oficines de treball de la generalitat o l'INEM.
- Els més joves, els que tenen entre 45 i 54 anys i a mesura que incrementa el nivell formatiu esmenten com a mitjà prescriptor la feina o el centre d'estudis. Els catalanoparlants i els que parlen ambdues llengües per igual són els que més esmenten la televisió.

Coneixement del nom de la pàgina web de la Generalitat



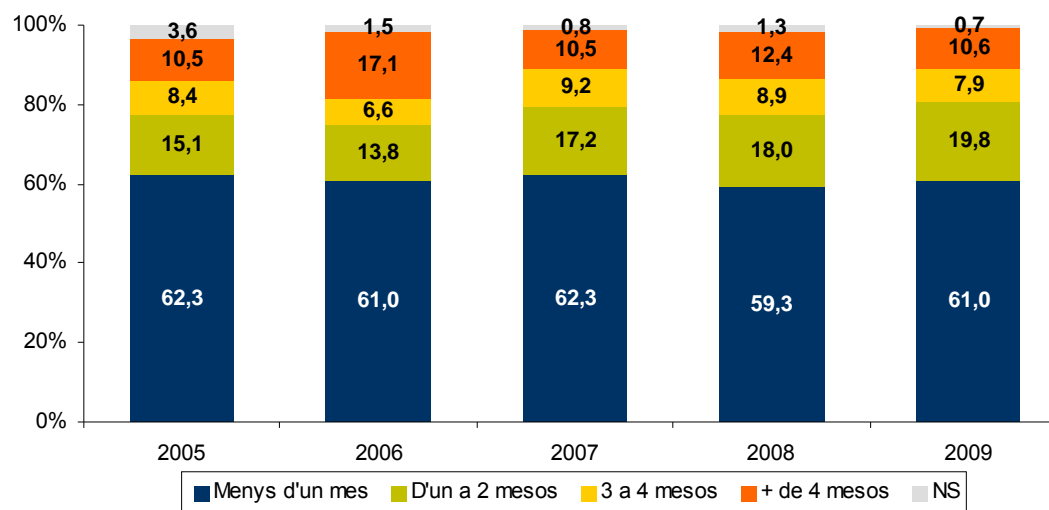
**-Coneix Gencat.cat (n=1093)-
 Ha utilitzat alguna vegada Gencat.cat? ***



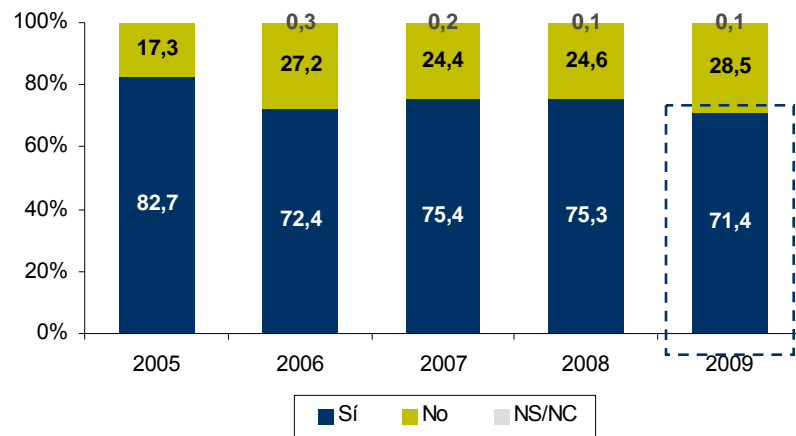
(*) En la consulta de l'any 2005 el nom de la pàgina era Gencat.net

-Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat (n=780)-

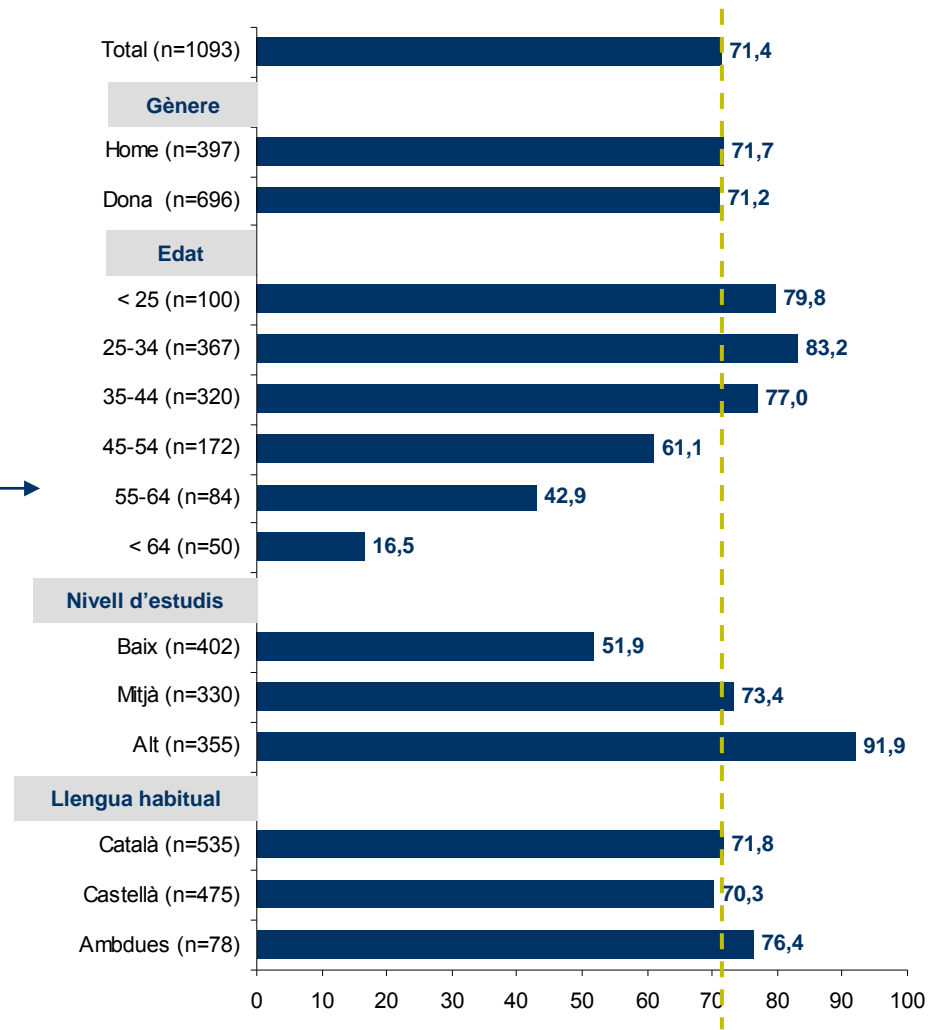
Quant temps fa de l'última vegada que hi va accedir?

