



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

REO núm. 536

Data 5 de novembre de 2009

GESOP

E N Q U E S T A



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

Els usuaris del 012. Satisfacció amb el servei

Tabulacions verticals ponderats

Desembre 2008



Sexe – Edat – Nivell d'estudis – Llengua habitual

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Menys de tres mesos	3.8	4.2	3.6	7.2	3.1	3.3	4.0	5.0	2.6	4.6	3.7	3.0	13.6	1.6	6.7	4.5	-	-
Entre 3 i 6 mesos	1.9	1.8	1.9	4.2	1.4	.7	3.3	2.6	1.0	2.3	1.8	1.6	-	.9	3.5	1.0	-	-
Entre 6 i 12 mesos	2.6	3.4	2.2	3.3	2.3	2.4	2.8	3.3	2.4	3.0	2.7	1.9	22.2	1.8	3.4	3.3	-	100.0
Entre 1 i 2 anys	12.5	14.7	11.4	24.8	15.0	11.3	8.9	9.1	7.2	14.4	12.1	11.3	-	10.8	14.7	11.8	37.7	-
Més de 2 anys	78.0	74.7	79.7	58.8	77.3	81.3	80.0	78.3	85.6	74.5	78.4	81.3	64.1	83.6	71.1	77.2	62.3	-
No sap	1.1	1.2	1.1	1.8	.9	1.0	1.1	1.7	1.2	1.3	1.3	.8	-	1.3	.6	2.3	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Familiar o amic	19.0	16.8	20.2	31.1	20.2	18.9	13.9	17.1	18.0	21.0	17.3	19.0	24.2	14.5	25.7	15.8	51.2	-
Internet	6.3	8.2	5.3	11.2	9.4	6.3	4.6	.8	-	3.9	5.7	9.4	-	4.8	8.8	4.8	-	-
Per la televisió	38.7	41.7	37.2	48.1	40.2	38.6	35.1	37.4	34.0	40.0	38.1	38.1	43.5	46.2	27.3	43.2	34.6	100.0
Per la ràdio	2.6	2.7	2.6	-	1.7	2.1	2.9	4.4	7.4	2.7	3.9	1.1	-	3.9	1.3	.9	-	-
A la premsa	6.1	6.3	6.0	-	3.1	6.4	8.1	7.6	16.7	6.8	6.8	4.7	-	6.5	5.5	6.3	-	-
Revista de la Generalitat	4.4	3.5	4.8	-	2.2	4.3	8.1	8.8	2.3	4.8	6.0	1.9	18.7	3.9	5.2	4.0	-	-
Pàgines grogues	1.2	.9	1.3	-	.7	.9	2.1	1.7	2.5	1.5	1.6	.5	-	.5	2.0	1.6	-	-
Algun altre servei telefònic	2.6	3.0	2.4	-	3.0	3.6	2.2	2.5	2.3	2.4	2.9	2.6	-	2.3	2.5	3.9	14.2	-
A la feina	1.3	1.1	1.4	1.1	1.9	1.5	1.0	.8	-	.6	.7	2.6	-	.9	2.0	.9	-	-
Altres respostes	5.4	3.9	6.2	4.1	5.5	4.8	6.3	8.1	2.5	7.3	4.6	4.3	13.6	2.1	10.5	3.7	-	-
No sap	12.3	11.8	12.6	4.4	12.1	12.6	15.7	10.8	14.4	9.1	12.3	15.7	-	14.3	9.1	15.1	-	-
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Molt satisfet	30.5	27.9	31.8	22.0	27.0	31.0	32.7	31.4	46.0	25.6	29.7	36.4	18.7	33.6	26.6	30.9	14.2	-
Bastant satisfet	54.9	55.1	54.8	61.3	59.3	56.4	48.9	54.4	41.0	58.9	57.0	48.4	67.7	52.7	57.3	56.2	66.1	100.0
Regular / normal	10.4	11.5	9.8	12.8	9.7	9.3	14.0	9.0	7.0	11.9	9.3	10.2	13.6	9.7	11.8	8.4	19.6	-
Poc satisfet	2.3	1.8	2.5	2.8	2.6	2.3	1.7	3.4	-	1.9	1.6	3.3	-	2.5	2.0	2.2	-	-
Gens satisfet	1.5	2.9	.9	1.0	1.4	.7	1.7	.8	6.0	1.4	1.6	1.7	-	1.1	2.1	1.5	-	-
No sap	.4	.8	.1	-	-	.4	.9	.9	-	.3	.7	-	-	.4	.2	.8	-	-

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ	DUES		
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012 (on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Base:	1195	406	789	96	361	299	234	119	86	376	430	384	5	610	453	124	6	1
Mitjana:	8.09	7.94	8.16	7.86	7.97	8.15	8.06	8.20	8.51	8.23	8.16	7.85	8.40	8.08	8.08	8.13	8.13	8.00
Desv.Típica:	1.59	1.64	1.56	1.30	1.56	1.47	1.61	1.63	2.07	1.61	1.50	1.64	1.24	1.53	1.69	1.55	.69	.00
0	.3	.7	.1	-	.3	-	.5	-	2.2	.5	.2	.3	-	.1	.5	.8	-	-
1	.3	-	.5	1.0	.2	.3	-	.8	-	-	.7	.3	-	.3	.4	-	-	-
2	.7	1.6	.3	-	1.3	-	.8	-	2.4	.6	.5	1.2	-	.5	1.2	-	-	-
3	.5	.5	.5	-	.6	.7	-	1.0	1.3	.6	.2	.9	-	.6	.2	1.6	-	-
4	.8	.5	.9	-	.3	1.5	1.2	.8	-	.8	.5	1.1	-	1.1	.6	-	-	-
5	3.2	2.9	3.3	1.1	3.0	2.7	4.2	5.8	1.4	3.3	2.8	3.4	-	2.9	3.9	2.3	-	-
6	4.9	4.8	5.0	8.3	4.5	6.0	6.7	.9	-	4.6	3.8	6.4	13.6	5.1	4.9	4.2	-	-
7	16.3	18.4	15.3	24.2	20.5	14.6	14.2	14.3	4.9	14.8	14.7	20.0	-	16.6	16.4	15.2	18.1	-
8	32.9	34.1	32.3	35.7	34.4	32.2	33.2	31.5	27.2	30.6	34.8	32.9	43.5	34.0	30.4	35.2	50.4	100.0
9	19.7	21.8	18.7	21.8	18.1	22.1	17.9	19.1	22.1	17.6	23.0	18.2	18.7	19.9	19.3	20.4	31.5	-
10	19.8	14.2	22.7	7.9	16.6	19.6	21.0	23.9	38.5	26.5	18.1	15.1	24.2	18.6	22.0	18.7	-	-
No sap	.4	.5	.4	-	.3	.4	.4	1.8	-	.3	.7	.3	-	.3	.2	1.7	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Rapidesa	24.7	29.6	22.2	20.9	25.5	26.8	29.0	16.1	19.1	17.3	26.7	29.3	56.5	26.3	22.4	24.9	36.2	-
Amabilitat	9.6	7.3	10.8	11.8	6.9	5.2	10.3	16.0	22.9	11.5	10.8	6.3	21.3	11.4	8.3	6.3	-	-
Atenció (personal, al client)	17.7	15.7	18.7	22.5	17.4	16.5	16.8	20.8	15.6	22.5	17.2	13.7	-	14.9	21.7	15.5	35.4	-
Tenir molta i bé la informació	7.1	8.1	6.6	3.8	8.3	10.3	5.5	4.2	3.1	7.8	7.4	6.2	-	6.3	7.5	10.3	-	-
Bona informació	10.8	10.1	11.2	8.1	11.6	9.1	13.0	11.2	10.4	8.9	10.5	12.9	22.2	10.9	10.5	10.7	14.2	100.0
Resoldre, donar solucions	13.8	11.6	15.0	14.6	14.3	13.1	12.6	13.9	17.1	15.7	13.3	12.8	-	13.6	14.1	14.0	14.2	-
Eficàcia / eficiència	5.7	6.7	5.2	6.8	6.0	7.0	3.2	5.6	5.7	4.8	4.2	8.3	-	7.0	3.3	8.2	-	-
Professionalitat	3.2	2.9	3.3	2.3	3.1	4.2	2.5	5.1	-	4.4	2.5	2.8	-	3.2	3.1	3.2	-	-
Llenguatge clar i concís	1.5	2.0	1.2	1.0	1.4	2.2	1.8	.7	-	1.1	1.2	2.2	-	.8	2.6	.8	-	-
Interès per resoldre la consulta	1.7	.9	2.1	4.0	1.8	1.6	1.7	.8	-	1.3	1.6	2.3	-	1.5	1.9	2.2	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.7	2.0	1.5	1.0	1.3	1.8	1.9	2.2	2.3	1.4	1.7	1.9	-	1.7	1.9	.8	-	-
Altres	.9	1.3	.7	.9	1.2	1.0	-	.8	1.2	.9	.7	1.0	-	.5	1.2	1.5	-	-
No sap	1.6	1.8	1.5	2.4	1.1	1.3	1.7	2.6	2.5	2.5	2.1	.3	-	1.7	1.5	1.6	-	-
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?																		
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1180	400	780	94	358	296	231	118	84	368	424	384	5	602	447	124	6	1
Rapidesa	13.7	14.0	13.6	20.5	13.3	11.0	12.7	19.7	12.3	15.0	13.1	12.9	43.5	14.7	12.9	11.9	-	100.0
Amabilitat	9.6	6.5	11.2	4.7	8.6	11.1	9.5	8.2	17.0	9.8	11.0	8.1	-	8.9	9.4	15.0	-	-
Atenció (personal, al client)	8.6	7.1	9.4	4.1	10.7	8.4	9.7	4.6	7.8	7.7	8.3	9.9	-	8.8	8.1	9.9	-	-
Tenir molta i bé la informació	4.1	3.9	4.2	2.1	5.1	3.7	4.6	3.6	2.5	3.2	5.3	3.6	-	3.7	4.2	5.7	-	-
Bona informació	8.3	7.8	8.5	13.0	8.8	7.8	8.8	6.8	3.2	5.0	9.7	9.7	24.2	6.9	10.4	8.1	-	-
Resoldre, donar solucions	9.6	9.3	9.7	13.3	8.8	10.6	8.6	11.4	4.8	10.0	8.7	10.1	-	9.0	10.8	6.4	34.6	-
Eficàcia / eficiència	7.4	10.1	6.0	15.6	5.3	9.6	7.3	4.2	3.7	7.7	7.5	7.0	-	7.7	7.9	3.2	17.3	-
Professionalitat	1.6	2.3	1.3	1.0	1.4	2.8	-	2.8	2.4	1.6	1.2	2.1	-	1.6	1.6	1.6	14.2	-
Llenguatge clar i concís	2.4	1.6	2.8	2.3	2.0	1.6	3.6	3.3	2.5	2.0	3.2	1.9	-	2.9	2.0	1.6	-	-
Interès per resoldre la consulta	2.0	2.3	1.8	.9	.8	1.6	3.0	2.2	6.2	1.6	1.9	2.5	-	2.3	1.7	1.6	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.6	2.1	1.3	-	2.7	1.6	.8	1.9	-	1.0	.7	3.1	-	2.0	.5	3.7	-	-
Altres	1.7	1.9	1.5	-	1.1	1.8	2.5	.9	3.9	1.5	.7	2.8	-	2.0	1.5	.9	-	-
Cap altre	29.4	31.3	28.5	22.4	31.5	28.3	28.7	30.1	33.8	33.6	28.7	26.3	32.3	29.6	28.9	30.5	33.9	-