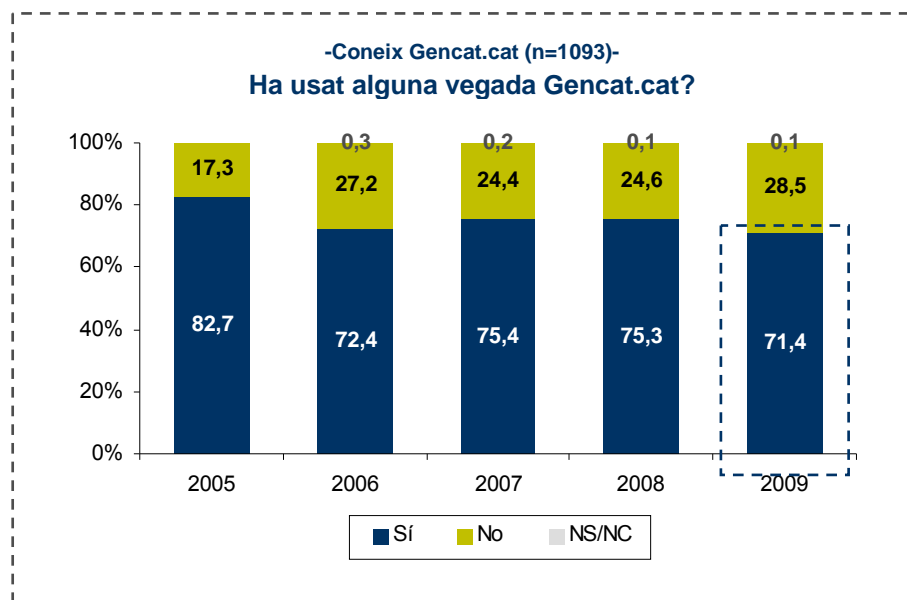


-Coneix Gencat.cat (n=1093)-
 Ha usat alguna vegada Gencat.cat?



-Sí ha utilitzat Gencat.cat-



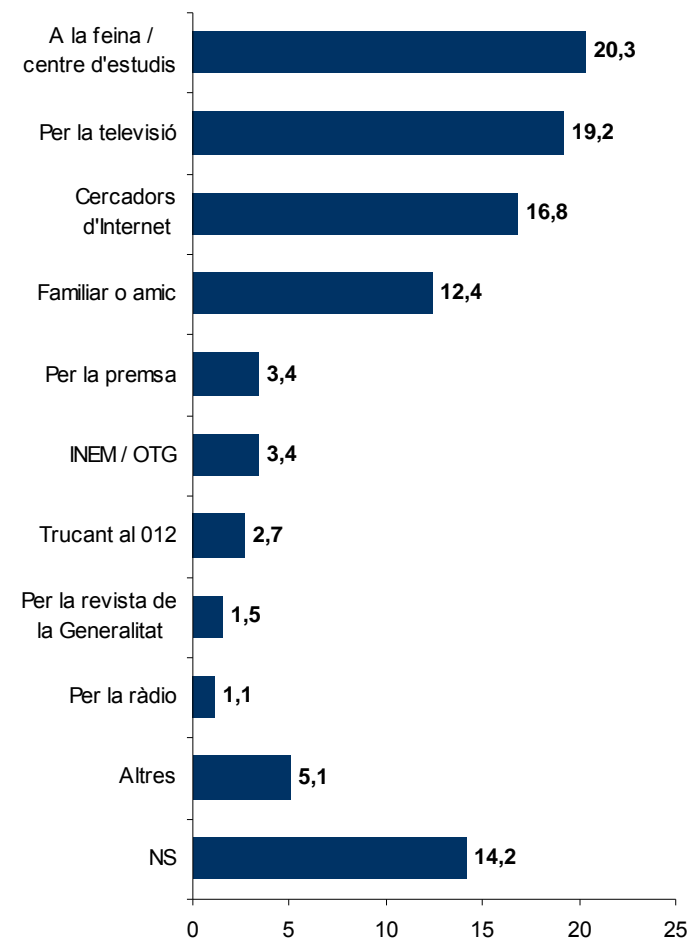


Com va conèixer Gencat.cat?

-Evolució-

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

**-Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat (n=780)-
Com va conèixer Gencat.cat?**



Com va conèixer Gencat.cat?

-la coneixen i l'han utilitzat alguna vegada (n=780)-

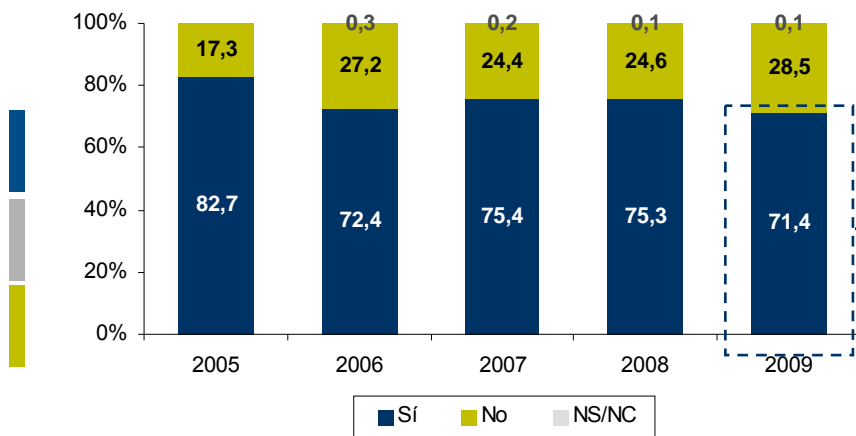
	Total n=780	Sexe		Edat					
		Home n=284	Dona n=496	< 25 n=80	25-34 n=305	35-44 n=247	45-54 n=104	55-64 n=36	> 64 n=8
A la feina / centre d'estudis	20,3	17,1	22,1	35,7	15,4	16,9	30,9	14,7	39,2
Per la televisió	19,2	19,9	18,8	19,9	20,3	17,4	17,5	27,4	11,4
Cercadors d'Internet	16,8	22,8	13,3	12,6	20,5	18,4	6,7	13,0	13,3
Familiar o amic	12,4	11,8	12,8	12,7	14,7	9,7	11,7	13,5	12,1
Per la premsa	3,4	4,8	2,6	2,6	2,4	3,3	5,1	9,0	
INEM / OTG	3,4	3,2	3,6		5,6	2,8	1,7	3,1	
Trucant al 012	2,7	1,7	3,3	1,5	2,9	3,4	2,8		
Per la revista de la Generalitat	1,5	1,3	1,6	1,0	1,9	1,6	0,9		
Per la ràdio	1,1	1,2	1,0		0,3	1,3	1,7	7,7	
Altres	5,1	3,7	5,8	6,4	4,4	6,4	2,8	3,3	11,8
No sap	14,2	12,5	15,1	7,6	11,6	18,7	18,2	8,3	12,1

	Total n=780	Nivell d'estudis			Llengua habitual		
		Baix n=209	Mitjà n=243	Alt n=326	Català n=383	Castellà n=334	Ambdues n=60
A la feina / centre d'estudis	20,3	11,7	19,1	26,6	20,6	20,5	18,0
Per la televisió	19,2	20,7	20,7	17,2	25,3	10,6	27,0
Cercadors d'Internet	16,8	13,1	16,5	18,8	15,7	19,0	11,8
Familiar o amic	12,4	20,0	12,3	7,8	10,7	14,2	13,0
Per la premsa	3,4	4,6	3,2	2,8	2,7	4,4	1,6
INEM / OTG	3,4	9,3	2,3	0,6	0,9	5,4	6,7
Trucant al 012	2,7	3,8	3,5	1,6	2,2	3,2	3,5
Per la revista de la Generalitat	1,5	1,0	3,1	0,6	0,7	2,6	
Per la ràdio	1,1	1,4	0,8	1,1	1,7	0,6	
Altres	5,1	8,3	4,7	3,3	1,9	8,8	5,1
No sap	14,2	6,2	13,8	19,5	17,5	10,6	13,2

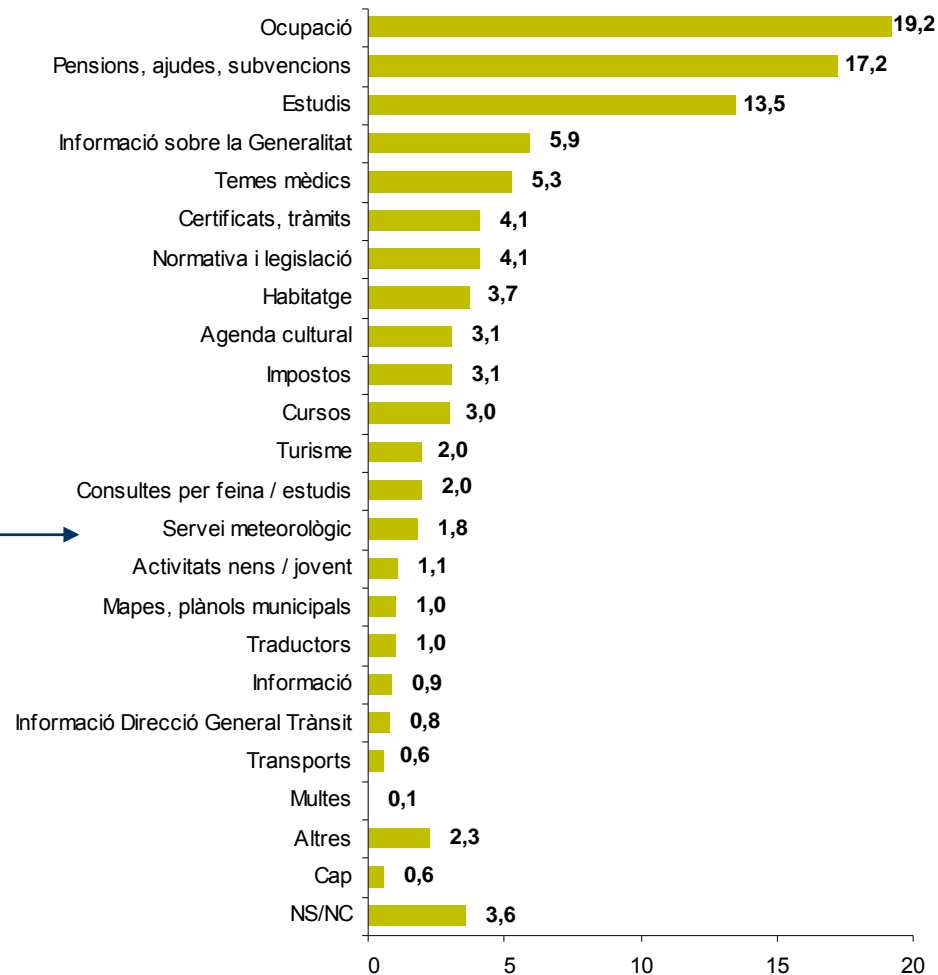
Les temàtiques més consultades a gencat.cat estan relacionades amb l'ocupació o amb pensions, ajudes i subvencions. La gran majoria sap que es poden fer tràmits a través de la web.