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Rapidesa	38.2	43.3	35.6	40.9	38.6	37.7	41.4	35.3	31.1	31.9	39.5	42.2	100.0	40.8	35.1	36.7	36.2	100.0
Amabilitat	19.1	13.7	21.9	16.5	15.4	16.2	19.7	24.1	39.5	21.1	21.5	14.4	21.3	20.1	17.6	21.0	-	-
Atenció (personal, al client)	26.1	22.7	27.9	26.5	27.9	24.8	26.3	25.3	23.2	30.0	25.3	23.6	-	23.6	29.7	25.2	35.4	-
Tenir molta i bé la informació	11.1	11.9	10.7	5.9	13.4	13.9	10.0	7.7	5.5	11.0	12.6	9.8	-	9.9	11.6	15.9	-	-
Bona informació	19.0	17.8	19.6	20.8	20.3	16.8	21.6	17.9	13.5	13.8	20.0	22.5	46.4	17.7	20.7	18.6	14.2	100.0
Resoldre, donar solucions	23.2	20.7	24.5	27.6	23.0	23.6	21.0	25.0	21.7	25.5	21.9	22.9	-	22.5	24.8	20.3	48.8	-
Eficàcia / Eficiència	12.9	16.5	11.1	22.0	11.2	16.4	10.4	9.7	9.3	12.3	11.5	15.3	-	14.6	11.1	11.3	17.3	-
Professionalitat	4.8	5.1	4.6	3.2	4.5	6.9	2.5	7.8	2.3	6.0	3.7	5.0	-	4.8	4.7	4.8	14.2	-
Llenguatge clar i concís	3.9	3.6	4.0	3.2	3.4	3.8	5.4	4.0	2.4	3.1	4.4	4.1	-	3.7	4.6	2.4	-	-
Interès per resoldre la consulta	3.6	3.1	3.9	4.9	2.7	3.2	4.7	2.9	6.1	2.9	3.4	4.7	-	3.7	3.6	3.7	-	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	3.2	4.0	2.8	1.0	4.0	3.3	2.7	4.0	2.3	2.4	2.4	4.9	-	3.6	2.4	4.5	-	-
Altres	2.5	3.1	2.2	.9	2.3	2.8	2.4	1.8	5.1	2.4	1.4	3.8	-	2.4	2.6	2.3	-	-
No sap	1.6	1.8	1.5	2.4	1.1	1.3	1.7	2.6	2.5	2.5	2.1	.3	-	1.7	1.5	1.6	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ			
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)																		
RAPIDESA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Base:	1196	406	790	96	361	299	235	119	86	377	429	385	5	609	453	126	6	1
Mitjana:	7.90	7.75	7.97	7.36	7.79	8.04	7.88	7.96	8.42	8.09	7.98	7.61	7.97	7.89	7.91	7.91	7.12	8.00
Desv.Típica:	1.70	1.76	1.66	1.79	1.63	1.54	1.77	1.85	1.72	1.69	1.52	1.85	.89	1.68	1.73	1.64	2.21	.00
0	.5	.7	.4	1.1	.3	-	1.1	.7	-	.3	.4	.8	-	.5	.6	-	-	-
1	.2	.2	.1	1.0	-	-	.4	-	-	-	.2	.3	-	.2	.2	-	-	-
2	.7	1.6	.3	1.1	.9	-	-	1.8	2.5	.6	.5	1.2	-	.9	.7	-	-	-
3	1.0	.8	1.1	1.3	1.1	.9	1.7	-	-	.7	.7	1.6	-	.8	.7	2.2	19.6	-
4	.9	1.1	.8	-	1.1	1.9	.4	-	-	.5	.9	1.3	-	1.0	.8	.9	-	-
5	4.7	3.5	5.3	6.3	3.7	4.4	4.4	7.7	5.2	6.6	2.3	5.6	-	4.2	5.3	5.1	-	-
6	7.3	7.3	7.2	10.5	8.4	7.5	5.3	7.7	2.5	5.2	6.2	10.4	13.6	7.0	7.2	9.1	-	-
7	19.3	21.8	18.0	25.9	23.4	16.0	21.1	12.2	11.4	18.6	18.3	21.3	-	19.1	19.3	20.6	18.1	-
8	27.7	30.2	26.5	31.7	27.8	27.6	27.9	27.6	23.4	24.5	33.4	24.1	62.2	28.5	27.9	22.2	48.1	100.0
9	19.1	16.9	20.3	12.4	17.9	22.4	20.0	16.9	21.5	16.5	22.0	18.4	24.2	21.0	16.7	20.1	-	-
10	18.3	15.3	19.8	8.8	15.1	18.9	17.7	23.6	33.6	26.5	14.1	15.1	-	16.4	20.4	19.8	14.2	-
No sap	.3	.5	.2	-	.2	.4	-	1.7	-	-	.9	-	-	.5	.2	-	-	-
AMABILITAT																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Base:	1196	404	791	96	361	298	235	120	86	377	431	383	5	609	453	126	6	1
Mitjana:	8.67	8.63	8.69	8.34	8.57	8.73	8.69	8.77	9.03	8.80	8.71	8.49	9.08	8.65	8.70	8.67	7.97	9.00
Desv.Típica:	1.34	1.34	1.34	1.49	1.33	1.25	1.35	1.33	1.41	1.34	1.34	1.33	.88	1.31	1.39	1.28	1.80	.00
0	.2	.3	.1	1.0	-	.4	-	-	-	-	.5	-	-	.3	-	-	-	-
2	.2	.3	.2	-	-	.3	.4	-	1.2	.5	-	.3	-	.2	.4	-	-	-
3	.2	.3	.1	-	.3	-	-	-	1.4	.3	-	.2	-	-	.5	-	-	-
4	.2	.3	.2	-	.6	-	-	-	-	-	.3	.3	-	.2	-	.9	-	-
5	1.7	1.3	1.9	3.4	1.6	.4	2.4	3.5	-	1.4	1.6	2.1	-	1.6	1.8	.8	19.6	-
6	3.3	2.3	3.8	4.1	4.3	2.8	3.4	2.3	1.3	2.6	3.0	4.4	-	2.9	3.8	4.0	-	-
7	8.9	9.9	8.4	8.6	11.6	7.0	9.3	10.2	2.0	9.1	8.0	9.9	-	7.6	9.7	12.3	18.1	-
8	27.1	28.9	26.1	33.9	27.4	28.6	26.6	21.9	21.4	24.7	24.5	32.2	34.9	30.5	24.1	21.9	16.5	-
9	24.0	24.8	23.6	28.4	21.9	29.1	20.9	20.7	23.6	19.8	29.1	22.5	22.2	25.1	21.7	26.8	17.3	100.0
10	33.8	31.0	35.3	20.5	32.0	30.8	37.0	40.5	49.0	41.7	32.5	27.5	42.8	31.1	37.8	33.4	28.4	-
No sap	.3	.8	-	-	.3	.4	-	.9	-	-	.5	.3	-	.4	.2	-	-	-
No contesta	.1	-	.1	-	-	.3	-	-	-	-	-	.2	-	.1	-	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
PROFESSIONALITAT																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Base:	1181	400	780	95	358	297	229	117	85	376	421	379	5	604	444	125	6	1
Mitjana:	8.26	8.22	8.28	7.94	8.20	8.24	8.32	8.30	8.76	8.41	8.35	8.01	8.19	8.23	8.28	8.33	8.36	9.00
Desv.Típica:	1.52	1.46	1.55	1.55	1.50	1.44	1.53	1.60	1.58	1.59	1.39	1.56	.99	1.48	1.61	1.36	1.25	.00
0	.3	.5	.2	1.0	.3	.4	.3	-	-	.2	.5	.2	-	.3	.4	-	-	-
1	.1	-	.1	-	-	-	-	.8	-	-	-	.3	-	-	.2	-	-	-
2	.2	-	.2	1.1	-	.3	-	-	-	.5	-	-	-	-	.4	-	-	-
3	.4	.9	.2	-	.3	-	-	1.0	2.7	.6	-	.6	-	.4	.5	-	-	-
4	.9	.5	1.1	-	.6	.4	2.2	.8	1.2	1.4	-	1.4	-	.7	.9	1.7	-	-
5	3.0	2.3	3.3	1.8	3.8	2.7	2.5	3.3	2.4	2.3	2.9	3.8	-	3.3	3.0	1.5	-	-
6	5.1	3.3	6.0	4.0	5.8	6.0	6.1	3.0	-	4.5	3.7	7.1	13.6	5.5	4.8	4.3	-	-
7	15.5	16.7	14.8	26.5	19.0	15.1	11.0	13.0	5.6	12.1	15.0	19.5	-	15.6	14.2	18.4	37.7	-
8	27.7	32.2	25.4	29.5	24.4	30.6	30.0	27.7	23.2	26.5	28.8	27.5	40.0	29.5	25.9	26.5	16.5	-
9	21.1	21.8	20.8	21.6	21.6	22.3	18.1	21.9	21.6	20.1	24.2	18.4	46.4	20.4	21.5	22.6	17.3	100.0
10	24.2	20.0	26.4	13.5	23.0	21.3	27.3	25.1	42.3	31.3	22.3	19.9	-	23.0	25.9	24.4	28.4	-
No sap	1.6	1.8	1.5	1.1	1.2	1.1	2.5	3.4	1.0	.4	2.7	1.5	-	1.4	2.2	.7	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Base:	1192	403	789	95	360	298	234	119	86	375	429	383	5	609	451	124	6	1
Mitjana:	8.07	7.95	8.14	7.86	7.92	8.15	8.11	8.15	8.45	8.24	8.14	7.83	7.89	8.11	8.06	7.97	7.50	9.00
Desv.Típica:	1.80	1.87	1.76	1.64	1.83	1.60	1.73	1.85	2.42	1.99	1.57	1.81	1.74	1.58	2.04	1.86	1.64	.00
0	.9	1.3	.7	-	1.1	-	.8	.8	4.8	1.7	.7	.4	-	.1	1.8	1.5	-	-
1	.1	-	.1	-	-	-	-	.8	-	-	.2	-	-	-	.2	-	-	-
2	.8	1.0	.7	-	1.5	.7	.4	-	1.2	.7	.2	1.5	-	.4	1.1	1.6	-	-
3	.3	.5	.3	1.1	-	.6	-	-	1.3	.3	.2	.5	-	.5	.2	-	-	-
4	1.6	2.7	1.0	2.9	1.8	1.3	1.6	1.8	-	2.9	.5	1.3	13.6	1.5	2.2	-	-	-
5	3.7	2.7	4.2	4.4	3.0	4.7	3.7	4.7	1.2	2.4	2.5	6.3	-	3.2	4.0	4.5	19.6	-
6	6.8	5.6	7.4	8.9	9.3	5.1	6.7	6.4	1.2	4.9	5.8	10.0	-	8.1	5.7	4.1	18.1	-
7	16.7	18.4	15.8	21.7	17.2	16.1	19.7	14.5	5.7	15.0	17.9	17.0	21.3	16.7	15.0	23.8	-	-
8	24.6	27.3	23.2	25.8	23.4	28.7	23.2	21.4	22.8	19.8	30.1	23.5	-	27.2	22.9	19.2	17.3	-
9	18.2	16.7	19.0	13.0	22.5	17.0	16.1	19.1	15.1	16.5	19.3	18.1	65.1	18.1	16.4	23.2	44.9	100.0
10	25.5	22.7	27.0	21.3	19.7	25.2	27.4	28.6	46.7	35.3	21.6	20.8	-	23.7	29.9	20.4	-	-
No sap	.6	1.0	.4	.9	.6	.6	-	1.8	-	.5	.7	.5	-	.5	.4	1.5	-	-
No contesta	.1	-	.1	-	-	-	.4	-	-	-	.2	-	-	-	.2	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Base:	1195	406	789	96	361	299	234	119	86	375	430	385	5	610	452	125	6	1
Mitjana:	8.52	8.43	8.57	8.24	8.50	8.51	8.53	8.61	8.87	8.67	8.57	8.35	7.74	8.47	8.59	8.58	8.03	9.00
Desv.Típica:	1.36	1.33	1.38	1.26	1.30	1.30	1.42	1.45	1.58	1.44	1.28	1.36	.95	1.32	1.44	1.24	1.64	.00
0	.1	-	.1	-	-	-	.3	-	-	-	-	.2	-	-	.2	-	-	-
2	.1	-	.1	-	-	-	.4	-	-	-	-	.3	-	.2	-	-	-	-
3	.2	.6	-	-	-	-	-	-	2.7	.3	-	.3	-	.2	.3	-	-	-
4	.4	.3	.5	-	.3	.3	.4	1.4	-	.7	.2	.3	-	.2	.8	-	-	-
5	2.4	1.9	2.6	2.2	2.1	2.5	1.2	4.3	3.6	3.0	2.3	1.8	-	2.0	2.9	1.4	19.6	-
6	4.3	4.0	4.5	7.4	4.4	5.0	4.4	2.3	.8	4.2	4.1	4.5	13.6	4.9	3.7	3.8	-	-
7	11.7	14.7	10.2	15.7	14.3	10.6	11.7	8.8	4.4	9.7	11.3	14.1	21.3	12.9	10.0	13.0	-	-
8	27.7	28.7	27.3	32.0	26.3	28.7	30.4	25.6	21.3	23.3	27.5	32.1	42.8	28.2	26.4	30.2	32.3	-
9	22.2	23.1	21.7	24.1	23.7	24.8	18.7	19.8	17.4	18.4	24.3	23.6	22.2	24.2	19.9	19.5	33.9	100.0
10	30.5	26.2	32.8	18.5	28.7	27.6	32.1	36.0	49.8	39.9	29.6	22.8	-	27.0	35.3	31.4	14.2	-
No sap	.4	.5	.4	-	.2	.4	.4	1.7	-	.5	.7	-	-	.3	.5	.7	-	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Base:	1194	404	790	96	362	297	233	120	86	377	430	381	5	609	451	126	6	1
Mitjana:	8.23	8.17	8.26	7.77	8.10	8.36	8.22	8.33	8.73	8.41	8.22	8.06	8.64	8.13	8.37	8.23	7.86	8.00
Desv.Típica:	1.60	1.62	1.59	1.52	1.66	1.43	1.64	1.56	1.77	1.65	1.52	1.63	1.23	1.65	1.58	1.39	1.70	.00
0	.7	1.3	.5	1.0	.8	.4	1.1	-	1.4	.8	.7	.8	-	1.0	.6	-	-	-
2	.2	.3	.2	-	.3	-	-	-	1.3	-	-	.6	-	.4	-	-	-	-
3	.3	-	.4	-	.2	-	.4	1.0	-	.3	.4	-	-	.4	.2	-	-	-
4	.6	.4	.6	1.1	-	.5	1.3	-	1.2	1.0	.4	.3	-	.3	1.0	-	-	-
5	2.7	1.0	3.6	2.9	3.6	3.0	1.1	3.3	1.2	2.9	2.0	3.3	-	2.5	2.8	2.9	19.6	-
6	7.6	7.8	7.5	6.7	10.7	6.2	5.9	10.6	1.2	6.3	7.4	9.3	-	8.7	5.6	10.0	-	-
7	14.1	15.0	13.6	29.2	15.5	10.3	15.6	11.9	3.5	10.7	13.4	18.0	21.3	13.4	14.0	17.9	18.1	-
8	27.5	30.1	26.1	32.8	24.2	30.1	30.2	21.9	26.6	24.9	31.4	25.5	35.9	30.3	24.8	23.2	16.5	100.0
9	20.6	21.7	20.1	11.5	21.9	24.6	17.8	19.6	20.4	20.2	21.5	20.4	-	20.3	20.3	22.9	28.4	-
10	25.2	21.4	27.2	14.8	22.8	23.8	25.5	30.8	43.1	32.8	22.0	21.1	42.8	22.2	30.0	23.1	17.3	-
No sap	.5	1.0	.3	-	-	1.0	1.0	.9	-	-	.7	.9	-	.5	.7	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ			
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P7. 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)																		
RAPIDESA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Base:	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Mitjana:	8.94	8.86	8.98	9.07	8.82	8.85	9.01	9.06	9.25	9.04	8.90	8.87	9.78	8.92	8.97	8.94	8.34	9.00
Desv.Típica:	1.22	1.19	1.23	1.20	1.24	1.26	1.26	1.10	.94	1.28	1.21	1.16	.42	1.21	1.23	1.20	1.53	.00
2	.1	-	.1	-	-	-	.5	-	-	-	.3	-	-	.2	-	-	-	-
3	.1	-	.1	-	.3	-	-	-	-	.2	-	-	-	-	-	.7	-	-
4	.1	-	.1	-	-	-	.4	-	-	.2	-	-	-	-	.2	-	-	-
5	1.3	1.3	1.4	1.9	.8	2.9	.7	.9	-	2.3	1.0	.7	-	1.2	1.5	1.5	-	-
6	2.1	2.2	2.1	2.3	3.3	1.0	2.3	1.7	1.0	1.6	2.1	2.6	-	2.3	2.2	-	17.3	-
7	7.9	9.9	6.9	6.1	9.2	10.3	6.5	4.6	4.5	6.6	8.2	8.9	-	7.9	8.5	5.3	18.1	-
8	22.3	22.8	22.1	18.0	26.2	22.0	19.9	24.8	15.0	18.2	24.1	24.7	-	22.6	20.4	28.3	14.2	-
9	20.7	23.0	19.5	20.3	18.3	21.6	21.6	19.6	26.8	18.3	21.4	22.2	22.2	21.9	19.0	20.4	14.2	100.0
10	45.4	40.7	47.8	51.5	41.9	42.2	48.2	48.5	52.6	52.5	42.9	40.8	77.8	43.8	48.2	43.8	36.2	-
AMABILITAT																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Base:	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Mitjana:	9.07	8.90	9.16	8.99	8.99	9.06	9.01	9.17	9.59	9.26	9.06	8.90	8.84	9.04	9.07	9.19	9.13	9.00
Desv.Típica:	1.19	1.22	1.16	1.13	1.27	1.16	1.28	1.06	.71	1.08	1.26	1.18	1.88	1.19	1.23	1.01	.90	.00
0	.1	-	.1	-	.2	-	-	-	-	-	.2	-	-	-	.2	-	-	-
2	.1	-	.1	-	-	-	.5	-	-	-	.3	-	-	.2	-	-	-	-
5	1.0	1.5	.8	1.1	1.1	1.1	.9	1.6	-	.6	1.4	.8	18.7	1.1	1.2	-	-	-
6	2.1	2.8	1.7	1.9	3.4	1.6	2.6	-	-	1.7	1.4	3.3	-	2.0	2.4	1.5	-	-
7	6.9	9.5	5.5	6.7	5.9	8.8	8.2	5.6	2.5	6.8	6.7	7.2	-	7.2	7.0	5.5	-	-
8	18.2	19.7	17.5	22.2	20.0	18.2	19.4	16.3	5.7	12.3	17.1	25.5	-	19.1	17.0	17.8	34.6	-
9	20.9	23.1	19.8	23.7	21.2	19.7	17.5	25.8	22.5	19.6	22.7	20.1	22.2	20.6	20.5	23.1	17.3	100.0
10	50.7	43.5	54.5	44.4	48.0	50.6	51.0	50.6	69.4	59.0	50.2	43.1	59.1	49.8	51.8	52.2	48.1	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ			
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
PROFESSIONALITAT																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Base:	1198	407	792	96	361	300	234	121	86	376	433	384	5	611	453	126	6	1
Mitjana:	9.20	9.03	9.29	8.95	9.12	9.20	9.23	9.32	9.53	9.24	9.20	9.15	9.78	9.19	9.20	9.25	8.98	9.00
Desv.Típica:	1.06	1.11	1.02	1.22	1.14	.98	1.06	.98	.77	1.07	1.08	1.02	.42	1.03	1.12	.97	1.03	.00
0	.1	-	.1	-	.2	-	-	-	-	-	.2	-	-	-	.2	-	-	-
4	.1	.3	-	1.1	-	-	-	-	-	-	.2	-	-	.2	-	-	-	-
5	.4	.5	.4	1.2	.2	-	.9	.9	-	.5	.7	-	-	.2	.9	-	-	-
6	1.0	1.3	.9	1.1	1.7	.7	.9	.7	-	1.1	.7	1.3	-	1.5	.7	-	-	-
7	5.3	7.6	4.2	9.9	5.2	4.8	6.4	2.7	3.6	6.7	3.7	5.9	-	4.7	5.9	6.0	18.1	-
8	16.9	21.2	14.8	12.6	20.4	20.9	13.0	15.8	5.9	16.3	15.5	19.4	-	17.6	15.7	19.3	-	-
9	22.5	22.7	22.4	33.2	21.0	20.4	23.2	21.4	24.3	16.4	27.8	22.6	22.2	23.8	21.3	18.6	48.1	100.0
10	53.4	46.2	57.2	41.0	51.0	53.2	55.3	58.5	66.2	58.7	51.2	50.6	77.8	51.9	55.2	56.2	33.9	-
No sap	.1	.3	-	-	.3	-	-	-	-	.3	-	-	-	.2	-	-	-	-
No contesta	.1	-	.1	-	-	-	.3	-	-	-	-	.2	-	-	.2	-	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Base:	1198	406	792	96	362	300	234	120	86	377	433	384	5	612	453	126	6	1
Mitjana:	9.45	9.38	9.48	9.31	9.45	9.46	9.45	9.42	9.56	9.41	9.41	9.52	9.59	9.42	9.48	9.43	9.32	9.00
Desv.Típica:	.90	.94	.87	1.02	.88	.87	.92	.92	.81	.99	.84	.86	.49	.91	.88	.87	.76	.00
5	.2	.3	.1	1.1	-	.4	-	-	-	.3	-	.3	-	.2	.2	-	-	-
6	.8	.5	.9	-	.9	.3	1.3	1.7	-	1.3	-	1.1	-	.8	.9	-	-	-
7	3.5	4.6	3.0	4.4	3.3	3.1	4.1	2.5	4.9	5.3	4.1	1.3	-	3.9	2.8	4.4	-	-
8	10.8	12.6	9.8	16.7	10.8	10.5	9.7	12.4	5.9	10.6	11.1	10.8	-	10.9	10.1	12.8	18.1	-
9	19.1	19.5	18.9	16.9	19.5	21.0	17.7	18.8	17.4	14.9	25.0	16.3	40.9	19.7	18.0	18.5	31.5	100.0
10	65.5	62.1	67.2	60.9	65.5	64.8	66.7	64.0	71.8	67.5	59.9	69.9	59.1	64.3	67.7	64.3	50.4	-
No sap	.1	.3	-	-	-	-	.5	-	-	-	-	.3	-	-	.2	-	-	-
No contesta	.1	.2	-	-	-	-	-	.6	-	.2	-	-	-	.1	-	-	-	-