- Les temàtiques que més consulten els usuaris del 012 que han accedit a gencat.cat quan s'adrecen a la pàgina de la Generalitat són molt variades.
- Les més freqüents, però, estan relacionades amb l'ocupació (19,2%) i les pensions, ajudes o subvencions (17,2%). Per darrera, els usuaris del 012 han esmentat els estudis (13,5%).
- Aquestes tres han estat les principals temàtiques per les que els usuaris del 012 accedeixen a gencat.cat, si bé fins ara la primera havia estat qüestions relacionades amb els estudis, que en aquesta consulta ha quedat en tercera posició.
- En menor mesura, també es consulta informació sobre la Generalitat (5,9%), temes mèdics (5,3%), certificats i tràmits (4,1%), normativa i legislació (4,1%), qüestions d'habitatge (3,7%), l'agenda cultural (3,1%), impostos (3,1%), cursos (3,0%), entre altres.
- Els entrevistats que estan a l'atur i, en menor mesura, els que tenen entre 25 i 34 anys i un nivell formatiu baix són els que més han entrat a la pàgina de la Generalitat per mirar temes relacionats amb l'ocupació. Tant els estudis com l'habitatge destaquen entre els entrevistats menors de 25 anys. També esmenten més els estudis els que encara estudien.
- Els temes de pensions, subvencions i ajudes els citen més les dones, els entrevistats de 25 a 34 anys i les persones que es dediquen a les tasques de la llar.
- El 81,7% dels usuaris del servei 012 que han accedit a gencat.cat alguna vegada saben que es poden fer tràmits a través de la pàgina de la Generalitat, per un 18,3% que no n'estaven assabentats.
- Un terç dels que alguna vegada havia accedit a gencat.cat havia realitzat algun tràmit mitjançant aquesta pàgina en el moment de l'entrevista.
- Els usuaris de 35 a 44 anys, els que tenen un nivell d'estudis alt i els catalanoparlants i els que parlen indistintament ambdues llengües són els que més han tramitat quelcom a través de gencat.cat.

-Coneix Gencat.cat (n=1093)-
Ha usat alguna vegada Gencat.cat?



-Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat (n=780)-
Quina temàtica és la que més consulta?



Quina temàtica és la que més consulta?

-La coneixen i l'han utilitzat alguna vegada (n=780)-

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

Quina temàtica és la que més consulta?

-La coneixen i l'han utilitzat alguna vegada (n=780)-

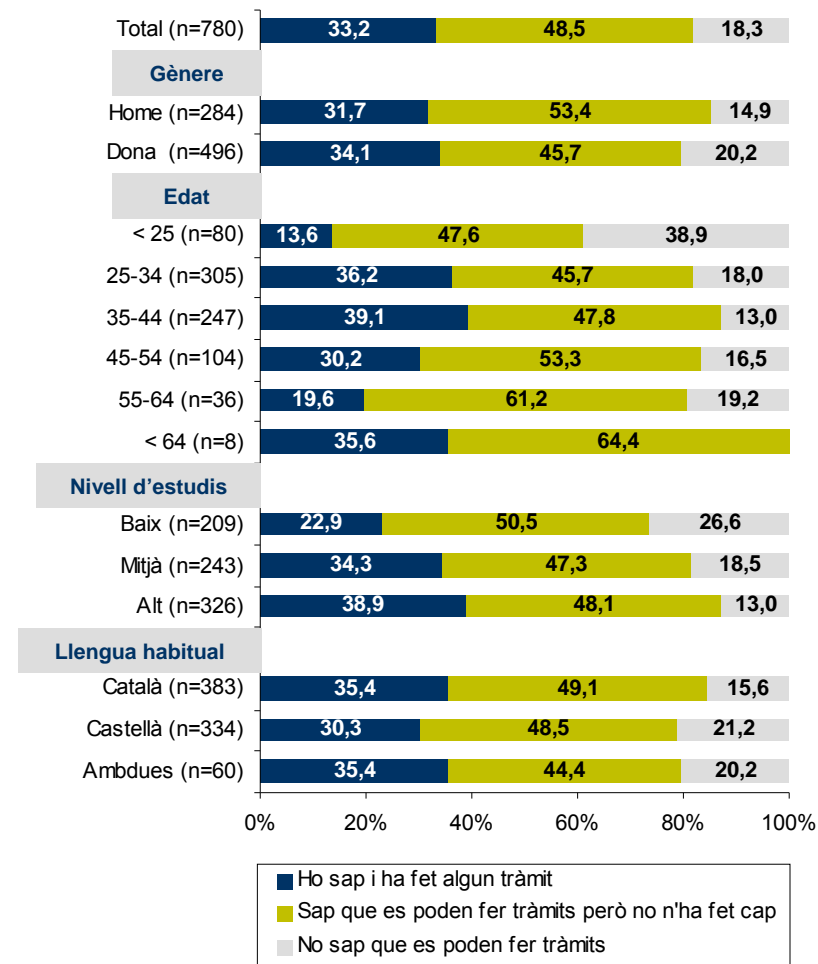
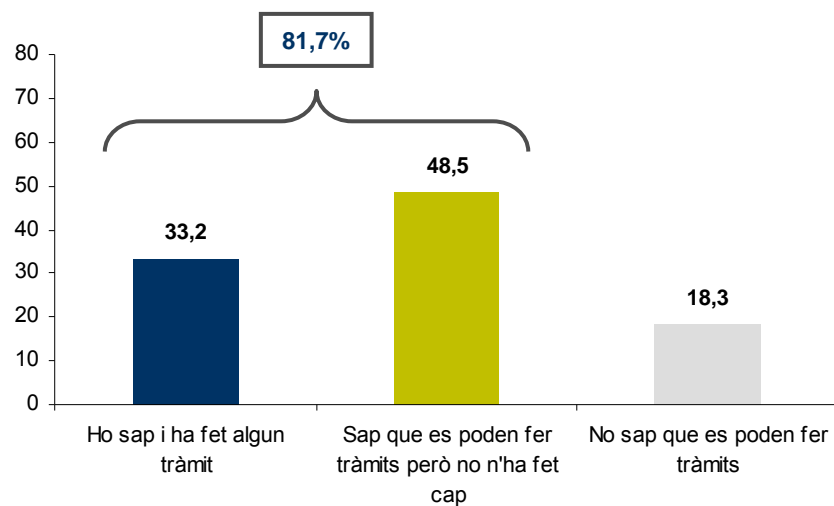
	Total n=780	Sexe		Edat					
		Home n=284	Dona n=496	< 25 n=80	25-34 n=305	35-44 n=247	45-54 n=104	55-64 n=36	> 64 n=8
Ocupació	19,2	19,9	18,8	15,6	24,3	16,2	17,1	11,8	12,4
Pensions, ajudes, subvencions	17,2	9,7	21,5	14,3	21,2	18,3	10,4	5,8	
Estudis	13,5	8,1	16,6	26,3	8,2	15,9	16,4	8,2	
Informació sobre la Generalitat	5,9	9,6	3,8	5,1	6,6	4,4	6,8	8,2	14,4
Temes mèdics	5,3	4,3	5,8		4,3	6,7	6,7	8,8	13,3
Normativa i legislació	4,1	6,5	2,8	2,5	2,7	6,8	3,0	3,3	11,8
Certificats, tràmits	4,1	4,9	3,6	3,9	4,0	4,6	2,0	2,6	24,2
Habitatge	3,7	4,1	3,6	7,1	4,9	2,0	2,6	2,9	
Agenda cultural	3,1	3,1	3,1	2,5	2,9	2,3	5,7	4,9	
Impostos	3,1	4,0	2,5	1,3	3,2	3,6	1,9	6,2	
Cursos	3,0	2,6	3,3	2,4	4,4	2,7	0,8	2,6	
Consultes per feina / estudis	2,0	2,2	2,0	2,5	1,5	1,2	2,9	8,6	
Turisme	2,0	1,3	2,4		2,7	2,2	1,7		
Servei meteorològic	1,8	3,6	0,8		1,3	1,2	6,9		
Activitats nens / jovent	1,1	1,1	1,0		0,7	2,1	1,0		
Mapes, plànols municipals	1,0	2,4	0,2		0,3	1,6	1,0		23,8
Traductors	1,0	2,1	0,4		1,1	0,8	0,9	5,1	
Informació	0,9	1,7	0,4	1,2	1,3		0,9	2,7	
Informació Direcció General Trànsit	0,8	1,4	0,4		0,9	0,9	0,9		
Transports	0,6	0,7	0,6	3,7			1,9		
Multes	0,1		0,2					2,3	
Altres	2,3	3,4	1,7	5,5	0,9	2,3	2,8	5,7	
Cap	0,6	0,7	0,6		0,6			7,8	
Ns/Nc	3,6	2,4	4,2	6,1	2,0	4,0	5,7	2,6	