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Base:	1199	408	791	96	362	300	234	121	86	376	433	385	5	611	454	126	6	1
Mitjana:	9.16	8.98	9.25	8.88	9.07	9.19	9.16	9.32	9.46	9.33	9.13	9.01	9.37	9.11	9.23	9.12	9.07	8.00
Desv.Típica:	1.06	1.08	1.03	1.18	1.08	1.00	1.06	1.01	.87	1.02	1.04	1.09	.82	1.06	1.04	1.07	.91	.00
5	.4	.3	.4	-	.3	-	.9	1.0	-	.6	.3	.3	-	.6	.2	-	-	-
6	1.1	1.1	1.1	3.0	1.0	1.1	.5	1.6	-	1.0	1.4	.8	-	.9	1.2	1.8	-	-
7	7.3	9.5	6.1	13.6	9.3	6.0	5.7	3.3	6.1	5.5	6.9	9.6	-	7.3	7.0	8.8	-	-
8	17.0	21.7	14.6	17.5	18.3	18.4	20.1	10.3	7.0	12.1	16.1	22.7	22.2	18.3	15.3	15.2	37.7	100.0
9	22.3	24.4	21.2	23.8	22.9	22.3	19.5	25.4	21.6	18.8	26.9	20.6	18.7	23.8	19.8	24.4	17.3	-
10	51.8	43.0	56.4	42.0	48.1	52.3	52.8	58.3	65.3	61.7	48.3	46.1	59.1	49.0	56.5	49.8	44.9	-
No sap	.1	-	.1	-	-	-	.4	-	-	.3	-	-	-	.2	-	-	-	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Base:	1199	408	791	96	362	300	234	121	86	376	433	385	5	612	454	125	6	1
Mitjana:	9.28	9.23	9.30	9.01	9.24	9.33	9.27	9.32	9.52	9.25	9.28	9.30	9.78	9.25	9.34	9.18	9.65	9.00
Desv.Típica:	1.06	1.04	1.06	1.25	1.06	1.01	1.10	1.01	.85	1.13	1.02	1.03	.42	1.07	1.04	1.05	.48	.00
5	.8	.5	1.0	2.1	.8	.4	1.3	.9	-	1.6	.5	.6	-	.7	1.3	-	-	-
6	1.7	1.5	1.8	3.3	2.2	1.3	1.7	.8	1.2	1.8	1.5	2.0	-	2.1	1.2	1.7	-	-
7	4.8	5.2	4.6	6.7	4.2	5.5	4.7	4.4	3.6	5.1	5.1	4.2	-	5.1	3.4	8.9	-	-
8	12.5	15.8	10.9	16.8	13.5	11.5	12.9	13.1	5.5	12.5	13.3	11.9	-	13.4	12.0	11.1	-	-
9	21.4	21.1	21.5	22.4	24.0	20.0	19.0	20.9	21.4	19.0	22.2	22.8	22.2	21.1	20.0	25.9	34.6	100.0
10	58.6	55.9	60.0	48.8	55.3	61.4	60.0	59.9	68.4	59.8	57.5	58.5	77.8	57.5	62.0	51.7	65.4	-
No sap	.1	-	.1	-	-	-	.4	-	-	.2	-	-	-	-	-	.7	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64										
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Rapidesa	17.9	20.7	16.5	19.7	19.2	17.2	16.5	14.5	22.2	18.7	17.5	17.6	32.3	17.2	19.3	16.0	33.9	-
Amabilitat	15.0	12.0	16.6	26.9	12.2	11.9	15.9	10.1	29.3	17.7	16.0	11.5	-	15.2	16.2	10.6	-	-
Professionalitat	17.5	16.2	18.2	5.0	15.1	20.8	20.0	26.4	10.7	15.4	20.2	16.2	43.5	19.0	15.2	18.5	-	100.0
Adequació de la resposta	26.1	28.2	25.0	31.2	31.9	25.7	22.0	18.0	19.8	22.3	20.2	36.4	24.2	26.5	25.4	27.5	16.5	-
Llenguatge clar i concís	4.0	3.8	4.1	2.2	3.4	4.1	4.7	5.3	4.5	5.7	4.2	2.1	-	4.4	3.4	4.4	-	-
Interès per resoldre la consulta	18.7	18.6	18.8	15.0	18.3	19.9	19.2	23.2	12.3	18.6	21.7	15.6	-	16.7	20.5	20.7	49.6	-
Tot és important	.7	.5	.8	-	-	.3	1.3	2.5	1.2	1.4	.2	.5	-	1.0	-	1.6	-	-
No contesta	.1	-	.1	-	-	-	.4	-	-	.2	-	-	-	-	-	.7	-	-
P8-B. I EL SEGON?																		
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1191	406	785	96	362	299	231	118	85	371	432	383	5	606	454	123	6	1
Rapidesa	18.6	21.4	17.2	22.9	18.3	17.6	18.6	18.4	19.2	17.5	16.9	21.7	21.3	19.0	16.9	23.2	17.3	-
Amabilitat	18.2	14.6	20.0	16.5	17.5	17.7	18.1	19.5	22.5	22.3	18.9	13.3	24.2	18.9	15.4	24.9	18.1	-
Professionalitat	15.7	18.7	14.1	13.8	17.4	15.4	13.9	16.3	15.2	15.7	13.6	17.9	18.7	16.0	14.8	16.5	30.7	-
Adequació de la resposta	21.1	20.2	21.6	20.4	20.4	21.3	21.9	20.9	22.5	19.7	22.5	20.7	35.9	21.2	21.4	19.0	14.2	100.0
Llenguatge clar i concís	9.6	6.6	11.2	10.8	9.9	10.8	7.5	10.8	7.0	9.6	10.0	9.3	-	8.5	12.3	6.0	-	-
Interès per resoldre la consulta	16.2	17.6	15.4	15.6	15.9	16.5	18.5	14.1	13.5	14.5	17.9	16.1	-	15.7	18.3	10.4	19.6	-
Altres respostes	.1	-	.2	-	-	-	.6	-	-	.2	-	.2	-	-	.3	-	-	-
Cap altre	.5	.8	.4	-	.6	.7	.9	-	-	.6	.2	.8	-	.5	.6	-	-	-
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Rapidesa	36.4	42.0	33.6	42.6	37.5	34.7	34.8	32.4	41.2	35.8	34.3	39.2	53.6	36.1	36.2	38.6	51.2	-
Amabilitat	33.1	26.5	36.4	43.4	29.7	29.5	33.7	29.1	51.6	39.6	34.8	24.7	24.2	34.0	31.6	34.9	18.1	-
Professionalitat	33.0	34.8	32.1	18.8	32.4	36.2	33.7	42.3	25.7	30.9	33.7	34.0	62.2	34.9	30.0	34.6	30.7	100.0
Adequació de la resposta	47.0	48.4	46.4	51.6	52.2	46.9	43.5	38.4	42.1	41.7	42.6	57.1	60.0	47.5	46.8	46.1	30.7	100.0
Llenguatge clar i concís	13.5	10.4	15.2	13.0	13.3	14.9	12.0	15.9	11.4	15.2	14.2	11.4	-	12.8	15.7	10.2	-	-
Interès per resoldre la consulta	34.7	36.1	34.1	30.6	34.2	36.4	37.3	36.9	25.6	32.9	39.6	31.6	-	32.3	38.8	30.8	69.3	-
Tot és important	.7	.5	.8	-	-	.3	1.3	2.5	1.2	1.4	.2	.5	-	1.0	-	1.6	-	-
Altres	.1	-	.2	-	-	-	.6	-	-	.2	-	.2	-	-	.3	-	-	-
No contesta	.1	-	.1	-	-	-	.4	-	-	.2	-	-	-	-	-	.7	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS										
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	27.1	27.0	27.2	25.8	25.4	24.9	31.1	32.2	25.6	26.8	27.4	27.1	22.2	32.3	21.1	22.4	31.5	100.0
Sí, però s'equivoca	6.2	5.9	6.3	3.4	6.0	6.7	7.3	4.3	7.5	5.8	5.6	6.9	21.3	5.0	7.6	7.2	-	-
No	66.7	67.2	66.5	70.8	68.6	68.4	61.6	63.5	66.9	67.4	67.0	66.0	56.5	62.7	71.2	70.4	68.5	-
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Més d'un cop al dia	.2	.4	.1	-	-	.4	.8	-	-	.3	.3	-	13.6	.4	.2	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	.4	.5	.4	1.1	.6	.4	-	.9	-	.3	.7	.3	-	.5	.5	-	-	-
Algunes vegades a la setmana	5.8	6.9	5.2	4.9	7.4	6.0	3.9	6.1	3.4	4.6	5.9	6.3	40.0	5.7	4.7	9.5	17.3	-
Algunes vegades al mes	28.4	25.0	30.1	30.9	32.5	27.3	26.4	20.0	29.3	19.4	31.2	34.1	24.2	29.2	25.6	34.5	36.2	-
Menor freqüència	65.2	67.1	64.2	63.0	59.5	65.9	68.9	73.0	67.3	75.4	61.9	59.3	22.2	64.3	69.1	55.9	46.5	100.0
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Al matí	34.2	31.7	35.5	20.7	36.0	38.2	29.4	29.0	48.2	33.3	33.6	35.5	56.5	30.9	38.8	35.7	-	-
A la tarda	13.6	13.3	13.7	21.8	10.6	16.1	16.0	10.2	6.2	15.0	13.8	11.8	21.3	12.7	15.6	11.4	-	-
A la nit	3.1	4.9	2.2	7.2	2.5	2.0	3.7	3.8	2.3	3.1	4.1	2.0	-	3.4	2.1	4.7	14.2	-
Indiferent	48.4	49.4	47.9	50.3	50.3	43.4	50.0	55.4	42.1	47.8	47.7	50.3	22.2	52.0	43.3	47.5	85.8	100.0
No sap	.7	.7	.6	-	.6	.3	.8	1.6	1.2	.8	.9	.3	-	1.0	.2	.8	-	-
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Només (o gairebé) els dies laborables	56.9	52.1	59.3	45.6	59.9	58.6	56.8	59.9	47.6	59.9	54.1	57.4	32.3	55.4	61.1	51.6	17.3	-
Només els caps de setmana	3.8	4.6	3.4	6.6	3.0	4.6	5.1	-	3.5	3.9	3.3	4.1	21.3	3.5	5.2	.8	-	-
Indistintament	38.9	42.8	36.8	47.9	37.2	36.5	37.3	39.6	47.7	35.5	42.1	38.5	46.4	40.9	33.7	45.2	82.7	100.0
No sap	.4	.4	.4	-	-	.3	.9	.6	1.2	.7	.5	-	-	.3	-	2.4	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ			
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Només un vegada	51.8	55.1	50.0	49.5	45.9	52.3	54.0	59.9	59.2	55.3	49.7	50.7	57.2	50.0	54.1	51.9	44.9	100.0
2 o 3 vegades	36.1	33.4	37.6	38.0	38.9	34.0	39.4	29.7	30.2	34.4	38.2	35.7	24.2	38.0	33.9	35.7	37.7	-
4 o 5 vegades	7.3	7.4	7.2	7.3	9.8	8.1	3.4	4.3	8.2	6.5	6.7	8.7	-	6.7	8.1	7.6	-	-
Més de 5 vegades	3.0	2.0	3.5	5.1	3.7	3.1	1.9	2.9	-	1.6	3.6	3.5	18.7	3.2	2.6	2.5	17.3	-
No sap	1.9	2.2	1.7	-	1.7	2.5	1.2	3.2	2.4	2.3	1.9	1.5	-	2.2	1.3	2.3	-	-
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Per motius de feina	17.4	17.8	17.3	17.6	25.1	16.6	17.7	8.1	-	10.2	15.0	27.5	-	18.9	15.2	17.8	31.5	-
Per motius personals	81.2	80.8	81.5	81.3	73.3	82.7	81.0	90.3	97.5	89.1	83.2	71.1	100.0	79.5	84.6	77.8	68.5	100.0
Altres	.2	.2	.2	-	.5	.3	-	-	-	-	.6	-	-	.2	.2	.7	-	-
No sap	1.1	1.1	1.1	1.1	1.0	.4	1.3	1.6	2.5	.7	1.2	1.4	-	1.4	-	3.7	-	-
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Sí	85.8	85.6	86.0	82.1	85.3	85.4	87.2	87.6	87.8	87.1	86.8	83.4	86.4	87.0	83.6	87.6	100.0	100.0
No	9.7	9.3	9.9	10.7	9.6	8.3	10.7	9.8	10.9	9.5	8.3	11.4	13.6	8.7	11.8	7.3	-	-
A mitges	3.9	4.6	3.5	7.2	4.6	6.0	1.2	1.7	-	3.1	3.9	4.6	-	3.6	3.9	5.1	-	-
No sap	.6	.5	.7	-	.6	.4	.9	.9	1.2	.2	1.0	.6	-	.7	.7	-	-	-
P15.1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?																		
Base: No li van solucionar la consulta	163	57	106	17	51	43	28	14	9	48	53	62	1	76	71	16	0	0
Em van dir que no tenien la informació	17.0	26.7	11.9	17.7	19.1	16.5	14.1	12.3	23.1	14.4	11.2	24.2	-	20.1	13.2	19.9	-	-
Em van adreçar a un número equivocat	11.8	10.7	12.4	10.9	12.4	10.0	6.3	21.5	20.2	12.6	11.3	11.8	-	14.9	8.4	12.1	-	-
Em van donar una informació errònia	14.4	12.7	15.4	19.1	18.5	16.7	6.6	4.9	10.8	9.1	16.9	16.6	-	19.8	10.5	6.5	-	-
Estic esperant la resposta	9.1	12.6	7.2	-	5.3	9.0	18.6	7.4	21.7	10.2	7.4	9.7	-	5.3	11.1	18.7	-	-
Em van adreçar a un altre lloc	15.3	11.7	17.3	22.3	8.5	16.9	22.7	14.5	11.4	11.0	19.8	15.0	-	14.8	17.9	5.8	-	-
Inseguretat de la resposta	1.2	-	1.8	5.9	1.8	-	-	-	-	2.1	1.7	-	-	-	2.7	-	-	-
No ho sabien	20.5	14.1	23.9	12.9	23.8	16.6	25.3	24.8	12.9	30.7	18.3	13.6	100.0	10.1	29.1	31.2	-	-
Atenció dolenta	4.8	3.6	5.4	11.2	4.0	2.6	2.4	14.5	-	5.7	7.5	1.8	-	7.6	2.9	-	-	-
Problemes tècnics	2.0	2.1	1.9	-	2.4	4.7	-	-	-	-	1.7	3.8	-	3.1	-	5.8	-	-
Altres	.6	-	.9	-	-	2.1	-	-	-	1.9	-	-	-	-	1.3	-	-	-
No sap	2.7	3.8	2.0	-	4.2	5.0	-	-	-	2.2	2.0	3.5	-	4.3	1.5	-	-	-
No contesta	.7	1.9	-	-	-	-	3.9	-	-	-	2.1	-	-	-	1.5	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...																		
P16.1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Sí	16.1	15.4	16.5	21.9	15.0	15.5	16.7	16.0	15.3	16.1	14.6	17.9	13.6	15.1	16.8	16.1	71.6	-
No	80.7	81.1	80.5	72.8	81.9	80.9	81.2	83.1	79.1	80.3	81.9	79.5	86.4	82.1	80.0	78.7	28.4	100.0
No sap	3.2	3.5	3.0	5.3	3.1	3.6	2.1	.9	5.6	3.5	3.5	2.6	-	2.8	3.3	5.2	-	-
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Sí	33.2	33.9	32.9	34.2	37.4	30.3	32.5	33.0	26.9	31.7	33.3	35.1	-	33.5	33.4	31.4	31.5	-
No	57.7	57.8	57.7	58.3	55.1	61.5	59.1	53.9	56.4	55.3	58.7	58.4	100.0	57.8	58.2	54.7	68.5	100.0
No sap	9.1	8.3	9.5	7.5	7.5	8.3	8.4	13.1	16.7	12.9	8.0	6.6	-	8.7	8.4	14.0	-	-
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Sí	97.0	97.4	96.8	93.8	96.4	97.3	98.2	98.3	97.7	95.8	97.5	97.7	100.0	98.7	95.2	95.3	100.0	100.0
No	2.6	2.3	2.8	5.1	3.6	2.4	1.4	.8	2.3	3.4	2.3	2.3	-	1.1	4.5	3.1	-	-
No sap	.3	.3	.4	1.1	-	.4	.4	.8	-	.8	.3	-	-	.2	.2	1.6	-	-
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Sí	98.6	99.3	98.2	99.0	98.6	98.8	98.2	97.3	100.0	99.0	98.9	97.7	100.0	97.9	99.2	99.3	100.0	100.0
No	1.4	.7	1.7	1.0	1.4	1.2	1.5	2.7	-	.7	1.1	2.3	-	2.1	.8	-	-	-
No sap	.1	-	.1	-	-	-	.4	-	-	.2	-	-	-	-	-	.7	-	-
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Sí	93.7	94.8	93.1	93.2	93.7	92.7	94.2	94.3	94.9	96.8	93.2	91.0	100.0	93.6	93.4	95.4	80.4	100.0
No	5.7	4.8	6.2	6.8	5.8	7.0	5.0	4.1	3.9	2.9	6.0	8.2	-	5.6	6.2	3.8	19.6	-
No sap	.6	.2	.8	-	.5	.4	.4	1.6	1.2	.3	.7	.8	-	.8	.2	.8	-	-
No contesta	.1	.2	-	-	-	-	.3	-	-	-	.2	-	-	-	.2	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ	DUES		
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Sí	86.8	88.3	86.1	82.8	88.8	85.8	85.3	88.1	89.0	85.7	90.1	84.1	100.0	86.9	86.8	87.4	63.8	100.0
No	12.2	10.8	12.9	17.2	10.4	12.9	13.4	11.9	8.6	12.9	8.8	15.4	-	12.4	12.1	10.2	36.2	-
No sap	.9	.9	.9	-	.8	1.3	.9	-	2.4	1.1	1.2	.5	-	.6	1.1	1.6	-	-
No contesta	.1	-	.1	-	-	-	.5	-	-	.3	-	-	-	-	-	.8	-	-
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Sí	97.7	97.5	97.8	98.0	98.5	97.6	97.6	97.5	95.3	97.1	98.7	97.5	86.4	98.5	96.6	98.3	100.0	100.0
No	.8	.9	.8	-	.2	1.1	.7	.8	3.5	.8	.8	.8	-	.7	1.0	.9	-	-
No sap	1.4	1.5	1.4	2.0	1.3	1.3	1.6	1.7	1.2	2.2	.5	1.7	13.6	.9	2.4	.8	-	-
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Sí	95.8	95.6	95.9	96.7	96.6	96.4	94.5	94.2	95.3	95.8	95.6	96.0	100.0	96.9	94.7	94.3	100.0	100.0
No	3.6	3.9	3.4	3.3	3.1	3.3	3.7	5.0	4.7	3.7	3.4	3.7	-	2.6	4.4	5.7	-	-
No sap	.6	.5	.7	-	.3	.3	1.8	.8	-	.5	1.0	.3	-	.5	.9	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS									
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Cada dia	61.6	67.0	58.9	83.4	76.8	65.7	54.0	34.8	17.5	37.8	65.9	80.5	40.9	62.2	60.6	61.1	83.5	100.0
Algunes vegades a la setmana	12.0	11.4	12.3	10.3	11.3	16.1	12.9	10.2	2.4	13.7	10.0	12.4	24.2	11.5	12.5	12.4	16.5	-
Algunes vegades al mes	4.1	3.7	4.3	2.2	3.7	5.2	5.4	3.5	1.2	5.2	4.7	2.1	21.3	3.0	5.0	6.4	-	-
Menor freqüència	2.3	2.4	2.2	1.1	2.5	.6	3.4	5.2	1.3	3.2	3.0	.5	-	2.0	2.7	2.3	-	-
Mai / quasi mai	20.0	15.4	22.4	2.9	5.7	12.4	24.3	46.2	77.6	40.1	16.4	4.4	13.6	21.3	19.2	17.7	-	-
P19.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?																		
Base: Es connecta cada dia	739	273	466	80	278	197	127	42	15	143	285	310	2	381	275	77	5	1
Menys d'1 hora	11.9	9.2	13.5	1.9	7.0	16.6	17.2	13.8	43.5	12.9	11.2	12.2	-	13.9	9.9	9.9	-	-
1 a 2 hores	29.7	26.8	31.3	26.3	33.1	27.5	29.0	32.6	11.2	30.8	34.2	24.9	54.4	31.0	27.7	31.0	-	100.0
2 a 3 hores	25.3	29.7	22.7	24.2	24.6	27.0	23.2	28.4	33.2	26.3	24.4	25.5	45.6	25.4	25.3	27.2	-	-
3 a 5 hores	14.5	13.9	14.8	23.2	14.2	12.1	14.6	15.4	-	15.1	13.9	14.8	-	11.9	17.2	12.9	83.0	-
5 a 8 hores	8.5	7.1	9.4	10.7	10.6	7.8	6.1	5.3	-	4.2	9.4	9.8	-	9.4	8.2	6.3	-	-
8 hores	7.1	10.1	5.4	8.9	6.5	8.0	7.0	4.6	6.2	6.7	5.0	9.3	-	6.8	8.0	5.1	17.0	-
Més de 8 hores	2.8	3.1	2.7	4.7	4.2	.5	2.9	-	6.0	4.1	1.9	3.2	-	1.6	3.7	6.1	-	-
No sap	.2	-	.2	-	-	.6	-	-	-	-	-	.4	-	-	-	1.4	-	-
Base:	738	273	465	80	278	196	127	42	15	143	285	309	2	381	275	76	5	1
Mitjana (en minuts):	164.46	177.80	156.63	203.82	175.41	149.66	156.46	124.33	125.29	162.80	151.10	178.09	87.37	153.63	174.58	177.42	255.38	60.00
Desv.Típica:	152.68	163.41	145.44	154.57	156.98	143.50	160.01	105.77	160.42	170.57	136.86	156.94	29.89	141.88	152.87	195.86	105.32	.00
P19.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?																		
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	144	47	97	10	41	48	30	12	2	52	43	48	1	70	57	16	1	0
Menys d'1 hora	2.5	1.5	3.0	10.3	1.7	3.9	-	-	-	7.0	-	-	-	1.0	5.1	-	-	-
1 hora	31.8	17.3	38.8	21.9	36.1	34.2	33.9	16.7	-	26.8	42.8	28.1	-	32.9	30.8	32.8	-	-
Entre 2 i 3 hores	25.1	27.7	23.9	28.2	22.3	24.4	24.4	40.8	-	25.3	11.3	38.0	-	31.6	17.0	26.9	-	-
Entre 3 i 5 hores	25.2	33.1	21.4	18.5	32.6	13.6	27.3	33.9	100.0	21.0	31.2	25.0	-	22.6	28.8	19.3	100.0	-
Més de 5	14.6	20.4	11.7	21.1	7.3	21.6	14.5	8.7	-	17.6	14.7	9.0	100.0	10.4	18.3	20.9	-	-
No sap	.8	-	1.1	-	-	2.3	-	-	-	2.2	-	-	-	1.6	-	-	-	-
Base:	143	47	96	10	41	47	30	12	2	51	43	48	1	69	57	16	1	0
Mitjana (en minuts):	218.78	269.52	194.16	193.84	157.38	256.10	271.26	172.18	208.46	172.61	268.45	210.04	720.00	193.72	233.63	278.33	180.00	.00
Desv.Típica:	334.58	373.45	311.03	147.36	106.83	415.94	469.36	95.69	29.96	134.84	421.16	379.34	.00	306.06	364.86	340.90	.00	.00

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Sí	74.3	75.4	73.7	90.6	74.7	77.9	80.4	64.8	37.9	63.3	77.0	81.8	78.7	72.1	77.5	73.3	63.0	100.0
No	25.6	24.6	26.2	9.4	25.3	22.1	19.6	34.4	62.1	36.7	22.7	18.2	21.3	27.7	22.5	26.7	37.0	-
No sap	.1	-	.1	-	-	-	-	.9	-	-	.2	-	-	.2	-	-	-	-
P21. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Gencat.cat / Gencat	68.1	74.2	65.0	86.3	84.2	74.4	66.0	33.2	13.2	48.2	70.5	84.8	86.4	70.9	63.7	69.3	85.8	100.0
Altres	1.4	1.9	1.2	1.1	.8	2.0	.5	4.0	1.2	2.5	.8	1.1	-	.9	1.6	2.4	14.2	-
No sap	30.5	23.9	33.8	12.6	15.0	23.6	33.5	62.9	85.6	49.4	28.7	14.2	13.6	28.2	34.6	28.3	-	-
P21.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?																		
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	382	105	277	13	57	77	80	81	75	196	128	59	1	178	165	39	1	0
Sí	71.9	76.5	70.2	92.3	82.6	70.3	74.9	76.8	53.2	67.3	77.2	76.5	-	77.4	66.5	71.4	-	-
No	28.1	23.5	29.8	7.7	17.4	29.7	25.1	23.2	46.8	32.7	22.8	23.5	100.0	22.6	33.5	28.6	100.0	-
P21.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?																		
Base: Coneix Gencat.cat	1093	383	710	95	352	278	215	102	51	313	404	371	4	572	399	115	5	1
Sí	75.3	74.7	75.7	88.2	89.3	82.4	68.1	38.9	19.8	53.8	78.4	89.9	100.0	73.3	77.8	75.5	100.0	100.0
No	24.6	25.1	24.3	11.8	10.7	17.3	31.9	61.1	80.2	46.0	21.6	10.1	-	26.5	22.2	24.5	-	-
No sap	.1	.2	-	-	-	.3	-	-	-	.3	-	-	-	.2	-	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64										
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P21.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	286	537	84	314	229	146	40	10	169	316	334	4	419	310	87	5	1
Estudis	22.7	16.8	25.8	45.9	19.1	18.6	24.9	20.6	8.7	23.9	23.3	21.4	28.0	24.0	21.4	21.3	21.1	-
Ocupació	15.6	14.1	16.3	12.1	17.8	17.1	10.9	17.5	-	14.3	15.7	16.3	-	13.8	19.2	10.9	19.3	-
Habitatge	4.5	4.3	4.6	6.6	4.7	4.7	3.3	2.8	-	3.8	5.0	4.4	-	4.6	5.1	2.3	-	-
Certificats, tràmits	2.8	2.9	2.7	1.2	2.7	3.6	2.2	5.4	-	2.5	3.3	2.5	-	3.2	2.7	1.2	-	-
Cursos	2.4	1.8	2.6	1.1	3.4	1.4	2.3	2.5	-	4.2	2.8	1.0	-	1.2	3.3	4.8	-	-
Pensions, ajudes, subvencions	13.3	13.3	13.3	8.5	15.0	13.7	12.0	7.7	31.5	19.5	13.8	10.0	-	11.2	14.6	19.7	-	-
Multes	.6	.3	.7	-	.9	.8	-	-	-	.5	-	1.2	-	.5	.6	1.1	-	-
Agenda cultural	3.8	3.7	3.9	6.0	3.4	3.3	2.8	2.6	31.7	3.0	2.4	5.6	-	5.2	2.4	2.4	-	-
Normativa i legislació	3.2	5.4	2.1	-	3.4	4.7	2.2	4.8	-	.4	2.2	5.7	-	3.1	3.2	4.5	-	-
Temes mèdics	4.9	2.9	6.0	2.6	3.7	5.5	6.2	9.7	10.1	5.2	3.9	5.8	-	4.4	5.4	3.6	36.7	-
Mapes, plànols municipals	1.3	2.1	.8	-	1.0	.9	2.2	5.0	-	.7	2.3	.6	-	1.7	.3	2.3	-	-
Servei meteorològic	1.5	2.8	.8	.8	.9	2.6	2.2	-	-	1.1	2.2	1.2	-	1.7	1.5	1.1	-	-
Turisme	1.8	1.0	2.1	2.5	.6	3.1	1.6	2.2	-	1.2	3.0	.9	-	2.3	1.3	1.0	-	-
Transports	1.6	2.1	1.4	-	1.3	1.8	3.7	-	-	2.8	1.3	1.4	-	1.4	2.2	1.1	-	-
Consultes per feina / estudis	3.0	2.5	3.2	3.3	3.1	3.1	1.8	2.5	10.1	2.4	1.3	4.5	24.7	3.0	3.1	2.2	-	-
Informació sobre la Generalitat	6.5	8.6	5.4	2.6	9.3	5.6	5.5	-	9.3	4.0	6.4	7.9	-	8.5	2.4	11.8	-	-
Informació Direcció General Trànsit	.3	.8	-	-	.7	-	-	-	-	-	.3	.3	-	-	.7	-	-	-
Activitats nens / jovent	.9	-	1.4	-	.3	1.4	1.5	2.4	-	1.3	.7	.9	-	1.0	.7	1.1	-	-
Mitjans comunicació (TV, TDT)	.2	.2	.2	1.0	-	.3	-	-	-	.9	-	-	-	.2	.3	-	-	-
Informació	3.2	4.2	2.6	1.1	4.4	1.0	4.2	4.4	10.6	2.8	3.6	3.0	-	3.0	4.0	1.3	-	-
Altres	4.2	6.7	3.0	1.2	3.2	4.6	7.1	7.0	-	3.6	4.5	4.0	21.6	4.6	3.6	5.6	-	-
Cap	.6	.9	.4	-	.6	.8	.6	-	-	.5	.6	.6	-	.3	1.1	-	-	-
No sap	4.0	4.4	3.8	4.7	3.6	3.7	5.7	2.6	-	5.7	3.1	3.8	25.8	4.0	3.0	5.4	22.9	100.0
No contesta	.1	.4	-	-	-	-	-	2.7	-	-	.3	-	-	-	.3	-	-	-
P21.4. COM LA VA CONÈIXER?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	286	537	84	314	229	146	40	10	169	316	334	4	419	310	87	5	1
Trucant al 012	4.1	1.7	5.4	2.4	6.1	2.6	3.9	2.7	-	3.9	6.5	2.0	-	2.7	6.6	2.3	-	-
Familiar o amic	16.7	15.0	17.6	17.7	17.4	14.5	13.4	33.9	20.5	18.8	15.8	16.5	21.6	12.5	20.5	22.4	39.5	-
Cercadors d'Internet	15.3	18.8	13.4	15.5	13.8	17.6	17.3	4.8	18.0	11.9	16.4	16.1	-	15.3	14.8	18.0	-	-
Per la televisió	19.0	18.0	19.6	26.1	17.9	20.1	19.1	8.8	12.0	18.5	21.5	16.9	25.8	23.8	13.5	15.9	-	100.0
Per la ràdio	1.9	3.3	1.1	-	2.0	1.6	3.1	2.2	-	1.1	3.1	1.2	-	2.4	1.5	1.0	-	-
Per la premsa	4.4	6.1	3.5	2.7	3.5	6.1	5.5	2.6	-	5.4	4.6	3.8	-	4.3	5.0	2.1	22.9	-
Per la revista de la Generalitat	3.9	4.2	3.7	1.0	3.8	2.9	7.4	4.0	-	4.0	4.1	3.6	-	3.1	4.1	6.9	-	-
A la feina / centre d'estudis	15.0	14.2	15.3	22.2	16.0	9.2	15.8	20.3	20.0	14.5	10.7	19.4	-	13.7	16.1	16.7	21.1	-
Altres	6.0	3.3	7.5	6.3	5.1	7.7	5.4	5.0	10.1	9.1	6.2	4.1	28.0	4.4	7.8	7.1	16.6	-
No sap	13.7	15.3	12.8	6.1	14.4	17.6	9.2	15.8	19.5	12.8	11.1	16.4	24.7	17.8	10.2	7.5	-	-

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P21.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	286	537	84	314	229	146	40	10	169	316	334	4	419	310	87	5	1
Menys d'un mes	59.3	60.2	58.9	55.6	65.1	57.9	57.6	42.3	37.9	40.5	56.4	71.8	46.3	60.2	58.2	60.0	59.6	-
D'un a dos mesos	18.0	17.5	18.3	20.6	16.6	16.5	19.2	24.7	30.6	25.5	21.2	11.4	-	17.1	18.6	19.3	40.4	-
Tres o quatre mesos	8.9	9.9	8.4	12.1	6.8	7.3	11.3	18.6	10.6	12.5	8.9	6.5	53.7	9.7	7.8	8.4	-	100.0
Més de quatre mesos	12.4	11.4	13.0	10.6	10.8	15.8	10.5	14.5	20.9	18.6	12.2	9.6	-	11.5	13.8	12.3	-	-
No sap	1.3	1.0	1.5	1.1	.6	2.6	1.3	-	-	2.9	1.2	.6	-	1.5	1.5	-	-	-
P21.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	286	537	84	314	229	146	40	10	169	316	334	4	419	310	87	5	1
Sí	33.5	36.1	32.1	23.8	35.4	36.6	33.5	22.0	28.7	22.1	31.9	41.1	-	38.2	26.9	33.4	56.0	-
No	16.5	16.9	16.2	17.7	20.5	15.8	8.1	15.7	19.9	13.7	16.6	17.5	25.8	15.6	18.4	13.8	-	100.0
No l'havia visitat abans	17.1	15.2	18.1	20.8	14.3	18.7	15.9	29.1	10.1	29.3	18.7	9.3	28.0	10.5	25.3	20.9	-	-
No sap	33.0	31.8	33.6	37.8	29.8	29.0	42.5	33.3	41.4	34.8	32.8	32.0	46.3	35.7	29.4	31.9	44.0	-
P21.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?																		
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	275	103	172	20	111	84	49	9	3	37	101	137	0	160	83	29	3	0
Accessibilitat	9.0	8.9	9.1	3.4	7.8	11.2	10.7	10.1	-	8.5	10.9	7.8	-	9.6	6.6	13.7	-	-
Claredat	11.7	13.1	10.8	-	14.0	11.7	11.7	12.3	-	16.0	11.1	10.9	-	11.6	9.6	19.2	-	-
Més informació, més serveis	30.0	28.3	30.9	20.5	31.4	23.4	32.4	69.8	69.7	41.3	27.8	28.5	-	30.1	29.0	35.3	-	-
Disseny, imatge	13.4	16.4	11.6	19.6	13.3	14.4	12.3	-	-	10.6	10.2	16.5	-	13.0	10.6	17.8	70.4	-
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	20.2	16.3	22.6	32.0	17.0	22.3	22.5	7.9	-	15.6	21.6	20.5	-	17.1	30.3	10.2	-	-
Rapidesa	9.9	8.0	11.0	14.4	10.7	13.7	1.8	-	-	2.9	11.5	10.6	-	12.3	8.0	-	29.6	-
Altres	1.4	2.6	.6	-	-	2.0	4.1	-	-	-	3.0	.5	-	.6	3.2	-	-	-
No sap	4.5	6.3	3.5	10.1	5.8	1.2	4.4	-	30.3	5.2	4.0	4.8	-	5.8	2.6	3.8	-	-

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P21.6. 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)																		
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	286	537	84	314	229	146	40	10	169	316	334	4	419	310	87	5	1
Base:	772	274	498	82	307	210	132	33	8	155	297	316	4	387	300	79	4	1
Mitjana:	7.47	7.38	7.53	7.21	7.35	7.57	7.58	8.02	8.47	7.61	7.51	7.37	7.74	7.40	7.54	7.54	7.89	7.00
Desv.Típica:	1.42	1.48	1.39	1.27	1.44	1.35	1.43	1.67	1.26	1.71	1.40	1.28	.44	1.34	1.49	1.53	1.57	.00
0	.1	.4	-	-	.4	-	-	-	-	.7	-	-	-	.3	-	-	-	-
3	.5	1.0	.2	1.3	.3	.3	.6	-	-	.7	.5	.3	-	1.2	-	-	-	-
4	.8	.4	1.0	-	1.1	.4	1.4	-	-	1.2	.3	1.0	-	1.0	-	2.7	-	-
5	7.8	8.4	7.6	5.7	9.9	6.5	6.9	9.4	-	8.0	8.6	7.1	-	6.8	9.4	8.2	-	-
6	11.3	12.6	10.6	18.5	11.2	10.8	8.2	10.7	10.6	11.5	10.0	12.4	-	11.9	11.1	8.1	21.1	-
7	23.6	24.8	22.9	32.4	26.4	22.3	20.8	5.8	-	16.2	24.6	26.3	25.8	25.0	21.5	23.3	19.3	100.0
8	31.5	30.8	31.9	27.7	31.7	33.3	32.5	24.8	29.3	26.9	31.0	33.8	74.2	32.9	31.3	28.1	-	-
9	9.8	10.1	9.6	7.0	10.2	9.2	10.5	10.4	17.6	12.2	9.8	8.6	-	8.8	11.4	7.9	20.2	-
10	8.5	7.4	9.0	4.7	6.7	8.8	9.0	23.2	20.0	14.3	9.0	5.0	-	5.7	10.9	12.7	16.6	-
No sap	6.2	4.2	7.3	2.6	2.2	8.2	10.2	15.7	22.6	8.3	6.1	5.4	-	7.7	3.2	9.0	22.9	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ	DUES		
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P22. SEXE DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Home	34.0	100.0	-	43.8	35.4	34.4	27.1	30.7	38.6	34.3	36.2	30.6	75.8	33.0	35.6	30.5	69.3	100.0
Dona	66.0	-	100.0	56.2	64.6	65.6	72.9	69.3	61.4	65.7	63.8	69.4	24.2	67.0	64.4	69.5	30.7	-
P23. EDAT DE L'ENTREVISTAT																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Fins a 25 anys	8.0	10.3	6.8	100.0	-	-	-	-	-	9.0	9.9	5.1	-	6.8	10.3	4.0	37.7	-
De 25 a 34	30.2	31.4	29.5	-	100.0	-	-	-	-	22.7	26.8	41.4	21.3	25.8	34.7	36.9	-	-
De 35 a 44	25.0	25.4	24.9	-	-	100.0	-	-	-	20.6	27.9	26.1	24.2	22.4	27.4	29.2	31.5	-
De 45 a 54	19.6	15.6	21.6	-	-	-	100.0	-	-	20.3	21.0	16.8	54.5	22.1	16.6	16.6	30.7	100.0
De 55 a 64	10.1	9.1	10.6	-	-	-	-	100.0	-	15.3	8.6	6.7	-	12.4	7.7	7.9	-	-
65 i més	7.2	8.1	6.7	-	-	-	-	-	100.0	12.1	5.8	4.0	-	10.5	3.3	5.4	-	-
P24. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Catalunya	78.6	77.6	79.2	82.4	82.6	79.4	73.1	70.9	81.0	80.0	78.1	78.7	18.7	93.9	58.8	79.7	16.5	-
Resta d'Espanya	14.1	15.1	13.6	7.5	8.3	11.1	22.3	26.7	16.4	18.0	13.1	11.5	13.6	4.0	26.5	17.9	32.3	-
Estranger	7.1	6.8	7.2	10.1	8.7	9.5	4.1	2.4	2.5	2.0	8.8	9.8	24.2	2.0	14.7	2.4	51.2	-
No contesta	.2	.5	-	-	.3	-	.5	-	-	-	-	-	43.5	.2	-	-	-	100.0
P25.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Català	51.0	49.6	51.8	43.6	43.6	45.6	57.7	62.9	74.5	41.9	51.7	59.4	40.0	100.0	-	-	-	-
Castellà	37.8	39.7	36.9	48.7	43.5	41.4	32.1	28.9	17.5	46.2	35.5	32.2	37.8	-	100.0	-	-	-
Ambdues per igual	10.5	9.4	11.1	5.2	12.9	12.3	8.9	8.2	8.0	11.6	12.3	7.6	-	-	-	100.0	-	-
Altres	.5	1.0	.2	2.4	-	.6	.8	-	-	.3	.5	.8	-	-	-	-	100.0	-
No contesta	.1	.3	-	-	-	-	.5	-	-	-	-	-	22.2	-	-	-	-	100.0
P25.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Català	39.9	41.6	38.9	39.0	48.2	44.4	42.5	26.6	1.0	23.3	40.0	55.9	40.0	57.3	19.3	30.8	16.5	-
Castellà	15.2	17.9	13.8	27.1	17.2	19.0	13.2	5.2	-	16.6	13.7	15.3	37.8	4.1	31.0	9.8	69.3	-
Ambdues per igual	18.6	20.4	17.6	24.2	21.0	21.0	18.1	15.0	-	17.7	20.5	17.5	-	11.7	24.5	31.5	-	-
No treballa / no estudia	26.1	19.5	29.5	9.7	13.3	15.2	25.7	53.1	99.0	42.5	25.5	11.0	-	26.8	24.9	27.9	14.2	-
Altres	.2	.3	.1	-	.3	.3	-	-	-	-	.2	.3	-	.2	.2	-	-	-
No contesta	.1	.3	-	-	-	-	.5	-	-	-	-	-	22.2	-	-	-	-	100.0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ			
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P25.3. I AMB ELS AMICS?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Català	42.4	41.9	42.6	32.4	36.2	40.3	50.1	50.7	54.1	33.7	44.0	49.2	40.0	75.9	6.1	13.0	-	-
Castellà	30.7	32.6	29.7	44.6	36.5	35.3	21.1	24.1	9.8	38.8	28.9	24.7	37.8	3.3	70.0	20.6	65.4	-
Ambdues per igual	26.7	25.1	27.5	23.0	27.3	24.4	27.9	25.2	35.3	27.4	26.9	26.1	-	20.8	23.6	65.9	34.6	-
Altres	.1	.2	-	-	-	-	-	-	.8	.2	-	-	-	-	-	.5	-	-
No contesta	.2	.3	.1	-	-	-	.9	-	-	-	.2	-	22.2	-	.2	-	-	100.0
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Catalunya	49.2	51.4	48.0	45.0	47.3	42.0	52.4	58.2	65.4	44.3	51.1	52.5	-	76.2	17.4	34.7	16.5	-
Resta d'Espanya	43.2	41.1	44.2	41.1	43.6	48.7	42.6	38.4	32.2	51.9	40.0	38.7	-	21.7	67.2	62.9	14.2	-
Estranger	7.2	6.3	7.6	13.9	8.8	8.9	3.8	3.4	1.2	3.6	8.7	8.8	24.2	1.5	15.3	2.4	69.3	-
No contesta	.5	1.2	.1	-	.3	.4	1.2	-	1.2	.3	.2	-	75.8	.7	.2	-	-	100.0
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Catalunya	47.9	49.9	46.9	53.0	46.8	41.4	47.9	53.7	61.4	42.1	48.1	54.0	-	76.3	15.1	30.9	-	-
Resta d'Espanya	43.4	40.6	44.8	35.3	42.7	47.8	46.3	40.3	36.1	54.1	42.0	35.0	-	20.3	69.6	62.9	14.2	-
Estranger	8.2	8.3	8.1	11.6	10.2	10.4	4.5	6.0	1.2	3.6	9.6	11.0	24.2	2.7	15.1	6.2	85.8	-
No contesta	.5	1.2	.1	-	.3	.4	1.2	-	1.2	.3	.2	-	75.8	.7	.2	-	-	100.0
P28. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Sense estudis	.2	-	.2	-	-	-	-	-	2.2	.5	-	-	-	.1	.2	-	-	-
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	2.0	.8	2.7	2.3	1.0	1.0	2.3	3.3	6.9	6.4	-	-	-	1.5	2.1	4.1	-	-
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	29.3	30.9	28.4	32.9	22.6	25.0	30.3	44.5	44.1	93.1	-	-	-	24.1	36.1	30.6	18.1	-
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	36.1	38.4	34.9	44.5	32.1	40.2	38.7	31.0	29.0	-	100.0	-	-	36.5	33.9	42.2	33.9	-
Universitari grau mig (primer cicle)	8.0	5.3	9.3	7.9	11.0	6.2	7.1	4.5	9.1	-	-	24.9	-	10.0	6.5	3.9	-	-
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	24.1	23.6	24.3	12.4	33.0	27.2	20.5	16.7	8.8	-	-	75.1	-	27.3	20.8	19.2	48.1	-
No contesta	.4	.9	.2	-	.3	.4	1.2	-	-	-	-	-	100.0	.3	.4	-	-	100.0

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ			
				ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P29. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Treballa per compte propi	14.4	19.6	11.8	6.0	13.3	17.9	17.9	18.8	1.0	11.6	12.9	19.1	-	15.6	12.8	15.3	-	-
Treballa per compte d'altri	56.1	55.9	56.3	55.3	71.3	66.2	55.2	28.1	-	43.1	57.3	68.3	-	54.1	59.1	56.1	48.1	-
No treballa	28.9	23.6	31.7	38.7	15.1	15.2	25.7	53.1	99.0	45.2	29.8	12.3	-	30.0	27.6	27.9	51.9	-
No contesta	.5	.9	.3	-	.3	.7	1.2	-	-	-	-	.2	100.0	.3	.4	.7	-	100.0
P29.1. VOSTÈ ÉS...																		
Base: Treballa per compte propi	173	80	93	6	48	54	42	23	1	44	56	74	0	96	58	19	0	0
Empressari o professional amb assalariats	31.0	32.2	30.0	11.9	28.4	31.0	31.9	41.0	-	38.7	27.3	29.3	-	31.4	28.9	35.4	-	-
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	67.7	65.1	70.0	70.3	71.6	69.0	65.5	59.0	100.0	61.3	68.9	70.7	-	67.4	69.3	64.6	-	-
Membre de cooperativa	1.2	2.7	-	17.8	-	-	2.6	-	-	-	3.8	-	-	1.2	1.7	-	-	-
Base: Treballa per compte d'altri	674	228	446	53	258	199	130	34	0	163	248	263	0	331	269	71	3	0
Assalariat indefinit	76.8	82.5	74.0	53.4	70.3	84.3	86.9	81.1	-	69.9	79.8	78.3	-	77.0	77.4	75.4	36.0	-
Assalariat eventual o interí	22.7	17.5	25.3	46.6	29.7	15.2	11.5	18.9	-	28.8	20.2	21.3	-	22.0	22.6	24.6	64.0	-
No contesta	.5	-	.7	-	-	.5	1.6	-	-	1.3	-	.4	-	1.0	-	-	-	-
Base: No treballa	347	96	251	37	55	46	60	64	85	171	129	47	0	183	125	35	3	0
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	33.8	50.4	27.4	-	1.6	12.7	19.0	40.7	85.8	35.2	28.6	42.6	-	41.6	22.7	35.3	-	-
Aturat i ha treballat abans	34.5	27.8	37.1	16.7	77.9	66.9	51.2	14.8	-	32.3	36.0	38.5	-	26.4	46.4	37.9	-	-
Pensionista (abans no ha treballat)	2.4	-	3.3	-	-	-	5.1	3.2	3.7	3.6	1.7	-	-	2.8	1.6	2.9	-	-
Aturat i busca la primera feina	.6	2.2	-	5.8	-	-	-	-	-	1.3	-	-	-	.7	.7	-	-	-
Estudiant	9.9	17.5	7.0	74.8	11.8	-	-	-	-	6.2	14.3	11.0	-	10.6	9.9	-	72.7	-
Mestressa de casa	18.3	-	25.2	2.7	6.9	20.4	24.6	41.3	9.3	20.9	18.6	7.9	-	17.8	17.0	23.9	27.3	-
Està de baixa	.3	1.0	-	-	1.8	-	-	-	-	-	.8	-	-	-	.8	-	-	-
No contesta	.3	1.1	-	-	-	-	-	-	1.2	.6	-	-	-	-	.8	-	-	-