Quina temàtica és la que més consulta?

-La coneixen i l'han utilitzat alguna vegada (n=780)-

	Total n=780	Nivell d'estudis			Situació laboral					
		Baix n=209	Mitjà n=243	Alt n=326	Treballa c. propi n=110	Treballa c. aliè n=426	Aturat n=197	Jubilat n=21	Tasques llar n=9	Estudiant n=15
Ocupació	19,2	26,4	18,9	15,0	5,7	14,4	40,3	5,0	11,4	6,8
Pensions, ajudes, subvencions	17,2	17,8	18,4	16,0	15,1	18,0	17,4	10,2	35,1	6,3
Estudis	13,5	10,3	13,7	15,5	10,8	14,4	11,0	4,8	21,8	48,3
Informació sobre la Generalitat	5,9	4,4	4,5	8,0	9,9	6,6	2,0	14,5		
Temes mèdics	5,3	4,7	5,8	5,3	2,0	6,7	4,2	10,1		
Normativa i legislació	4,1	2,0	3,1	6,3	8,4	3,7	2,5	4,8		6,3
Certificats, tràmits	4,1	2,4	3,9	5,3	8,4	4,7	1,0	4,7		
Habitatge	3,7	2,7	3,6	4,3	6,1	4,3	1,6	5,0		
Agenda cultural	3,1	2,8	2,8	3,6	2,6	3,4	2,5	4,5	9,0	
Impostos	3,1	1,6	2,6	4,4	9,2	3,2				
Cursos	3,0	3,6	3,9	2,0		2,4	5,8	4,5		6,6
Consultes per feina / estudis	2,0	0,5	2,5	2,7	2,9	2,7		4,5		
Turisme	2,0	3,4	2,2	0,9		2,3	2,3		11,4	
Servei meteorològic	1,8	2,4	1,7	1,6	4,8	1,7			11,2	6,3
Activitats nens / jovent	1,1	1,0	1,3	0,6	0,8	1,0	0,5			7,0
Mapes, plànols municipals	1,0	1,0	1,2	0,9	1,8	0,7	0,5	9,5		
Traductors	1,0	0,5	1,6	1,0	0,7	1,7				
Informació	0,9	0,5	0,8	1,2		1,1	0,5			6,7
Informació Direcció General Trànsit	0,8	0,6	1,2	0,6		1,2	0,4			
Transports	0,6	1,4	0,4	0,3		0,7	1,0			
Multes	0,1		0,3					3,9		
Altres	2,3	3,4	1,6	2,2	5,6	1,8	1,0	9,3		
Cap	0,6	0,9	0,8	0,3	0,8		1,4	4,5		
Ns/Nc	3,6	6,2	3,2	2,2	4,5	3,1	4,0			5,5

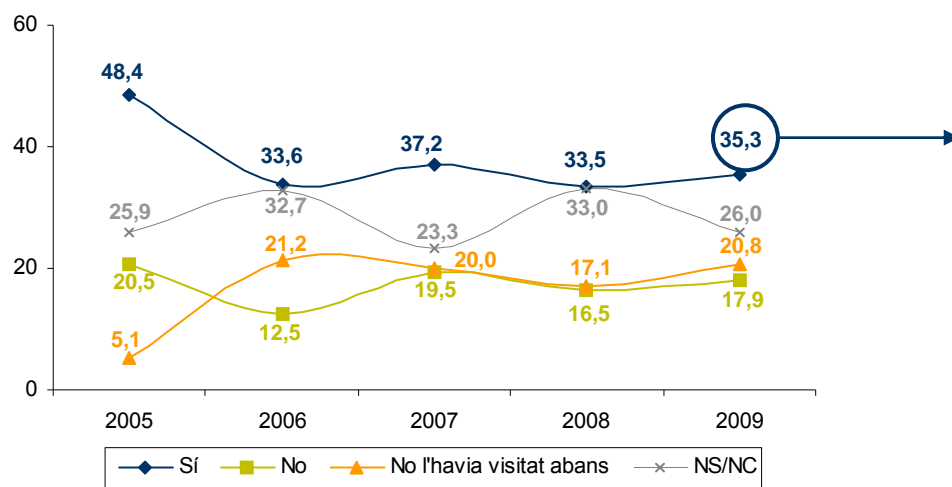
Vostè sap que a la pàgina gencat.cat es poden realitzar alguns tràmits concrets? N'ha fet algun?