	SEXE		EDAT							NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-	AMB-	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS						LLÀ	DUES		
			ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS	ANYS										
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P29.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?																		
Base: Treballa	847	308	539	59	306	252	172	57	1	207	304	336	0	427	327	90	3	0
Públic (administració o empresa pública)	24.3	20.2	26.6	17.5	21.7	24.5	29.6	28.9	-	17.9	21.0	31.1	-	27.3	21.9	18.0	34.4	-
Sector privat	74.7	79.5	72.0	82.5	76.3	75.5	69.3	71.1	100.0	82.1	77.7	67.6	-	71.7	77.4	79.7	65.6	-
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	.9	.3	1.2	-	1.7	-	1.2	-	-	-	1.3	1.0	-	.7	.6	2.3	-	-
No contesta	.1	-	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-	.3	-	.3	-	-	-	-
P29.5. I A QUINA BRANCA?																		
Base: Treballa	847	308	539	59	306	252	172	57	1	207	304	336	0	427	327	90	3	0
Agrari	2.0	2.2	1.8	1.7	2.4	1.4	1.8	3.1	-	2.2	3.0	.9	-	2.5	1.5	1.2	-	-
Indústria	13.3	17.0	11.1	11.1	14.5	14.7	10.0	12.9	-	17.4	14.2	9.9	-	9.7	15.7	22.1	-	-
Serveis	77.2	69.4	81.7	78.8	72.6	77.7	83.4	80.3	-	69.0	75.9	83.4	-	79.0	76.5	70.3	100.0	-
Construcció	6.9	11.1	4.6	8.4	9.6	6.2	3.4	3.7	100.0	10.3	6.6	5.2	-	7.8	6.0	6.5	-	-
No contesta	.6	.3	.8	-	1.0	-	1.3	-	-	1.0	.4	.6	-	1.0	.3	-	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
P30. COMARCA DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Alt Camp	.5	.6	.5	-	.6	.3	1.3	-	-	.3	.5	.6	22.2	.5	.2	.7	-	100.0
Alt Empordà	1.1	.7	1.3	-	1.1	.7	1.7	1.6	1.2	1.3	.9	1.1	-	1.4	.4	2.4	-	-
Alt Penedès	2.1	2.4	1.9	3.5	1.5	2.7	1.6	2.5	1.1	2.8	1.8	1.7	-	2.9	1.1	1.6	-	-
Anoia	2.0	2.7	1.6	-	1.9	2.6	3.5	-	1.2	2.8	1.5	1.8	-	2.1	1.7	2.5	-	-
Bages	2.2	2.0	2.4	2.2	1.3	2.7	3.5	2.2	1.2	2.8	2.6	1.3	-	2.6	2.0	1.6	-	-
Baix Camp	2.4	2.8	2.2	3.1	2.7	3.7	2.0	-	-	2.4	3.0	1.5	13.6	2.2	2.4	3.1	-	-
Baix Ebre	.7	1.3	.3	-	.8	.2	.9	.8	1.2	1.1	.7	.2	-	1.3	-	-	-	-
Baix Empordà	1.3	1.7	1.1	.7	1.1	1.7	.3	2.5	2.3	2.3	1.1	.5	-	1.4	1.2	.9	-	-
Baix Llobregat	8.9	11.1	7.7	9.1	11.8	10.4	6.5	5.4	2.2	10.8	9.5	6.4	-	5.1	13.0	11.9	19.6	-
Baix Penedès	.7	.8	.7	-	1.0	.9	-	1.5	-	1.2	.5	.5	-	.5	1.0	.7	-	-
Barcelonès	6.8	5.5	7.5	12.8	5.2	6.0	8.6	6.6	4.8	6.6	8.9	4.5	21.3	3.6	12.1	3.7	-	-
Berguedà	.3	.3	.4	-	-	.4	.8	.9	-	.3	.4	.3	-	.7	-	-	-	-
Cerdanya	.2	-	.3	-	.3	.4	-	-	-	.3	.3	-	-	.4	-	-	-	-
Conca de Barberà	.3	.2	.4	-	-	.8	-	1.3	-	.5	.2	.3	-	.5	.2	-	-	-
Garraf	2.0	.7	2.7	-	1.4	4.6	1.1	2.5	-	1.5	2.4	2.1	-	1.9	2.1	2.5	-	-
Garrigues	.1	.3	-	-	-	-	-	.9	-	-	.3	-	-	.2	-	-	-	-
Garrotxa	.5	.5	.5	1.2	.3	.9	.4	-	-	-	.7	.7	-	1.0	-	-	-	-
Gironès	2.5	2.5	2.4	4.9	2.9	1.9	1.9	2.4	1.2	3.1	1.8	2.3	18.7	3.4	.8	3.8	-	-
Maresme	6.6	3.8	8.1	11.7	7.7	5.9	6.0	3.4	4.9	5.7	5.4	8.9	-	7.4	5.6	6.9	-	-
Montsià	.3	.2	.3	-	.6	-	.4	-	-	-	.7	-	-	.3	.2	-	-	-
Noguera	.5	-	.7	.7	.6	-	.3	1.0	1.0	.7	.2	.4	-	.7	.2	-	-	-
Osona	1.5	1.4	1.5	3.1	1.9	1.0	1.2	1.0	1.2	2.4	.9	1.4	-	2.6	.2	.9	-	-
Pallars Jussà	.2	-	.3	-	-	.3	.5	-	-	-	.5	-	-	.3	-	-	-	-
Pallars Sobirà	.1	-	.1	-	-	-	-	.8	-	-	.2	-	-	.2	-	-	-	-
Pla de l'Estany	.8	.8	.8	-	.6	1.7	-	-	2.4	.9	.4	1.1	-	1.2	.5	-	-	-
Pla d'Urgell	.1	.3	-	-	.3	-	-	-	-	-	.2	-	-	.2	-	-	-	-
Priorat	.2	-	.3	-	.3	-	.5	-	-	-	.3	.3	-	.4	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	.1	-	.1	-	-	-	.4	-	-	-	-	.3	-	.2	-	-	-	-
Ripollès	.2	.3	.1	-	-	.4	.5	-	-	.3	.2	-	-	.2	.2	-	-	-
Segarra	.3	.7	.1	-	.5	.7	-	-	-	.2	.4	.3	-	.6	-	-	-	-
Segrià	3.1	2.2	3.5	2.2	3.5	3.0	2.1	4.9	2.4	3.6	2.2	3.5	-	3.3	2.4	4.1	-	-
Selva	1.7	1.0	2.0	2.2	1.7	1.1	3.2	1.0	-	1.5	2.1	1.4	-	2.1	1.2	1.6	-	-
Tarragonès	2.8	2.4	3.0	-	1.9	2.2	4.0	5.1	5.1	2.9	4.1	1.2	-	3.8	1.7	2.0	-	-
Terra Alta	.1	-	.1	-	.3	-	-	-	-	.3	-	-	-	.2	-	-	-	-
Urgell	.7	1.1	.5	1.1	1.0	.4	-	2.4	-	.9	.4	.9	-	1.4	-	-	-	-
Val d'Aran	.1	-	.1	-	.2	-	-	-	-	-	.2	-	-	-	-	.7	-	-
Vallès Occidental	12.8	14.4	12.0	15.8	13.5	13.5	13.8	7.9	8.7	15.1	11.7	12.0	-	10.2	15.5	16.5	-	-
Vallès Oriental	5.6	4.7	6.0	4.1	5.7	6.9	5.4	7.2	-	4.8	6.1	5.8	-	5.7	6.1	2.4	17.3	-
Barcelona ciutat	28.0	30.5	26.6	21.5	25.7	22.0	27.5	34.3	57.9	20.7	26.4	36.9	24.2	27.4	27.9	29.3	63.0	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25 ANYS	A 34 ANYS	A 44 ANYS	A 54 ANYS	A 64 ANYS	I MÉS ANYS									
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
REGIÓ DE RESIDÈNCIA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	44.8	42.7	45.8	57.0	46.9	50.1	43.0	35.4	21.6	47.3	45.9	41.4	21.3	36.7	55.6	45.6	37.0	-
Comarques gironines	8.0	7.5	8.2	9.0	7.8	8.3	8.0	7.4	7.2	9.4	7.4	7.1	18.7	10.6	4.3	8.7	-	-
Camp de Tarragona	6.9	6.8	6.9	3.1	6.5	8.0	7.8	7.9	5.1	7.3	8.5	4.3	35.9	7.9	5.5	6.6	-	100.0
Terres de l'Ebre	1.1	1.5	.9	-	1.7	.2	1.8	.8	1.2	1.4	1.4	.4	-	2.0	.2	-	-	-
Àmbit de Ponent	4.7	4.6	4.8	4.1	5.8	4.1	2.4	9.2	3.4	5.4	3.9	5.1	-	6.5	2.6	4.1	-	-
Comarques centrals	6.1	6.4	5.9	5.3	5.1	6.6	9.1	4.1	3.6	8.2	5.5	4.7	-	8.0	3.8	5.0	-	-
Alt Pirineu i Aran	.5	-	.8	-	.6	.7	.5	.8	-	.3	1.2	-	-	.9	-	.7	-	-
Barcelona ciutat	28.0	30.5	26.6	21.5	25.7	22.0	27.5	34.3	57.9	20.7	26.4	36.9	24.2	27.4	27.9	29.3	63.0	-
P31. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?																		
Base: Viu a Barcelona ciutat	335	124	211	21	93	66	65	41	50	78	114	142	1	168	127	37	4	0
Ciutat Vella	5.0	7.8	3.4	12.8	3.9	6.3	3.1	5.2	4.6	4.3	6.1	4.6	-	6.1	3.9	4.3	-	-
Eixample	18.8	20.6	17.8	26.6	21.3	15.6	15.6	22.1	16.9	11.6	17.7	23.9	-	24.9	12.1	11.3	51.2	-
Sants-Montjuïc	8.1	9.7	7.2	4.9	7.0	7.2	10.4	7.6	10.2	11.4	8.7	5.9	-	8.0	7.7	10.9	-	-
Les Corts	5.1	3.8	5.8	8.9	4.5	2.7	6.1	4.9	6.4	3.0	6.1	5.5	-	6.1	5.4	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	10.9	8.6	12.3	14.1	7.4	17.4	11.0	12.1	6.6	8.0	6.2	16.4	-	11.3	10.0	13.7	-	-
Gràcia	8.3	10.5	7.0	-	10.9	5.7	8.3	2.5	15.2	4.4	8.9	10.0	-	9.5	5.5	13.5	-	-
Horta	11.7	11.4	11.8	-	15.6	12.8	11.3	7.3	11.9	12.5	9.2	13.2	-	10.1	12.6	14.1	26.2	-
Nou Barris	7.9	8.4	7.7	14.6	7.2	9.5	7.3	10.1	3.6	14.5	9.8	2.9	-	2.2	16.3	6.0	-	-
Sant Andreu	10.4	5.9	13.0	5.3	9.2	10.3	13.2	11.8	9.9	9.2	12.3	9.5	-	9.9	11.0	11.1	-	-
Sant Martí	12.2	12.0	12.3	9.5	10.2	11.4	13.8	16.5	12.4	17.8	13.4	7.3	100.0	12.0	11.3	15.0	22.5	-
No contesta	1.6	1.4	1.7	3.3	3.0	1.0	-	-	2.4	3.3	1.5	.8	-	-	4.2	-	-	-
DIA SETMANA TRUCADA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Dilluns	18.8	17.5	19.5	18.3	19.9	20.3	16.8	14.1	21.7	16.5	19.3	20.6	13.6	17.1	21.7	16.0	31.5	-
Dimarts	20.9	22.8	19.9	22.8	22.4	19.8	20.4	22.4	15.7	22.4	21.3	19.3	-	21.1	21.8	18.0	-	-
Dimecres	21.0	19.6	21.8	17.3	21.5	23.0	21.8	16.4	20.9	20.8	22.0	20.0	40.0	21.0	19.9	25.8	16.5	-
Dijous	16.3	15.1	16.9	21.4	15.8	17.2	15.0	19.4	8.0	17.3	14.7	17.0	22.2	16.3	15.8	15.3	51.9	100.0
Divendres	14.0	14.4	13.7	13.0	10.9	13.3	16.1	18.4	18.0	14.3	13.0	14.9	-	15.0	12.2	16.2	-	-
Dissabte	5.0	5.0	4.9	4.4	4.5	4.3	5.6	5.1	8.2	4.6	6.2	4.0	-	5.1	4.7	5.5	-	-
Diumenge	4.1	5.6	3.3	2.9	5.0	2.1	4.3	4.2	7.5	4.2	3.6	4.3	24.2	4.4	3.9	3.2	-	-

	SEXE			EDAT						NIVELL D'ESTUDIS				LLENGUA HABITUAL				
	TOTAL	HOME	DONA	FINS	DE 25	DE 35	DE 45	DE 55	65	BAIX	MITJÀ	ALT	NC	CATALÀ	CASTE-LLÀ	AMB-DUES	ALTRES	NC
				A 25	A 34	A 44	A 54	A 64	I MÉS									
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	408	792	96	362	301	236	120	85	382	433	380	5	608	457	128	6	1
TOTAL PONDERAT	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
FRANJA HORÀRIA TRUCADA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
De 8 a 11 hores	22.2	19.8	23.5	15.7	21.6	22.1	25.3	22.0	24.7	24.1	23.8	18.6	22.2	23.2	22.5	16.1	18.1	100.0
De 11 a 13 hores	24.3	23.0	25.0	23.7	26.8	25.0	15.9	28.2	30.1	23.3	25.1	24.3	37.8	22.9	25.9	26.2	17.3	-
De 13 a 16 hores	21.7	24.3	20.4	23.9	19.1	21.8	23.0	22.0	26.5	25.3	17.5	23.0	18.7	20.9	21.1	28.8	16.5	-
De 16 a 19 hores	17.1	17.0	17.1	17.5	18.7	18.9	17.9	10.8	10.2	10.9	18.4	21.5	21.3	17.7	17.3	14.2	-	-
De 19 a 22 hores	9.7	8.8	10.1	9.8	9.6	8.9	12.0	12.3	2.7	10.8	9.3	9.1	-	10.0	9.3	9.6	14.2	-
De 22 a 1 hores	2.9	3.7	2.4	9.5	2.7	.9	1.8	3.9	4.7	3.3	3.7	1.5	-	2.6	2.6	4.4	19.6	-
De 1 a 8 hores	2.1	3.3	1.5	-	1.7	2.4	4.2	.9	1.2	2.2	2.2	2.0	-	2.8	1.5	.7	14.2	-
PROVÍNCIA																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Barcelona	78.8	79.6	78.3	83.8	77.7	78.7	79.5	73.8	83.1	76.2	77.7	83.0	45.5	72.2	87.3	79.8	100.0	-
Girona	8.1	7.5	8.4	9.0	7.8	8.7	8.0	7.4	7.2	9.7	7.4	7.1	18.7	10.8	4.3	8.7	-	-
Lleida	5.2	4.6	5.5	4.1	6.4	4.4	2.8	10.1	3.4	5.4	5.1	5.1	-	7.1	2.6	4.8	-	-
Tarragona	8.0	8.3	7.8	3.1	8.2	8.2	9.6	8.7	6.3	8.7	9.8	4.8	35.9	9.9	5.7	6.6	-	100.0
NIVELL D'ESTUDIS																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Baix	31.5	31.7	31.3	35.2	23.7	25.9	32.6	47.8	53.1	100.0	-	-	-	25.8	38.4	34.7	18.1	-
Mitjà	36.1	38.4	34.9	44.5	32.1	40.2	38.7	31.0	29.0	-	100.0	-	-	36.5	33.9	42.2	33.9	-
Alt	32.1	28.9	33.7	20.3	44.0	33.4	27.6	21.2	17.9	-	-	100.0	-	37.3	27.3	23.1	48.1	-
No contesta	.4	.9	.2	-	.3	.4	1.2	-	-	-	-	-	100.0	.3	.4	-	-	100.0
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012																		
Base: Total	1200	408	792	96	362	300	235	121	86	377	433	385	5	612	454	126	6	1
Gener	9.2	8.7	9.5	9.2	9.8	7.0	11.3	9.1	9.0	7.6	11.7	8.0	-	10.8	7.3	8.7	-	-
Febrer	8.9	9.4	8.6	7.8	9.7	8.5	8.2	9.7	8.7	9.3	8.4	8.9	21.3	9.8	8.9	4.2	17.3	-
Març	9.3	9.6	9.2	8.1	7.1	12.6	9.0	9.2	9.1	7.1	8.8	11.9	22.2	10.6	7.1	9.7	18.1	100.0
Abril	10.1	9.8	10.2	10.1	11.1	9.3	9.8	10.0	9.9	10.6	6.7	13.2	24.2	10.1	10.7	7.7	19.6	-
Maig	8.3	7.8	8.5	9.3	9.1	7.3	7.6	8.3	9.3	6.3	9.9	8.5	-	6.8	10.3	8.7	-	-
Juny	7.8	8.5	7.4	7.8	8.3	7.8	8.4	4.7	8.7	8.4	8.7	6.1	18.7	5.5	9.3	14.1	-	-
Juliol	8.5	8.3	8.6	10.6	6.8	9.2	7.4	11.8	9.5	11.6	7.1	7.2	-	8.0	8.8	10.5	-	-
Agost	5.7	5.7	5.7	5.7	5.9	6.1	6.1	5.1	3.2	7.8	4.4	5.0	13.6	5.4	5.9	7.0	-	-
Setembre	7.5	7.9	7.3	5.6	8.0	6.9	8.8	7.5	6.3	6.4	8.9	7.0	-	7.5	7.7	7.1	-	-
Octubre	7.3	6.9	7.5	7.3	6.5	7.9	7.5	7.3	8.2	7.9	7.5	6.6	-	7.3	7.5	5.6	28.4	-
Novembre	8.5	8.5	8.5	9.6	8.7	8.2	8.2	8.4	8.3	8.6	7.3	9.8	-	8.3	9.0	7.3	16.5	-
Desembre	8.9	8.9	8.9	8.9	9.1	9.2	7.7	8.8	9.9	8.2	10.6	7.8	-	9.9	7.5	9.3	-	-



Dia de la setmana – Franja horària de la trucada

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Menys de tres mesos	3.8	5.3	3.5	4.0	3.8	3.8	1.8	-	3.2	2.9	4.0	6.3	1.6	3.0	8.7
Entre 3 i 6 mesos	1.9	2.1	2.5	1.9	1.6	2.0	-	1.4	2.0	3.1	.4	1.9	2.9	-	-
Entre 6 i 12 mesos	2.6	1.9	4.1	3.7	1.6	1.9	2.0	-	2.6	1.0	2.8	3.1	5.7	3.0	-
Entre 1 i 2 anys	12.5	13.6	10.7	15.0	9.0	14.2	18.1	6.4	11.3	11.6	13.9	12.5	17.0	6.6	9.1
Més de 2 anys	78.0	76.7	77.3	74.7	83.0	76.5	76.4	92.2	80.3	79.1	77.8	75.2	71.9	87.4	82.2
No sap	1.1	.5	1.9	.7	1.1	1.7	1.7	-	.5	2.2	1.1	1.0	.9	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Familiar o amic	19.0	18.4	18.1	21.4	18.1	21.0	20.1	10.4	17.0	19.4	22.0	15.3	22.3	26.0	12.4
Internet	6.3	9.1	8.6	5.1	6.1	3.2	5.4	-	7.7	6.3	4.1	8.3	4.2	3.0	12.7
Per la televisió	38.7	38.3	36.2	40.8	38.6	36.8	38.5	50.2	42.0	32.6	38.3	43.0	38.6	41.6	40.5
Per la ràdio	2.6	2.6	1.8	2.0	2.0	3.2	5.2	6.8	2.9	4.4	1.7	1.0	2.7	-	3.4
A la premsa	6.1	6.0	4.5	7.5	6.6	6.1	6.5	4.8	5.8	6.6	7.6	6.7	2.7	5.7	-
Revista de la Generalitat	4.4	1.3	7.7	3.6	3.0	4.2	9.8	4.5	3.7	4.4	3.9	3.5	10.3	-	-
Pàgines grogues	1.2	2.0	1.2	1.2	.5	.4	1.8	2.0	1.6	1.4	.8	.5	1.7	-	4.4
Algun altre servei telefònic	2.6	3.9	2.7	1.1	3.0	3.7	-	2.2	1.8	3.5	2.9	1.6	1.7	5.8	7.0
A la feina	1.3	.9	.9	2.7	1.7	.6	-	-	2.0	2.0	.8	1.1	-	-	-
Altres respostes	5.4	5.4	7.6	3.7	6.9	4.3	4.4	2.1	3.9	5.5	5.8	7.5	2.8	8.7	7.4
No sap	12.3	12.0	10.7	10.7	13.5	16.4	8.2	17.1	11.6	13.9	12.2	11.5	12.9	9.3	12.2
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Molt satisfet	30.5	22.7	32.8	34.3	30.4	30.6	34.1	31.0	30.6	28.4	32.8	29.7	29.1	38.5	32.2
Bastant satisfet	54.9	62.1	59.0	48.9	51.1	54.0	51.8	53.7	59.2	57.9	51.7	55.4	50.8	41.8	41.1
Regular / normal	10.4	10.0	7.0	12.1	14.2	10.1	9.2	8.8	8.3	9.5	11.6	10.5	12.4	12.1	18.5
Poc satisfet	2.3	3.1	1.2	3.4	1.6	2.6	-	2.5	1.6	2.4	2.5	2.4	2.4	5.0	-
Gens satisfet	1.5	2.2	-	1.3	1.6	2.0	3.2	4.1	.4	1.8	.9	1.4	3.4	2.6	8.3
No sap	.4	-	-	-	1.1	.7	1.7	-	-	-	.4	.5	1.8	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012 (on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Base:	1195	226	250	251	193	167	59	49	267	292	260	203	115	33	26
Mitjana:	8.09	7.92	8.19	8.24	8.00	8.01	8.21	8.00	8.23	8.10	8.10	7.95	7.89	8.14	8.13
Desv.Típica:	1.59	1.72	1.28	1.52	1.77	1.64	1.53	1.74	1.47	1.64	1.49	1.58	1.80	1.57	1.98
0	.3	.8	-	-	.6	.6	-	-	-	.6	.4	.5	-	-	-
1	.3	-	-	.8	.5	-	-	1.9	-	-	-	.4	2.5	-	-
2	.7	1.3	-	.5	1.1	.7	-	2.2	.9	1.1	-	1.0	-	-	3.9
3	.5	1.0	.5	-	.6	.5	1.5	-	.5	1.1	.4	-	-	2.6	-
4	.8	1.0	.8	.8	.5	.7	1.7	-	.4	.4	1.1	.5	1.8	-	4.4
5	3.2	3.0	1.5	2.8	4.1	5.5	3.2	2.5	3.0	2.2	3.3	2.8	6.6	2.6	2.7
6	4.9	5.1	4.0	5.4	7.1	4.8	1.8	2.2	5.1	4.8	4.9	5.9	3.4	8.2	-
7	16.3	18.3	20.8	12.3	14.2	15.8	18.1	13.9	15.4	14.3	18.3	20.6	12.6	14.4	15.8
8	32.9	35.2	31.0	32.2	32.1	33.4	29.4	41.8	29.8	37.2	33.4	31.2	35.0	22.9	28.6
9	19.7	15.9	24.3	23.2	15.6	18.4	18.7	18.6	23.4	17.1	17.3	20.8	21.2	26.8	11.8
10	19.8	18.4	16.7	21.8	22.6	19.6	23.8	17.0	21.6	21.1	20.5	15.3	16.1	19.3	32.9
No sap	.4	-	.4	.4	1.1	-	1.7	-	-	-	.4	1.0	.9	3.1	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Rapidesa	24.7	21.8	25.8	23.4	26.3	25.1	19.7	38.3	18.9	26.5	29.6	26.6	22.0	14.8	26.2
Amabilitat	9.6	8.7	9.9	11.5	5.8	10.2	7.2	19.1	12.9	8.0	9.0	7.0	11.8	9.0	12.7
Atenció (personal, al client)	17.7	15.4	16.0	18.9	19.8	18.5	24.1	10.7	18.5	21.6	13.2	14.8	18.0	28.1	16.5
Tenir molta i bé la informació	7.1	8.1	5.9	7.2	6.9	8.0	7.0	5.4	4.5	8.7	6.0	8.8	6.1	10.8	13.1
Bona informació	10.8	13.5	11.8	9.6	11.3	7.5	14.4	5.2	12.6	6.9	9.1	12.5	17.0	9.3	16.0
Resoldre, donar solucions	13.8	17.0	13.9	13.8	14.0	12.8	11.6	4.4	14.7	14.5	14.7	14.3	9.7	14.1	3.7
Eficàcia / eficiència	5.7	6.1	3.8	5.9	6.2	7.5	5.5	4.3	7.7	4.7	5.3	5.5	5.2	5.6	3.5
Professionalitat	3.2	4.1	2.0	2.1	3.1	4.3	5.5	4.5	3.3	3.5	3.9	2.4	3.6	-	-
Llenguatge clar i concís	1.5	.8	2.5	.4	1.7	1.9	1.8	2.0	1.6	.6	2.1	2.0	.9	3.0	-
Interès per resoldre la consulta	1.7	.9	1.2	2.3	2.9	1.7	-	2.1	2.2	1.0	2.6	.5	2.5	2.6	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.7	1.2	3.4	2.0	.5	1.1	-	1.9	1.2	1.4	1.5	2.5	1.4	2.6	4.2
Altres	.9	.5	.5	2.0	.5	-	1.5	2.2	.8	.7	1.2	1.5	-	-	-
No sap	1.6	1.8	3.4	.8	1.0	1.3	1.7	-	1.1	1.8	1.9	1.6	1.8	-	4.2
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?															
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1180	222	242	251	193	165	59	49	264	287	256	202	114	34	24
Rapidesa	13.7	13.4	12.3	12.7	16.5	17.0	9.5	10.6	15.4	11.0	15.0	14.5	9.6	21.4	16.9
Amabilitat	9.6	11.6	8.4	12.0	7.8	8.0	8.9	8.4	10.6	9.3	10.8	10.4	9.6	-	-
Atenció (personal, al client)	8.6	9.1	7.4	7.6	9.2	10.1	10.3	7.6	10.3	7.7	9.2	6.7	7.3	11.5	11.4
Tenir molta i bé la informació	4.1	2.6	3.0	5.4	3.6	6.4	3.5	4.8	3.7	5.4	4.1	4.3	3.4	-	-
Bona informació	8.3	8.2	6.6	8.0	11.0	4.5	11.6	16.6	7.9	9.7	8.2	5.5	10.6	9.0	7.6
Resoldre, donar solucions	9.6	8.6	10.1	9.9	9.0	9.6	10.2	10.9	8.0	10.6	8.4	13.6	9.0	2.7	4.4
Eficàcia / eficiència	7.4	6.0	9.3	6.9	7.0	8.0	2.7	11.5	5.3	6.9	7.8	8.1	7.1	16.4	13.6
Professionalitat	1.6	.4	2.5	2.4	2.2	1.3	-	-	1.5	2.1	2.0	1.6	-	-	3.6
Llenguatge clar i concís	2.4	2.8	1.8	3.3	1.1	3.5	1.5	2.1	2.6	2.5	3.1	2.5	1.6	-	-
Interès per resoldre la consulta	2.0	2.5	.8	2.9	2.5	1.0	1.8	2.5	3.7	1.6	.5	1.9	1.6	3.0	4.1
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.6	2.9	1.7	1.5	-	1.2	1.7	2.5	.8	2.0	1.6	.5	4.6	2.0	-
Altres	1.7	2.0	.9	1.2	1.8	2.6	2.1	2.3	2.1	1.1	1.3	2.2	1.7	-	5.0
Cap altre	29.4	30.1	35.1	26.2	28.2	26.8	36.1	20.4	28.1	30.3	28.0	28.0	34.0	34.1	33.4

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Rapidesa	38.2	35.0	37.7	36.0	42.6	41.9	29.0	48.8	34.1	37.3	44.3	40.9	31.4	36.2	42.4
Amabilitat	19.1	20.1	18.0	23.4	13.6	18.1	15.9	27.4	23.3	17.0	19.6	17.2	21.3	9.0	12.7
Atenció (personal, al client)	26.1	24.3	23.1	26.5	28.9	28.5	34.2	18.3	28.7	29.1	22.3	21.4	25.1	39.6	27.5
Tenir molta i bé la informació	11.1	10.7	8.9	12.6	10.5	14.3	10.5	10.2	8.2	14.0	10.0	13.1	9.4	10.8	13.1
Bona informació	19.0	21.6	18.2	17.5	22.2	11.9	25.8	21.7	20.4	16.4	17.2	18.0	27.4	18.4	23.3
Resoldre, donar solucions	23.2	25.5	23.7	23.6	22.9	22.3	21.7	15.2	22.6	24.9	22.9	27.7	18.6	16.8	7.8
Eficàcia / Eficiència	12.9	11.9	12.8	12.8	13.2	15.4	8.2	15.8	13.0	11.5	13.0	13.5	12.1	22.0	16.6
Professionalitat	4.8	4.5	4.3	4.5	5.4	5.5	5.5	4.5	4.8	5.6	5.9	3.9	3.6	-	3.4
Llenguatge clar i concís	3.9	3.6	4.2	3.6	2.8	5.3	3.3	4.1	4.1	3.1	5.1	4.5	2.4	3.0	-
Interès per resoldre la consulta	3.6	3.3	1.9	5.2	5.3	2.8	1.8	4.6	5.9	2.6	3.0	2.4	4.1	5.6	3.9
Preu de trucada (barat, gratuït)	3.2	4.0	5.1	3.5	.5	2.3	1.7	4.4	2.0	3.4	3.1	3.1	5.9	4.6	4.2
Altres	2.5	2.4	1.3	3.2	2.3	2.6	3.5	4.5	2.8	1.8	2.4	3.7	1.6	-	4.7
No sap	1.6	1.8	3.4	.8	1.0	1.3	1.7	-	1.1	1.8	1.9	1.6	1.8	-	4.2

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)															
RAPIDESA															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Base:	1196	226	251	253	192	167	60	49	266	292	259	204	116	34	26
Mitjana:	7.90	7.77	7.95	8.00	7.72	7.92	8.21	7.90	8.03	8.00	7.84	7.87	7.69	7.44	7.63
Desv.Típica:	1.70	1.74	1.53	1.69	1.94	1.60	1.69	1.46	1.65	1.63	1.65	1.70	1.73	2.10	2.25
0	.5	.8	-	.4	1.2	-	1.1	-	-	.3	.4	1.0	-	3.0	2.7
1	.2	-	-	.4	.5	-	-	-	-	-	-	-	.9	-	3.9
2	.7	.5	.9	.8	1.1	.7	-	-	1.3	1.5	-	.4	-	-	-
3	1.0	1.3	.4	.6	1.1	1.3	1.7	2.5	.8	.3	.8	1.4	1.9	5.5	-
4	.9	1.7	.9	.8	1.4	-	-	-	.7	.8	1.4	1.0	.8	-	-
5	4.7	6.5	3.8	4.0	4.8	6.4	1.7	2.2	4.1	3.7	6.3	3.3	8.2	2.6	4.2
6	7.3	6.1	7.7	6.0	9.1	7.7	4.9	10.9	9.4	4.8	7.9	6.8	8.6	6.0	4.2
7	19.3	18.6	21.5	20.0	18.3	17.6	18.5	18.2	15.8	20.7	21.4	18.6	18.0	28.0	17.2
8	27.7	29.6	29.1	26.6	25.1	29.2	23.5	28.5	24.7	29.8	25.3	30.6	29.6	22.9	36.4
9	19.1	19.8	17.1	19.2	18.0	18.3	24.7	26.4	22.1	18.3	17.3	21.2	15.9	20.5	13.1
10	18.3	15.1	18.6	21.1	17.8	18.3	23.8	11.3	20.9	19.7	18.2	15.0	16.1	11.5	18.4
No sap	.3	-	-	-	1.6	.5	-	-	.3	-	.8	.5	-	-	-
AMABILITAT															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Base:	1196	226	251	253	192	166	60	49	266	292	259	204	116	34	26
Mitjana:	8.67	8.63	8.68	8.70	8.60	8.59	9.03	8.71	8.71	8.72	8.68	8.69	8.54	8.37	8.34
Desv.Típica:	1.34	1.28	1.24	1.35	1.35	1.61	1.22	1.07	1.24	1.35	1.27	1.32	1.45	1.37	2.25
0	.2	-	-	.4	-	.7	-	-	-	-	-	-	.9	-	4.4
2	.2	.5	-	-	-	1.1	-	-	-	.6	-	.5	-	-	-
3	.2	.4	-	-	-	.7	-	-	-	-	.5	.5	-	-	-
4	.2	-	.4	-	.6	-	-	-	-	.4	-	.6	-	-	-
5	1.7	.9	1.6	1.5	3.2	1.3	2.9	-	1.9	1.7	1.6	.5	1.6	3.5	6.9
6	3.3	3.7	2.4	4.6	4.2	2.7	1.8	-	3.1	3.6	3.2	2.9	4.0	5.6	-
7	8.9	8.3	11.0	8.5	8.1	7.3	6.7	15.0	10.7	6.3	9.2	8.0	10.0	18.5	7.9
8	27.1	29.9	27.7	25.6	26.1	29.8	13.1	30.5	25.4	27.6	28.2	27.5	29.8	20.4	19.9
9	24.0	26.0	23.1	24.1	24.8	20.1	29.2	23.0	23.5	24.0	22.5	26.5	23.6	26.3	24.3
10	33.8	30.3	33.8	35.3	31.3	35.6	46.4	31.5	34.9	35.8	34.1	32.5	30.2	25.6	36.6
No sap	.3	-	-	-	1.1	.7	-	-	.5	-	.4	.5	-	-	-
No contesta	.1	-	-	-	.4	-	-	-	-	-	.3	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
PROFESSIONALITAT															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Base:	1181	221	251	251	187	165	57	49	263	288	257	199	115	33	26
Mitjana:	8.26	8.21	8.28	8.28	8.23	8.26	8.55	8.06	8.40	8.32	8.27	8.14	8.05	8.14	8.10
Desv.Típica:	1.52	1.52	1.39	1.51	1.57	1.61	1.64	1.50	1.36	1.51	1.44	1.50	1.77	1.37	2.56
0	.3	.4	-	.4	-	.7	1.1	-	-	-	-	.5	.9	-	7.0
1	.1	-	-	-	.5	-	-	-	-	-	-	-	.9	-	-
2	.2	-	-	-	.5	.5	-	-	-	.3	.4	-	-	-	-
3	.4	-	.5	.5	.6	.7	-	-	.5	.8	.5	-	-	-	-
4	.9	1.4	-	.5	1.1	1.2	1.7	2.2	-	.7	1.2	1.5	1.8	-	-
5	3.0	3.0	4.0	3.5	1.5	1.6	1.8	6.8	2.5	3.2	1.6	3.7	5.8	-	3.5
6	5.1	7.3	5.0	5.1	5.7	3.4	1.8	1.9	5.7	5.5	4.6	4.9	3.3	10.5	-
7	15.5	13.9	16.8	15.1	15.9	15.0	11.4	22.7	14.5	13.5	17.1	16.1	13.9	31.6	12.3
8	27.7	28.4	28.2	28.9	25.2	31.8	19.1	22.4	25.7	27.7	30.3	28.2	31.3	11.3	24.0
9	21.1	20.1	22.1	19.5	22.3	18.4	27.8	26.2	23.8	20.1	18.7	23.5	19.8	21.1	17.0
10	24.2	23.4	23.5	25.8	22.8	25.3	30.7	17.9	26.0	26.9	24.1	18.6	21.5	22.8	36.2
No sap	1.6	2.1	-	.8	3.9	1.4	4.4	-	1.3	1.3	1.5	2.9	1.0	2.6	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Base:	1192	226	251	251	191	165	60	49	266	291	259	203	114	34	26
Mitjana:	8.07	7.83	8.22	8.13	8.01	8.08	8.42	7.89	8.22	8.12	8.10	7.93	7.94	7.67	8.08
Desv.Típica:	1.80	1.92	1.50	1.84	1.93	1.83	1.79	1.67	1.67	1.84	1.78	1.81	1.84	1.88	2.20
0	.9	1.8	-	.8	1.0	1.3	1.1	-	-	1.4	.9	1.4	.9	-	2.7
1	.1	-	-	.4	-	-	-	-	-	-	.4	-	-	-	-
2	.8	.5	-	.9	1.1	1.0	1.5	2.2	.8	.7	.4	1.0	-	2.6	3.9
3	.3	.5	-	-	1.6	-	-	-	.3	.4	.4	.5	-	-	-
4	1.6	2.7	2.1	1.5	1.5	-	-	2.2	1.5	.8	1.6	1.3	4.3	3.2	-
5	3.7	4.1	3.1	3.1	3.7	5.0	3.4	4.0	4.1	3.8	3.4	2.3	5.0	8.7	-
6	6.8	7.7	7.3	6.6	7.6	5.5	3.8	6.6	8.5	5.4	4.3	8.7	9.0	8.3	4.7
7	16.7	17.8	16.5	18.5	14.1	17.5	10.6	17.9	13.6	19.0	18.7	16.5	13.7	16.2	16.9
8	24.6	26.9	26.8	20.1	22.5	26.5	23.3	30.0	23.7	22.2	26.5	27.8	24.4	23.2	20.3
9	18.2	17.6	18.1	18.6	19.8	14.6	23.5	20.3	17.0	18.7	16.8	20.6	17.2	20.4	23.4
10	25.5	20.5	26.3	28.6	25.0	27.1	32.8	16.7	29.9	27.3	25.8	18.9	24.1	17.4	28.0
No sap	.6	-	-	.3	2.0	1.4	-	-	.5	.4	.4	1.0	1.5	-	-
No contesta	.1	-	-	.4	-	-	-	-	-	-	.3	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Base:	1195	226	251	253	191	167	60	49	266	291	260	204	116	33	26
Mitjana:	8.52	8.45	8.58	8.56	8.39	8.55	8.75	8.54	8.61	8.54	8.49	8.50	8.44	8.29	8.73
Desv.Típica:	1.36	1.39	1.29	1.32	1.42	1.43	1.49	1.11	1.24	1.38	1.34	1.32	1.49	1.63	1.76
0	.1	-	-	-	-	-	1.1	-	-	-	-	-	-	-	2.7
2	.1	-	-	-	-	.6	-	-	-	-	-	.5	-	-	-
3	.2	-	-	-	.6	.7	-	-	-	.4	.5	-	-	-	-
4	.4	1.2	-	.5	.5	-	-	-	-	.6	.4	-	1.7	-	-
5	2.4	3.4	2.8	1.8	2.6	1.9	-	2.1	1.5	2.3	1.9	1.9	4.2	11.1	-
6	4.3	3.9	4.2	4.2	6.6	3.4	3.5	1.9	4.5	5.5	3.0	4.5	5.0	2.6	-
7	11.7	12.0	9.7	14.5	12.1	10.5	12.1	8.9	12.1	8.6	15.4	11.1	10.9	16.9	7.7
8	27.7	27.9	30.3	24.6	26.3	31.0	17.9	36.3	25.4	28.4	30.5	30.8	24.7	11.5	27.7
9	22.2	23.0	21.6	22.0	23.0	17.5	27.7	28.8	25.5	22.6	17.0	22.9	22.5	26.7	21.6
10	30.5	28.6	31.4	32.4	26.3	33.9	37.7	22.0	30.6	31.2	31.1	27.7	31.0	28.5	40.3
No sap	.4	-	-	-	2.1	.5	-	-	.3	.3	.4	.5	-	2.7	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Base:	1194	226	251	251	191	166	60	49	267	292	258	203	115	34	26
Mitjana:	8.23	8.22	8.24	8.33	8.13	8.09	8.44	8.34	8.30	8.33	8.24	8.12	8.15	8.17	7.59
Desv.Típica:	1.60	1.56	1.36	1.57	1.68	1.96	1.70	1.23	1.50	1.46	1.50	1.77	1.67	1.49	2.89
0	.7	.8	-	.4	.5	2.7	1.1	-	.5	-	.5	1.4	.9	-	10.6
2	.2	-	-	-	1.2	-	-	-	-	.4	-	.6	-	-	-
3	.3	-	.5	.4	-	.6	-	-	.5	-	.4	.4	-	-	-
4	.6	.8	-	.4	1.0	.5	1.7	-	.3	.6	.7	.5	.9	-	-
5	2.7	2.9	1.9	3.8	3.1	2.2	1.5	2.2	1.8	2.6	2.4	1.5	5.8	8.1	4.2
6	7.6	6.5	9.0	6.7	9.5	7.0	6.8	6.2	8.5	7.8	6.5	10.0	5.6	5.6	-
7	14.1	16.0	15.0	15.2	11.0	13.6	12.3	10.8	13.9	13.6	14.0	13.5	16.9	16.2	12.2
8	27.5	26.9	32.3	23.1	26.1	29.0	19.1	38.9	26.5	27.8	32.3	25.2	21.8	24.1	32.6
9	20.6	22.9	18.3	19.8	23.5	17.5	24.9	20.2	22.3	19.0	17.8	23.3	23.4	23.2	12.5
10	25.2	23.2	23.2	29.9	22.0	26.2	32.6	21.7	25.7	28.1	24.2	22.5	23.8	22.7	28.0
No sap	.5	-	-	.4	2.1	.7	-	-	-	-	1.2	1.0	1.0	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P7. 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)															
RAPIDESA															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Base:	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Mitjana:	8.94	9.02	8.93	8.90	8.81	9.02	8.89	9.14	8.98	8.97	8.93	8.91	8.86	8.93	9.05
Desv.Típica:	1.22	1.15	1.25	1.27	1.35	1.08	1.18	.93	1.13	1.17	1.28	1.35	1.18	1.11	1.22
2	.1	-	-	.4	-	-	-	-	-	-	-	.5	-	-	-
3	.1	-	-	-	.5	-	-	-	-	-	-	.5	-	-	-
4	.1	-	-	-	.5	-	-	-	-	-	.4	-	-	-	-
5	1.3	1.0	2.0	1.5	1.6	.7	1.1	-	.3	1.3	2.9	1.6	-	-	2.7
6	2.1	2.2	2.9	2.7	2.7	-	1.8	-	2.3	2.1	.8	2.8	2.7	3.0	4.2
7	7.9	7.4	7.5	7.5	9.8	8.1	7.9	6.4	9.0	7.2	7.6	6.8	12.5	5.2	-
8	22.3	19.9	22.0	20.6	23.3	26.4	29.3	17.7	21.3	23.2	23.4	18.6	23.9	32.4	20.7
9	20.7	22.3	18.8	24.3	17.8	18.1	15.6	31.3	22.2	20.3	17.7	25.1	18.3	14.7	23.9
10	45.4	47.2	46.8	43.0	43.9	46.8	44.1	44.7	44.9	45.9	47.2	44.2	42.6	44.7	48.6
AMABILITAT															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Base:	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Mitjana:	9.07	9.05	9.02	9.05	9.01	9.15	9.27	9.29	9.16	9.06	9.03	8.95	9.12	9.08	9.39
Desv.Típica:	1.19	1.17	1.18	1.36	1.22	1.03	.90	1.04	1.09	1.17	1.23	1.38	1.04	1.05	1.07
0	.1	-	-	.4	-	-	-	-	-	-	-	.4	-	-	-
2	.1	-	-	.4	-	-	-	-	-	-	-	.5	-	-	-
5	1.0	.9	1.3	1.1	1.6	-	-	2.3	.8	1.1	1.6	1.0	-	2.6	-
6	2.1	2.9	2.5	2.1	1.6	2.3	-	-	1.1	2.4	2.7	2.9	1.0	-	4.2
7	6.9	7.7	7.2	6.8	9.7	4.9	2.8	2.2	6.9	7.5	7.9	5.2	8.5	-	4.4
8	18.2	17.0	19.3	17.1	19.4	18.2	22.0	15.0	17.2	18.5	17.6	20.5	17.3	25.5	7.6
9	20.9	22.0	21.0	19.7	17.2	24.9	20.3	23.3	20.1	20.1	18.7	23.2	24.5	28.2	16.1
10	50.7	49.5	48.7	52.5	50.5	49.6	54.9	57.3	53.9	50.5	51.5	46.2	48.8	43.7	67.8