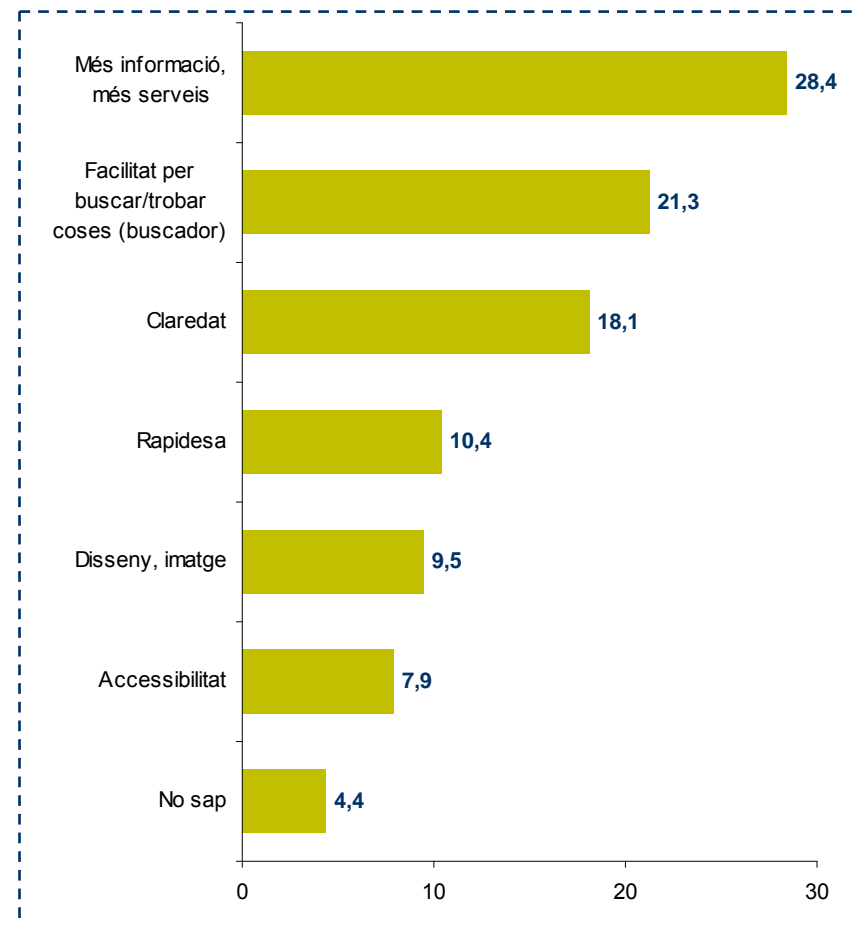
Es valora la pàgina web de la Generalitat amb una nota mitjana de 7,7.

- El 35,3% dels usuaris del 012 que han accedit a la web de la Generalitat creuen que aquesta ha millorat al llarg del darrer any, per un 17,9% que considera que no ha millorat. Un 26,0% no es pronuncia sobre la qüestió i un altre 20,8% no l'havia visitat anteriorment.
- Es redueixen els que no es posicionen al respecte d'aquesta millora, incrementant la resta d'opcions.
- A tots els segments analitzats els que creuen que la pàgina ha millorat superen als que opinen no ho ha fet.
- Entre els menors de 25 anys, els que tenen entre 55 i 64 anys o un nivell formatiu baix, la majoria era la primera vegada que accedien a gencat.cat.
- Entre els que creuen que la web ha millorat, **el que més es considera que ha millorat és l'augment d'informació i serveis** (28,4%), per davant de la facilitat per buscar i trobar coses o buscador (21,3%), la claredat (18,1%), la rapidesa (10,4%), el disseny i imatge (9,5%), i l'accessibilitat (7,9%).
- En una escala del 0 al 10, **els usuaris del 012 que han accedit alguna vegada a gencat.cat, el valoren amb una nota mitjana de 7,7.**
- Concretament, el 26,5% li posa un excel·lent, el 53,0% un notable, el 13,9% un aprovat i tant sols el 1,7% la suspèn. El 4,7% no es pronuncia sobre la qüestió.
- La nota mitjana millora dues dècimes respecte anteriors consultes. Les valoracions d'excel·lent (9 o 10) augmenten més de vuit punts percentuals respecte al 2008.
- La nota mitjana es manté per la majoria de segments analitzats, sobrepasant el 8 entre els entrevistats de 55 a 64 anys i els que tenen un menor nivell formatiu.

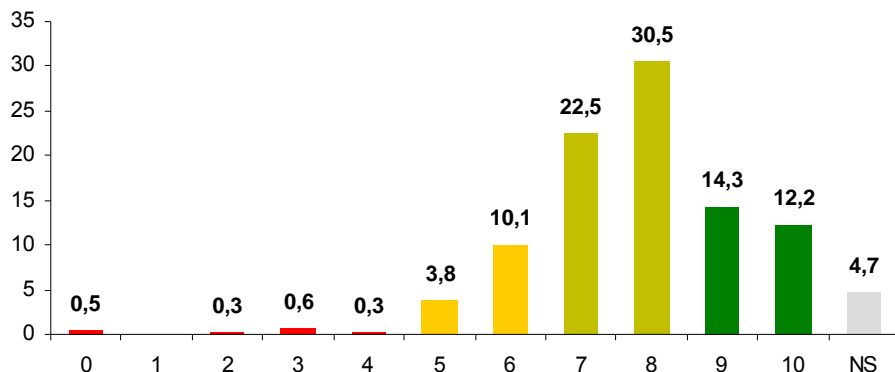
-Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat (n=780)-
Creu que aquesta pàgina web ha millorat en l'últim any?