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
PROFESSIONALITAT															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Base:	1198	226	251	253	194	167	59	49	267	292	260	205	116	34	25
Mitjana:	9.20	9.18	9.10	9.31	9.18	9.24	9.15	9.22	9.31	9.23	9.14	9.15	9.19	8.90	9.05
Desv.Típica:	1.06	1.01	1.11	1.12	1.05	1.03	.89	.95	.95	1.04	1.05	1.15	.96	1.53	1.22
0	.1	-	-	.4	-	-	-	-	-	-	-	.4	-	-	-
4	.1	-	-	-	-	.6	-	-	-	-	-	-	-	3.0	-
5	.4	.4	.9	-	.5	.7	-	-	-	.7	.4	.5	-	3.2	-
6	1.0	.5	2.0	1.6	1.1	-	-	-	1.2	.6	.8	.5	.8	2.6	8.9
7	5.3	6.5	6.9	4.5	6.0	1.9	3.6	7.4	4.9	6.0	7.2	5.1	2.6	2.7	-
8	16.9	17.8	15.3	12.7	18.2	22.0	22.2	14.6	12.2	15.8	18.8	16.7	25.8	21.4	15.9
9	22.5	23.3	26.3	19.8	20.0	19.4	28.7	26.6	24.7	21.0	21.5	26.9	18.0	14.5	24.7
10	53.4	51.5	48.6	61.1	53.6	55.5	44.3	51.4	57.0	55.9	50.9	49.8	52.8	52.5	47.8
No sap	.1	-	-	-	.5	-	-	-	-	-	.4	-	-	-	-
No contesta	.1	-	-	-	-	-	1.1	-	-	-	-	-	-	-	2.7
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Base:	1198	226	251	253	193	167	60	49	267	292	260	205	116	34	26
Mitjana:	9.45	9.46	9.38	9.51	9.44	9.45	9.36	9.53	9.46	9.49	9.34	9.46	9.44	9.63	9.58
Desv.Típica:	.90	.89	.96	.84	.96	.86	.84	.79	.92	.83	.99	.86	.90	.71	.81
5	.2	.5	-	-	.5	-	-	-	.4	-	-	.5	-	-	-
6	.8	-	1.7	.4	2.1	-	-	-	.8	.3	1.1	1.0	1.0	-	-
7	3.5	3.7	3.7	3.8	2.7	4.3	1.9	3.4	4.2	2.9	5.4	1.3	3.5	2.6	4.0
8	10.8	11.5	12.7	9.0	7.6	11.3	18.1	8.7	8.6	10.9	14.7	9.3	11.4	5.7	8.5
9	19.1	17.7	18.3	18.3	21.1	19.9	21.9	19.3	19.1	18.9	15.5	25.0	19.1	17.3	12.9
10	65.5	66.6	63.5	68.5	65.0	64.5	58.1	68.6	66.8	67.0	62.9	62.8	65.0	72.3	74.5
No sap	.1	-	-	-	.6	-	-	-	-	-	.4	-	-	-	-
No contesta	.1	-	-	-	.4	-	-	-	-	-	-	-	-	2.0	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Base:	1199	226	251	251	195	167	60	49	266	292	261	205	116	34	26
Mitjana:	9.16	9.20	9.03	9.24	9.15	9.12	9.33	9.11	9.24	9.18	9.09	9.10	9.19	8.94	9.22
Desv.Típica:	1.06	1.04	1.15	1.00	1.12	1.00	.89	.96	1.00	1.06	1.09	1.09	.98	1.19	.95
5	.4	.5	.5	.4	.5	-	-	-	.5	.4	.4	.5	-	-	-
6	1.1	1.0	2.0	.3	1.9	.7	-	-	.4	1.1	1.1	2.0	.8	2.6	-
7	7.3	5.6	10.2	5.9	8.6	6.2	3.8	10.3	7.1	7.6	8.4	6.4	5.6	11.9	3.9
8	17.0	18.4	16.4	16.6	14.2	21.9	17.3	10.0	12.7	15.3	19.5	18.9	19.1	22.6	24.6
9	22.3	20.1	22.9	21.6	20.8	22.9	21.4	38.4	24.9	22.5	20.6	22.8	22.6	14.5	17.0
10	51.8	54.4	48.0	54.7	54.0	48.3	57.5	41.4	54.1	53.2	50.1	49.4	51.9	48.3	54.5
No sap	.1	-	-	.4	-	-	-	-	.4	-	-	-	-	-	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Base:	1199	226	251	253	194	167	60	49	267	292	261	205	116	33	26
Mitjana:	9.28	9.24	9.18	9.43	9.30	9.20	9.32	9.31	9.36	9.36	9.17	9.26	9.21	9.03	9.42
Desv.Típica:	1.06	1.08	1.18	.92	1.03	1.13	.84	.89	.99	.96	1.16	1.06	1.18	1.19	.70
5	.8	.9	1.2	.4	1.0	1.1	-	-	.8	-	1.5	1.5	.9	-	-
6	1.7	1.4	3.9	.7	.6	2.4	-	2.2	1.1	1.8	1.9	.9	3.4	6.1	-
7	4.8	5.6	4.9	3.9	6.4	5.0	3.6	-	4.0	3.6	7.1	3.7	7.3	5.7	-
8	12.5	15.0	11.9	10.5	9.5	15.6	13.3	15.9	11.5	13.4	12.0	14.8	9.8	13.6	12.5
9	21.4	19.0	21.7	19.2	23.9	18.8	30.8	28.4	21.3	19.3	22.0	22.5	19.7	25.3	32.6
10	58.6	58.0	56.3	65.3	58.1	57.0	52.3	53.5	61.4	61.9	55.4	56.7	58.9	46.5	54.9
No sap	.1	-	-	-	.5	-	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Rapidesa	17.9	13.5	23.9	15.7	15.2	20.5	18.5	21.0	19.4	17.9	17.5	20.7	9.4	29.4	8.9
Amabilitat	15.0	16.1	12.0	17.0	14.3	13.7	20.4	16.2	17.2	16.7	12.0	12.6	16.3	11.7	21.5
Professionalitat	17.5	18.9	13.3	20.0	15.5	21.7	17.9	12.4	21.9	14.8	17.4	14.4	19.9	16.3	19.6
Adequació de la resposta	26.1	25.3	27.7	27.1	31.7	17.0	26.1	24.9	23.8	27.3	25.6	27.3	27.6	17.1	34.9
Llenguatge clar i concís	4.0	5.6	1.0	3.4	4.5	5.3	2.0	10.9	5.4	3.4	3.6	4.0	3.6	5.7	-
Interès per resoldre la consulta	18.7	19.7	21.2	16.8	17.8	20.5	13.4	14.5	12.3	19.2	23.1	20.0	21.5	17.1	15.1
Tot és important	.7	.9	.8	-	.5	1.2	1.7	-	-	.7	.8	1.0	1.8	-	-
No contesta	.1	-	-	-	.5	-	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-
P8-B. I EL SEGON?															
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1191	224	249	253	193	165	59	49	267	290	259	203	114	33	26
Rapidesa	18.6	20.7	14.8	18.7	21.3	21.8	10.4	16.8	17.7	19.3	20.2	13.0	21.0	23.6	32.2
Amabilitat	18.2	14.9	18.9	20.6	16.9	18.8	23.5	13.4	19.2	15.5	18.9	18.0	18.0	33.2	12.1
Professionalitat	15.7	16.0	16.2	14.1	14.2	13.8	20.3	26.2	11.7	15.0	18.1	19.5	12.7	9.7	29.4
Adequació de la resposta	21.1	20.5	22.2	22.6	19.4	22.9	16.7	16.6	23.4	23.2	20.6	20.1	17.7	16.7	7.4
Llenguatge clar i concís	9.6	11.3	12.0	8.0	11.5	6.1	8.4	3.8	9.5	8.5	8.2	14.6	10.6	2.8	4.3
Interès per resoldre la consulta	16.2	15.7	15.9	15.1	16.1	16.5	16.8	23.2	18.2	18.5	13.9	13.5	19.0	10.9	8.3
Altres respostes	.1	-	-	-	-	-	2.3	-	-	-	-	.3	-	-	2.7
Cap altre	.5	.9	-	.8	.6	-	1.6	-	.4	-	-	1.0	1.0	3.2	3.7
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Rapidesa	36.4	34.0	38.6	34.4	36.3	42.1	28.7	37.8	37.1	37.1	37.6	33.6	30.0	52.3	41.1
Amabilitat	33.1	30.9	30.7	37.6	31.0	32.3	43.5	29.6	36.5	32.1	30.8	30.4	34.0	44.0	33.5
Professionalitat	33.0	34.8	29.3	34.1	29.6	35.4	37.9	38.6	33.6	29.7	35.4	33.7	32.4	25.7	48.9
Adequació de la resposta	47.0	45.6	49.7	49.7	50.9	39.6	42.5	41.6	47.2	50.4	46.1	47.2	45.0	33.3	42.3
Llenguatge clar i concís	13.5	16.8	13.0	11.4	15.9	11.4	10.3	14.7	14.9	11.8	11.7	18.4	13.9	8.4	4.3
Interès per resoldre la consulta	34.7	35.3	37.1	32.0	33.8	36.8	29.9	37.7	30.4	37.5	36.9	33.3	40.1	27.7	23.4
Tot és important	.7	.9	.8	-	.5	1.2	1.7	-	-	.7	.8	1.0	1.8	-	-
Altres	.1	-	-	-	-	-	2.3	-	-	-	-	.3	-	-	2.7
No contesta	.1	-	-	-	.5	-	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	27.1	27.2	26.1	22.6	30.5	22.7	45.4	34.0	26.3	24.2	24.3	26.3	30.1	56.0	50.7
Sí, però s'equivoca	6.2	6.2	7.3	7.0	4.2	6.4	3.6	6.4	7.4	4.5	8.5	5.1	4.7	2.7	8.2
No	66.7	66.6	66.6	70.5	65.3	70.9	51.0	59.6	66.2	71.3	67.2	68.6	65.2	41.2	41.1
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Més d'un cop al dia	.2	.3	.4	-	-	.7	-	-	-	.2	.4	-	1.0	-	-
Diàriament o pràcticament diària	.4	1.4	.4	.4	-	-	-	-	1.2	-	.8	-	-	-	-
Algunes vegades a la setmana	5.8	5.0	7.8	4.8	4.3	5.7	11.0	3.9	5.8	5.3	6.5	5.6	5.7	2.7	9.1
Algunes vegades al mes	28.4	22.9	25.1	29.0	33.4	32.6	28.6	32.9	31.4	26.6	32.2	24.2	24.0	35.1	23.3
Menor freqüència	65.2	70.5	66.2	65.8	62.3	61.0	60.4	63.2	61.6	67.9	60.1	70.2	69.3	62.2	67.7
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Al matí	34.2	36.2	32.1	38.7	32.1	38.5	22.6	20.4	38.0	45.5	35.3	26.3	17.8	3.0	33.5
A la tarda	13.6	13.5	15.9	12.6	11.5	14.6	13.1	12.1	5.7	7.3	16.3	19.0	35.3	8.6	3.9
A la nit	3.1	1.7	3.1	4.1	1.3	3.0	7.7	6.5	.4	1.7	.7	2.8	5.9	40.4	11.3
Indiferent	48.4	48.1	47.2	44.3	55.1	42.6	56.7	60.9	55.1	45.0	47.0	50.9	40.0	48.0	51.3
No sap	.7	.4	1.7	.4	-	1.3	-	-	.8	.4	.8	.9	1.0	-	-
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Només (o gairebé) els dies laborables	56.9	60.1	64.7	61.8	58.8	55.0	25.4	13.9	57.5	63.0	57.9	57.3	48.9	26.9	44.3
Només els caps de setmana	3.8	2.5	.8	3.8	1.1	4.3	11.3	25.5	2.5	3.2	1.7	6.1	6.3	14.4	2.7
Indistintament	38.9	37.0	34.0	34.4	39.7	40.1	61.6	60.6	39.6	33.4	40.0	36.6	44.0	56.7	53.0
No sap	.4	.5	.4	-	.4	.6	1.7	-	.4	.3	.4	-	.9	2.0	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Només un vegada	51.8	53.8	55.2	50.6	48.8	43.5	57.7	64.0	44.0	55.0	51.7	53.2	57.2	59.0	50.4
2 o 3 vegades	36.1	32.4	31.7	39.2	37.7	44.1	31.6	32.4	40.4	35.2	35.5	34.2	31.8	38.3	41.0
4 o 5 vegades	7.3	7.6	7.0	5.8	8.7	9.1	7.5	1.8	7.7	6.1	7.1	8.4	9.5	-	8.7
Més de 5 vegades	3.0	4.3	3.9	1.9	3.7	2.0	1.7	-	4.8	2.2	3.3	2.8	.8	2.6	-
No sap	1.9	1.9	2.2	2.5	1.1	1.3	1.5	1.8	3.0	1.4	2.4	1.5	.8	-	-
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Per motius de feina	17.4	17.1	19.2	18.0	23.1	16.7	5.1	1.8	20.2	19.5	15.9	17.4	10.6	6.2	27.4
Per motius personals	81.2	82.0	79.5	81.6	75.0	82.1	89.7	95.9	78.7	79.2	82.6	81.6	87.4	91.2	72.6
Altres	.2	.4	-	.4	.5	-	-	-	.4	.3	-	.5	-	-	-
No sap	1.1	.5	1.2	-	1.4	1.2	5.2	2.3	.8	1.0	1.5	.5	2.0	2.6	-
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Sí	85.8	82.7	87.2	86.9	83.6	89.2	87.8	83.4	89.4	88.3	84.0	81.6	81.7	85.3	93.4
No	9.7	14.9	8.2	6.9	10.0	9.0	6.7	12.7	6.8	9.7	11.0	11.7	11.6	6.2	6.6
A mitges	3.9	1.9	4.2	5.1	5.9	1.8	3.7	3.9	3.0	1.7	5.1	5.2	5.8	8.6	-
No sap	.6	.5	.4	1.2	.5	-	1.8	-	.8	.4	-	1.5	1.0	-	-
P15.1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?															
Base: No li van solucionar la consulta	163	38	31	30	31	18	6	8	26	33	42	35	20	5	2
Em van dir que no tenien la informació	17.0	19.0	18.8	16.4	12.3	10.1	17.2	37.0	19.5	14.5	7.4	25.9	18.6	39.6	-
Em van adreçar a un número equivocat	11.8	16.8	6.2	9.6	16.8	10.3	-	11.1	9.2	18.5	13.7	5.8	14.4	-	-
Em van donar una informació errònia	14.4	14.0	13.7	6.0	15.4	21.5	39.0	12.6	19.5	15.3	9.3	24.3	-	20.1	-
Estic esperant la resposta	9.1	10.1	6.1	12.8	9.8	6.2	-	13.2	4.3	5.7	7.2	11.4	19.1	-	59.3
Em van adreçar a un altre lloc	15.3	10.7	26.3	14.1	9.6	18.7	16.4	12.6	19.2	12.5	15.0	12.0	20.7	21.8	-
Inseguretat de la resposta	1.2	-	-	3.0	3.3	-	-	-	-	-	2.4	2.6	-	-	-
No ho sabien	20.5	12.9	19.1	28.2	26.2	22.8	27.4	-	15.5	24.1	34.9	11.7	9.5	-	40.7
Atenció dolenta	4.8	2.6	6.8	6.4	6.6	3.8	-	-	-	-	7.3	3.2	13.3	18.5	-
Problemes tècnics	2.0	5.3	-	-	-	6.7	-	-	4.6	6.1	-	-	-	-	-
Altres	.6	-	2.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.5	-	-
No sap	2.7	8.6	-	3.5	-	-	-	-	8.1	3.3	-	3.1	-	-	-
No contesta	.7	-	-	-	-	-	-	13.6	-	-	2.6	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...															
P16.1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Sí	16.1	17.2	22.7	13.7	15.0	13.2	12.9	8.5	16.2	17.9	16.8	13.6	16.2	14.9	10.6
No	80.7	81.3	74.2	84.3	78.3	83.7	80.4	91.5	80.3	79.4	79.3	84.3	80.0	82.4	85.1
No sap	3.2	1.5	3.1	1.9	6.7	3.1	6.7	-	3.5	2.7	4.0	2.1	3.7	2.6	4.4
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Sí	33.2	37.3	35.7	26.9	32.6	37.3	37.8	17.8	34.9	29.5	33.7	36.3	34.5	17.5	43.7
No	57.7	53.6	55.0	64.2	56.1	55.4	53.7	75.8	57.3	59.5	56.4	58.2	54.1	69.2	52.1
No sap	9.1	9.1	9.3	8.9	11.3	7.3	8.5	6.4	7.7	11.0	9.9	5.5	11.4	13.3	4.2
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Sí	97.0	97.4	96.0	96.5	96.3	98.8	98.9	98.1	97.4	96.6	98.4	96.6	94.0	100.0	97.3
No	2.6	2.6	3.3	2.6	3.7	1.2	1.1	1.9	1.8	3.1	1.6	3.4	5.1	-	2.7
No sap	.3	-	.8	.8	-	-	-	-	.7	.3	-	-	1.0	-	-
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Sí	98.6	99.5	98.9	98.5	98.3	97.6	98.0	97.9	98.5	98.6	99.6	98.5	96.7	100.0	95.6
No	1.4	.5	.7	1.5	1.7	2.4	2.0	2.1	1.2	1.4	.4	1.5	3.3	-	4.4
No sap	.1	-	.4	-	-	-	-	-	.3	-	-	-	-	-	-
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Sí	93.7	91.7	95.2	93.4	91.4	94.5	97.1	98.2	95.2	93.5	95.5	92.0	92.0	90.9	84.6
No	5.7	7.9	4.5	6.1	7.6	4.5	1.1	1.8	4.0	5.6	4.1	7.5	8.0	9.1	11.2
No sap	.6	.5	.4	.4	1.1	.5	1.8	-	.8	.7	.4	.4	-	-	4.2
No contesta	.1	-	-	-	-	.4	-	-	-	.2	-	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOURS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Sí	86.8	87.3	88.5	86.7	83.3	88.8	87.8	82.5	87.0	90.9	84.9	86.9	83.2	78.5	85.1
No	12.2	11.5	11.0	12.1	15.0	10.6	10.4	17.5	11.4	8.2	14.2	12.2	15.9	21.5	14.9
No sap	.9	1.2	-	1.2	1.6	.6	1.8	-	1.6	1.0	.4	.9	1.0	-	-
No contesta	.1	-	.4	-	-	-	-	-	-	-	.4	-	-	-	-
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Sí	97.7	95.8	99.2	98.1	98.9	96.0	98.3	97.8	98.2	95.6	98.7	98.6	97.3	100.0	100.0
No	.8	1.8	-	.4	.6	1.6	1.7	-	.3	1.7	.4	.4	1.8	-	-
No sap	1.4	2.3	.8	1.5	.6	2.5	-	2.2	1.5	2.7	.9	1.0	.9	-	-
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Sí	95.8	95.4	95.2	96.8	94.5	97.0	94.9	97.8	97.2	95.8	96.4	96.5	92.2	85.1	100.0
No	3.6	4.2	4.4	2.4	3.8	3.0	5.1	2.2	1.9	3.9	2.4	3.5	6.9	14.9	-
No sap	.6	.5	.4	.8	1.7	-	-	-	.8	.4	1.2	-	.9	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Cada dia	61.6	62.6	66.4	63.8	62.2	59.7	40.5	51.0	58.7	67.8	57.1	66.9	56.3	59.3	52.3
Algunes vegades a la setmana	12.0	12.2	10.3	11.4	12.5	11.3	15.9	17.9	10.5	11.0	13.8	11.7	13.6	14.3	11.8
Algunes vegades al mes	4.1	3.2	3.6	5.5	4.9	4.4	3.4	-	4.2	3.8	3.4	5.3	5.2	2.7	-
Menor freqüència	2.3	1.9	1.5	1.9	3.1	1.6	7.3	2.3	2.9	.9	2.7	2.7	1.0	5.4	4.2
Mai / quasi mai	20.0	20.0	18.2	17.4	17.2	23.0	33.0	28.8	23.6	16.5	22.9	13.4	23.8	18.3	31.8
P19.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?															
Base: Es connecta cada dia	739	141	167	161	121	100	24	25	157	198	149	137	65	20	13
Menys d'1 hora	11.9	12.3	9.4	12.5	8.9	17.3	13.1	13.8	11.5	13.5	9.7	10.7	10.3	25.1	17.4
1 a 2 hores	29.7	34.7	32.9	24.9	30.1	21.8	41.1	29.2	25.7	33.2	25.0	30.1	33.9	44.1	29.6
2 a 3 hores	25.3	20.1	23.4	26.7	27.4	29.4	24.4	33.6	30.8	19.2	29.7	25.0	26.6	5.5	30.7
3 a 5 hores	14.5	15.6	16.3	16.3	12.7	13.1	4.1	8.0	15.2	12.1	16.9	14.1	13.3	25.4	6.6
5 a 8 hores	8.5	5.2	8.8	9.3	11.6	8.9	9.0	3.5	10.1	9.9	7.4	9.9	3.0	-	8.0
8 hores	7.1	10.4	8.1	5.9	6.7	4.8	-	7.7	5.5	8.6	7.2	7.5	9.0	-	-
Més de 8 hores	2.8	1.7	1.1	4.3	1.8	4.6	8.3	4.1	.4	3.5	4.1	2.8	3.9	-	7.6
No sap	.2	-	-	-	.9	-	-	-	.7	-	-	-	-	-	-
Base:	738	141	167	161	120	100	24	25	155	198	149	137	65	20	13
Mitjana (en minuts):	164.46	160.28	161.62	170.74	168.49	163.41	155.22	160.37	151.56	171.44	178.71	167.43	158.74	93.12	158.50
Desv.Típica:	152.68	149.02	141.40	151.25	162.40	154.23	177.94	170.87	122.99	163.39	169.78	148.83	151.50	76.62	184.97
P19.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?															
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	144	28	26	29	24	19	9	9	28	32	36	24	16	5	3
Menys d'1 hora	2.5	4.4	2.7	-	7.0	-	-	-	-	3.8	6.6	-	-	-	-
1 hora	31.8	21.5	32.3	52.3	17.5	30.2	45.4	23.8	33.1	34.4	28.5	21.4	37.6	63.3	33.9
Entre 2 i 3 hores	25.1	20.9	28.1	23.6	42.2	20.2	10.8	12.6	22.1	20.4	24.6	33.7	28.4	-	66.1
Entre 3 i 5 hores	25.2	41.5	24.4	13.5	12.3	26.8	23.6	49.7	30.2	21.1	20.5	35.9	20.5	36.7	-
Més de 5	14.6	11.6	8.3	10.6	21.0	22.7	20.3	13.8	14.6	20.3	16.7	9.1	13.6	-	-
No sap	.8	-	4.3	-	-	-	-	-	-	-	3.1	-	-	-	-
Base:	143	28	25	29	24	19	9	9	28	32	35	24	16	5	3
Mitjana (en minuts):	218.78	185.69	245.47	134.91	208.59	375.71	172.97	262.36	202.81	214.33	244.11	272.48	163.28	148.02	99.68
Desv.Típica:	334.58	114.82	478.45	125.41	213.20	613.70	121.56	204.34	195.32	249.71	443.90	476.72	136.59	115.66	28.40