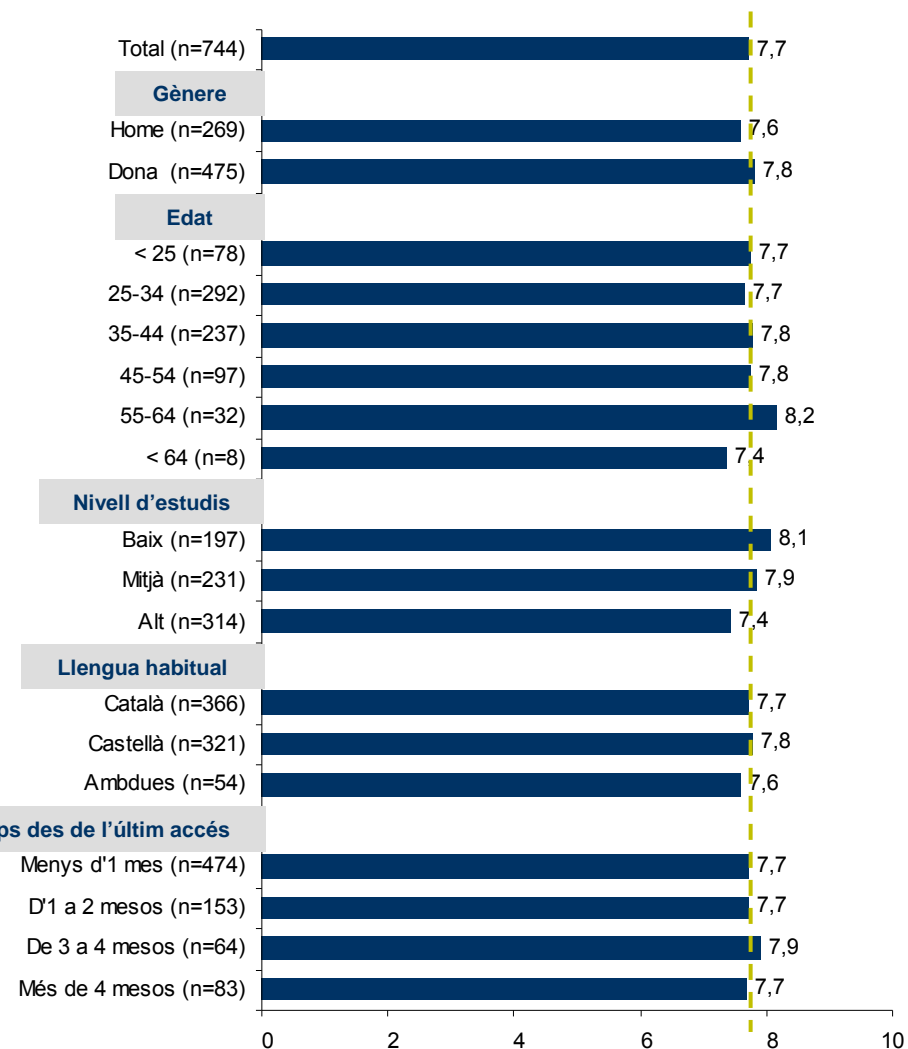
-Creu que la pàgina web ha millorat (n=274)-
Em podria dir en què ha millorat?
 -espontània-



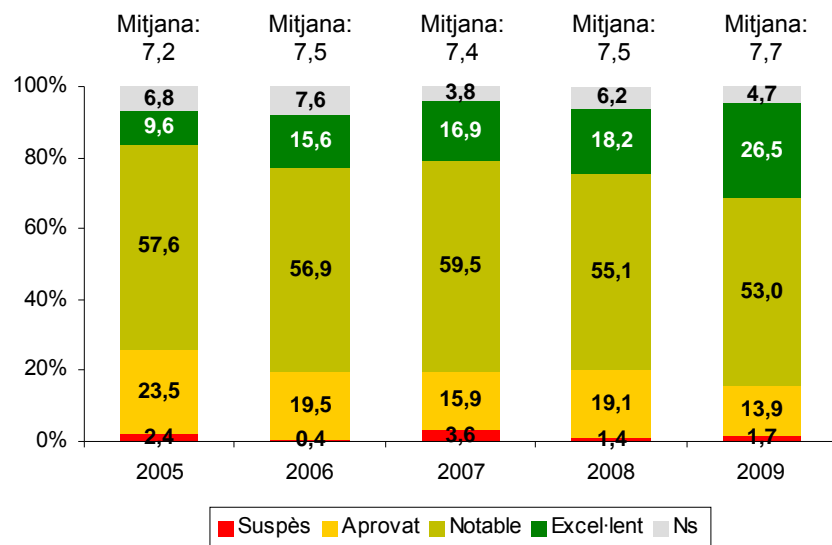
-Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat (n=780)-
 En una escala de 0 a 10, com valora la pàgina web Gencat.cat?



-MITJANA-



-EVOLUCIÓ-





Conclusions

PERFIL D'USUARIS DEL 012

- La majoria dels usuaris són dones, persones de mitjana edat, nascuts a Catalunya, catalanoparlants i formen part de la població activa.
- El perfil de l'usuari del 012 es va equiparant progressivament al perfil general de la població quant a nivell d'estudis, llengua habitual i lloc de naixement.

CONEIXEMENT I ÚS DEL SERVEI

- Set de cada deu usuaris fa més de dos anys que coneixen el servei, i el principal mitjà prescriptor continua sent la televisió. Apareixen com a via de coneixement del servei les Oficines de Treball de la Generalitat.
- La majoria truca amb una freqüència mensual o inferior, preferentment al matí i en dies laborables. Les motivacions per trucar segueixen sent clarament personals.
- La majoria desconeix l'horari del servei, però sap que es poden fer tràmits a través del 012. El 28,4% ha emprat el servei per fer algun tràmit.

ASPECTES MÉS IMPORTANTS I VALORACIÓ

- La rapidesa i l'atenció personal apareixen com els aspectes més importants d'un servei d'atenció telefònica de manera espontània. Entre els aspectes suggerits, els usuaris destaquen que la resposta donada sigui l'adequada.
- Els usuaris estan majoritàriament satisfets amb el servei i el valoren amb una nota mitjana de 8,2, una dècima per sobre que al 2008.
- Els usuaris manifesten una àmplia satisfacció amb els aspectes del servei suggerits, valorant-los tots amb notes mitjanes iguals a 8 o superiors.
- L'amabilitat és l'aspecte del servei en el que més s'adeqüen el grau d'importància atorgat amb la satisfacció del servei rebut. Per contra, on hi ha major distorsió és en l'adequació de la resposta.
- Gairebé la totalitat dels usuaris diu que tornaria a utilitzar el servei i el recomanaria a altres persones.

INTERNET I GENCAT

- Es manté la progressió dels que tenen connexió a Internet a casa entre els usuaris del 012, en aquests moments vuit de cada deu en disposa. La majoria s'hi connecta diàriament una mitjana de 2 hores i 45 minuts.
- El 91,3% dels usuaris del 012 coneix la pàgina web de la Generalitat i set de cada deu han accedit alguna vegada, la majoria fa menys d'un mes.
- Vuit de cada deu saben que es poden fer tràmits mitjançant gencat.cat i un terç n'ha dut a terme algun.
- La pàgina web de la Generalitat continua sent ben valorada pels usuaris, millorant la valoració mitjana que en fan dues dècimes (7,7).

En definitiva, **la prestació de nous serveis al 012 provoca uns certs canvis tant en el perfil com en els hàbits d'ús del servei.**

Així, tot i que es tracta d'una tendència iniciada en els darrers anys, enguany s'accentua **l'equiparament entre els usuaris del 012 i la població de Catalunya.** Al llarg del 2009, han trucat més persones que es troben en situació d'atur, amb un nivell d'estudis que no supera la formació obligatòria i que fan un major ús del castellà com a llengua habitual.

Pel que fa als hàbits d'ús, **augmenten els que truquen al matí i en dies laborables.** D'altra banda, apareixen com a mitjà prescriptor les oficines de treball i els que es troben en situació d'atur són els que més han realitzat un tràmit a través del telèfon 012

En canvi, **la valoració que es fa del servei no experimenta variacions.** Es mantenen per sobre del 8 tant la valoració global del servei com els aspectes concrets suggerits. En tot cas, es produeix una lleugera millora recuperant valoracions anteriors al 2008.



Annex 1: Evolució

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

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

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

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

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

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

*Bona informació + Tenir molta i bé la informació

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

Rapidesa		<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>
0							
1							0,1
2						0,1	0,1
3						0,1	
4						0,1	
5						1,3	1,2
6						2,1	1,7
7						7,9	5,9
8						22,3	20,8
9						20,7	19,5
10						45,4	50,7
NS							
NC							
Mitjana						8,9	9,1
Amabilitat		<i>Nov. - Des '04</i>	<i>Nov. - Des '05</i>	<i>Des '06 - Gener '07</i>	<i>Maig '07 - Oct '07</i>	<i>Gener '08 - Des. '08</i>	<i>Gener '09 - Des. '09</i>
0						0,1	0,1
1							
2						0,1	
3							0,1
4							0,1
5						1,0	1,2
6						2,1	1,4
7						6,9	5,6
8						18,2	18,0
9						20,9	18,5
10						50,7	55,0
NS							
NC							
Mitjana						9,1	9,2

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

Aproximadament, amb quina freqüència truca al 012:

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

I vostè acostuma a trucar

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

Vostè el 012 l'utilitza:

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

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

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

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

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

Aquesta última vegada li van resoldre correctament la seva consulta?

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

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

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

En relació a aquesta última vegada:

Va haver d'esperar-se massa abans que l'atengués una operadora

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

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

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

Ei / La van atendre en la llengua que vostè utilitzava

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

EI / La van atendre de forma amable

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

Van entendre ràpidament la consulta

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

Li van solucionar la consulta ràpidament

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

Creu que tornarà a utilitzar el 012?

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

Ha recomanat o recomanarà aquest servei a alguna persona?

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

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

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

Vostè disposa de connexió a internet a casa seva?

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

Em podria dir amb quina freqüència utilitza vostè internet?

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

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

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

*En minuts

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

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

*En minuts

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

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

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

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

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

L'ha utilitzat alguna vegada?

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

Quina temàtica és la que més consulta? -espontània-

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

Com la va conèixer?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sexe

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

Edat

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

Lloc de naixement

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

Llengua habitual a casa

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

Llengua habitual a la feina / centre d'estudis

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

Llengua habitual amb els amics

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

Lloc de naixement del pare

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

Lloc de naixement de la mare

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

Activitat de l'entrevistat

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

Nivell d'estudis*

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

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



Annex 2: Questionari

No. entrevista

Enquesta usuaris del 012. Gener 2009

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1r. aspecte

2n. aspecte

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

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

7. I ara, en una escala de 0 a 10, digui'm la importància que per vostè té cadascun dels següents aspectes en un servei d'atenció telefònica com el 012 (essent 0 gens important i 10 molt important):**(rotant els aspectes)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Sí
2. No
3. A mitges
4. Altres respostes (anotar)
5. NS
6. NC

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

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

NS
NC

16. També en relació a aquesta última vegada?

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

17. Creu que tornarà a utilitzar el 012?

1. Sí
2. No
3. NS
4. NC

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

1. Sí
2. No
3. NS
4. NC

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

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

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

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

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

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

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

- Sí
- No
- NC

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

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

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

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

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

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

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

22.2. L'ha utilitzat alguna vegada?

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

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

22.4. Com la va conèixer?

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

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

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

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

- Sí
- No
- No l'havia visitat abans
- NS
- NC

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

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

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

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

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

NS NC
11 12

DADES D'IDENTIFICACIÓ

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

- 1. Home
- 2. Dona

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

Any de naixement _____

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

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

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

Any d'arribada

26. Em podria dir amb quina llengua parla habitualment?

26.1. A casa?

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

26.2. A la feina?

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

26.3. Amb els amics?

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

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

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

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

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

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

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

- 98 NS
99 NC

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

30.1. Treballa per compte propi

1. Empresari o professional amb assalariats
2. Professional o treballador autònom (s/assalariats)
3. Membre de cooperativa

30.2. Treballa per compte d'altri

1. Assalariat indefinit
2. Assalariat eventual o interí
3. Ajut familiar (sense remuneració reglamentada en empresa o negoci familiar)

30.3. No treballa

1. Jubilat o pensionista (abans ha treballat)
2. Aturat i ha treballat abans
3. Pensionista (abans no ha treballat)
5. Aturat i busca primera feina
- 6 Estudiant
- 6 Mestressa de casa
- 7 Altres especificar

- 98 NS
99 NC

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

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

30.5 i a quina branca?

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

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

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