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Sí	74.3	74.2	76.5	77.7	71.0	73.7	71.0	64.6	73.6	76.8	71.1	79.7	75.1	61.1	55.2
No	25.6	25.8	23.1	22.3	29.0	26.3	29.0	35.4	26.0	23.2	28.9	20.3	24.9	38.9	44.8
No sap	.1	-	.4	-	-	-	-	-	.4	-	-	-	-	-	-
P21. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Gencat.cat / Gencat	68.1	70.2	69.1	69.3	68.6	65.7	54.6	71.1	66.0	67.7	63.5	77.1	67.1	72.9	68.9
Altres	1.4	1.3	.4	2.7	1.7	1.8	-	-	1.4	.7	1.6	.6	3.2	3.1	3.4
No sap	30.5	28.6	30.6	28.0	29.7	32.6	45.4	28.9	32.5	31.6	35.0	22.3	29.7	24.0	27.7
P21.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?															
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	382	67	78	78	61	58	27	14	91	94	95	47	38	9	8
Sí	71.9	56.3	77.7	79.6	74.0	74.3	61.6	73.0	78.3	67.7	69.7	70.7	74.4	62.8	80.4
No	28.1	43.7	22.3	20.4	26.0	25.7	38.4	27.0	21.7	32.3	30.3	29.3	25.6	37.2	19.6
P21.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?															
Base: Coneix Gencat.cat	1093	196	233	237	179	153	49	45	247	261	232	191	106	31	24
Sí	75.3	82.2	77.2	77.5	73.9	70.5	58.1	65.6	72.9	79.7	71.6	80.3	70.2	80.7	64.9
No	24.6	17.4	22.8	22.5	26.1	29.5	41.9	34.4	27.1	19.9	28.4	19.7	29.8	19.3	35.1
No sap	.1	.5	-	-	-	-	-	-	-	.3	-	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P21.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	161	180	183	132	108	29	30	180	208	166	153	75	25	16
Estudis	22.7	21.1	18.2	23.4	24.6	26.7	29.5	24.9	20.9	22.0	28.5	21.7	22.5	19.0	5.8
Ocupació	15.6	19.3	16.5	13.8	14.7	15.2	10.4	10.7	12.2	15.4	13.0	19.7	20.2	15.7	20.4
Habitatge	4.5	2.9	5.8	2.0	5.7	7.6	4.2	4.1	3.5	5.6	2.4	4.0	8.0	12.3	-
Certificats, tràmits	2.8	2.6	2.9	3.5	4.6	-	-	3.5	4.8	2.6	2.5	3.2	-	-	-
Cursos	2.4	1.3	1.6	2.2	5.5	2.0	-	3.0	4.7	1.4	2.6	1.9	-	3.8	-
Pensions, ajudes, subvencions	13.3	12.5	14.9	15.8	13.5	10.5	12.5	3.7	12.5	15.2	13.7	12.5	12.6	11.4	7.1
Multes	.6	-	1.1	1.0	.7	-	-	-	-	.5	1.1	.7	1.2	-	-
Agenda cultural	3.8	2.5	.9	5.5	3.1	5.0	3.5	17.3	4.8	2.7	3.6	4.0	2.4	8.5	6.5
Normativa i legislació	3.2	3.6	3.1	1.6	3.3	3.7	7.3	6.8	3.6	2.7	5.3	2.4	1.2	-	7.8
Temes mèdics	4.9	5.8	3.8	7.0	2.1	2.8	4.2	14.8	3.8	7.0	3.2	2.7	9.9	-	12.8
Mapes, plànols municipals	1.3	1.2	2.4	.6	.8	1.0	-	3.0	.6	1.4	.7	1.4	1.5	4.3	6.9
Servei meteorològic	1.5	1.0	.5	2.7	1.6	2.8	-	-	1.5	.9	3.0	.7	1.2	-	7.2
Turisme	1.8	2.7	2.3	1.6	-	2.8	-	-	1.1	3.6	-	2.7	1.2	-	-
Transports	1.6	1.9	2.6	1.1	1.4	1.8	-	-	1.5	2.4	2.3	.6	1.2	-	-
Consultes per feina / estudis	3.0	3.2	3.0	3.1	3.6	2.9	-	-	4.4	1.3	3.9	3.5	2.5	-	-
Informació sobre la Generalitat	6.5	5.7	6.3	4.7	4.2	10.1	14.2	12.3	7.1	5.8	7.4	6.8	3.9	8.4	6.0
Informació Direcció General	.3	-	.6	.6	-	-	-	-	-	.5	.6	-	-	-	-
Trànsit															
Activitats nens / jovent	.9	1.3	1.2	-	1.6	.9	-	-	1.2	1.0	1.3	-	1.3	-	-
Mitjans comunicació (TV, TDT)	.2	.5	-	-	.5	-	-	-	-	-	.4	.6	-	-	-
Informació	3.2	5.1	2.4	4.8	-	2.6	7.0	-	1.8	4.3	2.0	3.3	1.5	8.2	13.9
Altres	4.2	6.1	4.5	2.6	6.3	3.6	-	-	6.8	2.4	4.5	3.4	5.4	3.6	-
Cap	.6	.5	1.6	-	.7	-	-	-	1.6	-	-	.6	-	-	5.6
No sap	4.0	1.3	6.2	4.5	3.3	4.1	7.3	3.0	3.7	4.3	2.1	5.6	5.4	4.9	-
No contesta	.1	-	-	.6	-	-	-	-	-	.5	-	-	-	-	-
P21.4. COM LA VA CONÈIXER?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	161	180	183	132	108	29	30	180	208	166	153	75	25	16
Trucant al 012	4.1	5.4	5.9	3.9	2.3	1.0	7.3	3.7	5.4	4.0	4.9	4.3	-	-	6.4
Familiar o amic	16.7	14.8	13.0	18.9	21.5	15.7	17.9	17.9	21.0	15.5	20.4	15.4	7.9	7.8	13.3
Cercadors d'Internet	15.3	11.8	18.0	13.2	14.3	23.9	8.1	9.8	14.1	15.5	14.3	15.7	21.0	-	29.2
Per la televisió	19.0	25.5	13.2	18.8	16.7	20.4	18.0	28.2	21.6	18.8	17.1	18.1	17.2	27.5	18.9
Per la ràdio	1.9	1.7	1.1	2.3	2.9	1.8	3.1	-	2.5	1.5	.6	1.9	1.2	-	19.0
Per la premsa	4.4	4.0	6.1	5.2	2.4	3.5	5.5	3.4	1.0	5.3	5.6	4.3	8.5	4.9	-
Per la revista de la Generalitat	3.9	1.3	5.1	4.2	3.0	4.5	7.6	6.4	3.1	2.1	5.7	3.5	8.0	4.1	-
A la feina / centre d'estudis	15.0	13.6	16.4	14.8	15.9	13.2	11.0	20.4	14.6	13.2	10.6	17.7	18.6	39.1	6.4
Altres	6.0	7.0	6.2	7.7	5.3	2.9	6.4	4.1	5.8	6.1	5.5	6.7	8.3	3.8	-
No sap	13.7	14.9	15.1	11.0	15.7	13.1	15.1	6.1	10.8	17.9	15.2	12.4	9.5	12.8	6.9

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P21.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	161	180	183	132	108	29	30	180	208	166	153	75	25	16
Menys d'un mes	59.3	59.5	60.2	59.3	59.7	53.6	58.0	74.9	60.3	58.6	59.5	63.4	58.6	50.8	34.4
D'un a dos mesos	18.0	19.6	18.0	21.9	16.5	16.6	11.2	4.1	15.2	18.0	18.8	19.2	18.0	21.5	25.1
Tres o quatre mesos	8.9	5.8	7.2	8.6	10.0	13.0	9.7	17.8	10.0	7.9	7.2	6.6	11.3	16.6	26.4
Més de quatre mesos	12.4	14.5	11.4	9.1	13.1	16.0	21.1	3.2	14.5	13.3	12.6	8.7	12.1	11.1	14.0
No sap	1.3	.6	3.3	1.1	.8	.9	-	-	-	2.2	1.9	2.0	-	-	-
P21.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	161	180	183	132	108	29	30	180	208	166	153	75	25	16
Sí	33.5	35.5	31.3	35.7	29.8	31.7	35.4	42.5	33.3	31.6	33.8	37.3	36.4	23.7	20.3
No	16.5	14.2	19.3	13.6	19.0	18.1	3.9	23.8	15.3	16.9	15.5	18.2	17.5	15.3	13.5
No l'havia visitat abans	17.1	17.1	14.7	19.4	19.9	11.6	26.2	16.8	20.6	18.9	18.2	11.0	11.4	19.3	25.7
No sap	33.0	33.2	34.7	31.3	31.3	38.5	34.5	16.9	30.9	32.5	32.4	33.6	34.7	41.7	40.5
P21.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?															
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	275	57	56	65	39	34	10	13	60	66	56	57	27	6	3
Accessibilitat	9.0	10.9	5.7	12.6	5.2	11.6	-	8.9	6.7	6.3	7.5	14.3	11.8	18.1	-
Claredat	11.7	13.2	13.4	7.6	12.5	9.0	10.9	23.1	11.0	12.2	12.8	16.6	3.2	-	-
Més informació, més serveis	30.0	25.5	29.8	32.4	22.6	35.3	61.3	22.4	31.1	34.4	23.9	26.7	34.6	17.2	67.8
Disseny, imatge	13.4	21.8	12.8	13.8	15.4	3.5	8.6	-	14.0	12.0	14.4	14.1	12.8	15.2	-
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	20.2	17.0	24.7	22.8	19.0	28.2	-	-	15.7	25.5	22.9	15.3	21.7	15.8	32.2
Rapidesa	9.9	9.8	8.7	6.5	12.4	5.9	19.2	27.8	14.2	6.4	10.5	7.8	11.8	14.8	-
Altres	1.4	-	3.0	-	2.6	-	-	8.1	1.7	-	3.0	1.8	-	-	-
No sap	4.5	1.9	1.9	4.4	10.2	6.5	-	9.7	5.6	3.2	5.0	3.4	4.1	18.9	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P21.6. 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)															
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	161	180	183	132	108	29	30	180	208	166	153	75	25	16
Base:	772	153	165	174	127	102	23	28	168	192	161	144	70	23	15
Mitjana:	7.47	7.49	7.42	7.50	7.50	7.33	7.70	7.71	7.65	7.61	7.40	7.38	7.44	6.60	6.86
Desv.Típica:	1.42	1.33	1.45	1.37	1.50	1.53	1.43	1.06	1.40	1.35	1.47	1.38	1.53	1.28	1.27
0	.1	-	-	-	.8	-	-	-	-	-	.7	-	-	-	-
3	.5	1.0	.6	-	-	1.0	-	-	.4	.4	.7	.7	-	-	-
4	.8	.7	1.2	1.1	-	1.1	-	-	1.1	1.0	-	-	3.1	-	-
5	7.8	6.5	8.5	9.3	5.9	11.2	3.3	3.5	5.3	5.9	4.7	11.7	10.3	23.8	21.1
6	11.3	10.3	13.6	7.9	12.6	12.4	14.8	9.1	10.5	8.7	18.3	9.4	5.1	20.0	12.3
7	23.6	24.1	17.5	25.5	31.1	22.5	20.3	19.1	21.2	22.6	25.3	21.9	31.1	23.5	25.7
8	31.5	34.7	33.4	33.2	23.9	28.9	22.2	44.9	34.5	33.9	28.2	35.5	23.1	15.7	27.3
9	9.8	12.0	8.3	9.4	11.0	7.6	6.6	13.9	8.6	11.4	10.8	8.6	9.4	7.8	7.2
10	8.5	5.7	8.3	8.5	10.7	9.8	14.5	3.4	11.5	8.4	8.1	6.3	11.3	-	-
No sap	6.2	5.1	8.6	5.1	4.0	5.5	18.2	6.2	6.9	7.7	3.3	6.0	6.6	9.1	6.4

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P22. SEXE DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Home	34.0	31.7	37.0	31.7	31.5	35.1	34.3	46.8	30.3	32.1	38.1	33.9	31.1	43.7	53.4
Dona	66.0	68.3	63.0	68.3	68.5	64.9	65.7	53.2	69.7	67.9	61.9	66.1	68.9	56.2	46.6
P23. EDAT DE L'ENTREVISTAT															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Fins a 25 anys	8.0	7.8	8.7	6.6	10.5	7.5	7.0	5.6	5.6	7.8	8.8	8.2	8.1	26.6	-
De 25 a 34	30.2	31.9	32.3	30.8	29.4	23.6	27.1	37.4	29.3	33.2	26.5	33.0	29.8	28.1	24.2
De 35 a 44	25.0	27.0	23.7	27.4	26.5	23.8	21.8	12.8	24.9	25.7	25.1	27.6	23.0	7.8	28.8
De 45 a 54	19.6	17.5	19.1	20.3	18.1	22.6	21.9	20.7	22.3	12.8	20.7	20.5	24.3	12.0	38.8
De 55 a 64	10.1	7.5	10.8	7.9	12.0	13.3	10.3	10.3	10.0	11.7	10.2	6.4	12.8	13.7	4.2
65 i més	7.2	8.3	5.4	7.1	3.5	9.3	11.8	13.2	7.9	8.9	8.7	4.3	2.0	11.8	4.0
P24. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Catalunya	78.6	79.4	78.7	77.6	79.2	78.9	78.3	77.5	77.8	79.2	77.8	78.7	79.9	79.7	81.8
Resta d'Espanya	14.1	13.6	15.4	13.9	13.3	15.7	10.9	13.2	16.5	14.6	15.6	11.6	10.9	7.8	10.6
Estranger	7.1	7.0	5.9	8.1	6.9	5.4	10.8	9.3	5.2	6.2	6.6	9.1	9.2	12.5	7.6
No contesta	.2	-	-	.4	.6	-	-	-	.4	-	-	.5	-	-	-
P25.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Català	51.0	46.5	51.5	51.0	51.0	54.7	52.2	55.8	53.3	48.0	49.0	52.9	52.6	46.3	66.6
Castellà	37.8	43.7	39.4	35.8	36.9	33.1	36.1	35.9	38.2	40.2	36.7	38.4	36.3	33.9	26.3
Ambdues per igual	10.5	8.9	9.1	12.9	9.9	12.2	11.6	8.3	7.6	11.3	13.9	8.7	10.4	16.3	3.7
Altres	.5	.9	-	.4	1.6	-	-	-	.4	.4	.4	-	.8	3.5	3.4
No contesta	.1	-	-	-	.6	-	-	-	.4	-	-	-	-	-	-
P25.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Català	39.9	39.1	37.7	43.2	41.9	41.8	28.3	36.2	40.8	38.6	36.4	43.1	43.4	23.1	61.0
Castellà	15.2	16.2	16.6	14.5	15.8	12.6	16.2	12.7	11.8	16.9	18.0	12.0	19.3	14.9	12.4
Ambdues per igual	18.6	17.4	20.1	16.7	16.6	21.6	16.4	26.7	18.2	18.3	19.8	20.0	13.3	34.7	3.9
No treballa / no estudia	26.1	27.4	25.7	25.1	25.1	24.0	39.2	22.5	28.8	25.9	25.9	24.9	23.2	27.2	22.7
Altres	.2	-	-	.4	-	-	-	1.9	-	.4	-	-	.8	-	-
No contesta	.1	-	-	-	.6	-	-	-	.4	-	-	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P25.3. I AMB ELS AMICS?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Català	42.4	41.1	44.8	41.6	40.9	43.2	40.6	45.7	40.6	40.6	40.2	49.4	40.4	35.7	66.0
Castellà	30.7	34.3	30.5	29.8	32.4	26.9	25.7	31.7	30.3	35.7	33.1	25.1	26.8	28.4	18.5
Ambdues per igual	26.7	24.6	24.7	28.6	25.7	29.9	31.9	22.6	28.7	23.6	26.5	24.9	32.9	35.9	15.5
Altres	.1	-	-	-	.4	-	-	-	-	-	.3	-	-	-	-
No contesta	.2	-	-	-	.6	-	1.7	-	.4	-	-	.5	-	-	-
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Catalunya	49.2	43.2	49.2	50.9	50.9	52.3	46.7	53.5	47.5	50.5	46.0	50.2	48.6	61.5	62.8
Resta d'Espanya	43.2	50.3	44.9	38.7	40.4	42.9	41.0	39.2	46.0	42.5	46.9	40.8	42.2	26.1	29.6
Estranger	7.2	6.3	5.9	9.7	7.6	4.8	10.5	7.3	6.1	6.8	6.4	8.5	8.3	12.5	7.6
No contesta	.5	.3	-	.8	1.1	-	1.8	-	.4	.2	.8	.5	.9	-	-
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Catalunya	47.9	44.5	50.0	47.3	47.7	49.6	49.9	48.3	47.1	48.5	44.3	48.2	51.5	58.4	53.5
Resta d'Espanya	43.4	47.7	43.3	41.5	41.9	43.9	39.5	42.4	46.3	43.8	45.4	41.8	39.4	29.2	38.9
Estranger	8.2	7.5	6.6	10.4	9.3	6.5	8.8	9.3	6.2	7.5	9.5	9.5	8.2	12.5	7.6
No contesta	.5	.3	-	.8	1.1	-	1.8	-	.4	.2	.8	.5	.9	-	-
P28. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Sense estudis	.2	.4	-	-	-	-	-	2.0	.4	-	-	.4	-	-	-
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	2.0	1.0	2.1	2.8	1.5	3.1	1.7	1.4	1.7	1.4	3.9	1.1	2.8	-	-
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	29.3	26.1	31.7	28.3	31.9	29.1	27.6	28.7	32.1	28.8	32.7	18.6	32.3	36.0	33.1
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	36.1	37.0	36.7	37.7	32.5	33.6	45.1	31.7	38.6	37.2	29.1	39.0	34.7	46.7	37.0
Universitari grau mig (primer cicle)	8.0	8.8	6.0	7.2	9.0	8.8	8.4	10.7	6.1	9.8	8.2	8.9	4.7	8.6	11.8
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	24.1	26.3	23.5	23.3	24.5	25.3	17.2	23.0	20.7	22.2	25.8	31.5	25.5	8.7	18.1
No contesta	.4	.3	-	.8	.6	-	-	2.5	.4	.6	.4	.5	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P29. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Treballa per compte propi	14.4	14.6	14.3	17.3	12.5	14.7	14.6	6.0	13.5	13.5	14.5	17.6	9.8	9.4	35.7
Treballa per compte d'altri	56.1	53.6	57.5	55.3	58.6	57.4	44.5	65.2	54.5	57.8	57.3	53.2	63.1	50.9	41.7
No treballa	28.9	31.5	28.2	26.6	27.8	27.9	40.9	26.3	31.2	28.1	27.8	28.7	27.0	39.7	22.7
No contesta	.5	.3	-	.8	1.1	-	-	2.5	.8	.6	.4	.5	-	-	-
P29.1. VOSTÈ ÉS...															
Base: Treballa per compte propi	173	33	36	44	24	25	9	3	36	39	38	36	11	3	9
Empressari o professional amb assalariats	31.0	37.7	24.8	31.6	25.9	33.2	34.3	37.6	28.9	38.6	25.2	30.6	48.3	-	22.0
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	67.7	62.3	69.2	68.4	74.1	66.8	65.7	62.4	71.1	61.4	74.8	63.5	51.7	100.0	78.0
Membre de cooperativa	1.2	-	5.9	-	-	-	-	-	-	-	-	5.9	-	-	-
Base: Treballa per compte d'altri	674	121	144	140	114	96	27	32	145	169	150	109	73	17	11
Assalariat indefinit	76.8	82.9	77.1	73.9	69.7	83.2	79.3	69.6	78.0	78.5	76.8	71.3	75.3	78.5	100.0
Assalariat eventual o interí	22.7	17.1	22.9	25.3	28.4	16.8	20.7	30.4	20.5	21.5	23.2	28.7	23.3	21.5	-
No contesta	.5	-	-	.7	1.9	-	-	-	1.5	-	-	-	1.4	-	-
Base: No treballa	347	71	71	67	54	47	24	13	83	82	72	59	31	14	6
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	33.8	28.1	27.1	32.9	29.3	49.2	40.6	56.1	29.0	37.3	40.5	29.1	22.9	42.3	54.7
Aturat i ha treballat abans	34.5	35.5	36.5	38.2	39.0	22.1	36.6	21.6	39.0	28.7	31.6	41.5	41.4	18.5	18.4
Pensionista (abans no ha treballat)	2.4	-	1.4	4.8	3.8	2.2	4.2	-	1.3	3.7	2.8	1.9	3.3	-	-
Aturat i busca la primera feina	.6	-	3.0	-	-	-	-	-	-	1.1	-	-	3.9	-	-
Estudiant	9.9	13.2	8.9	5.6	9.8	14.0	4.2	14.6	7.8	7.6	6.9	13.3	14.1	31.4	-
Mestressa de casa	18.3	21.8	22.9	17.1	18.1	12.6	14.4	7.8	21.7	20.3	18.1	14.2	14.5	7.8	26.9
Està de baixa	.3	-	-	1.5	-	-	-	-	1.2	-	-	-	-	-	-
No contesta	.3	1.4	-	-	-	-	-	-	-	1.2	-	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8	DE 11	DE 13	DE 16	DE 19	DE 22	DE 1
									A 11	A 13	A 16	A 19	A 22	A 1	A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P29.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?															
Base: Treballa	847	154	180	183	139	121	35	35	181	208	187	145	85	21	20
Públic (administració o empresa pública)	24.3	20.8	21.8	25.8	26.5	31.9	9.5	23.7	24.8	24.7	24.3	22.9	26.4	23.7	16.2
Sector privat	74.7	78.5	77.7	72.0	72.7	67.1	90.5	76.3	73.5	73.9	75.7	75.5	73.6	76.3	83.8
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	.9	.7	.5	1.6	.8	1.0	-	-	1.1	1.5	-	1.6	-	-	-
No contesta	.1	-	-	.6	-	-	-	-	.6	-	-	-	-	-	-
P29.5. I A QUINA BRANCA?															
Base: Treballa	847	154	180	183	139	121	35	35	181	208	187	145	85	21	20
Agrari	2.0	1.5	.6	2.7	2.0	2.9	5.9	-	1.7	1.8	-	3.4	2.4	14.4	-
Indústria	13.3	15.2	15.7	11.7	11.0	13.1	15.5	7.8	9.4	15.4	15.4	11.1	14.6	18.9	10.4
Serveis	77.2	75.9	78.2	78.1	77.3	77.9	70.0	77.6	79.3	75.0	77.6	78.7	79.4	66.7	67.6
Construcció	6.9	6.7	5.6	6.9	7.3	6.1	8.6	14.6	7.8	7.3	6.5	6.9	3.6	-	22.0
No contesta	.6	.7	-	.6	2.3	-	-	-	1.8	.5	.5	-	-	-	-

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN-		DIUMENGE	DE 8	DE 11	DE 13	DE 16	DE 19	DE 22	DE 1
						A 11	A 13		A 16	A 19	A 22	A 1	A 8		
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
P30. COMARCA DE RESIDÈNCIA															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Alt Camp	.5	.5	-	-	1.1	-	3.4	2.2	.8	-	-	1.1	.9	-	3.7
Alt Empordà	1.1	-	.4	1.7	2.1	.5	3.6	1.8	.7	1.4	.7	1.7	.9	2.7	-
Alt Penedès	2.1	1.7	3.2	1.1	1.6	1.7	5.3	2.5	1.9	1.2	2.7	2.0	1.5	6.3	3.7
Anoia	2.0	1.3	2.6	2.3	1.2	1.3	3.4	4.4	2.1	2.8	.4	1.9	2.7	3.0	4.7
Bages	2.2	3.4	1.1	2.5	2.2	1.7	1.8	4.1	3.8	2.1	1.5	1.9	2.5	-	-
Baix Camp	2.4	3.4	2.0	3.1	1.5	1.9	3.2	-	1.7	3.1	1.4	1.9	3.5	5.7	4.3
Baix Ebre	.7	.4	.4	.3	1.0	.6	-	4.4	.4	.6	.8	.5	.9	3.1	-
Baix Empordà	1.3	.8	1.8	1.4	1.1	1.2	1.8	-	.9	1.1	1.4	1.4	1.8	-	4.4
Baix Llobregat	8.9	9.2	9.3	10.2	5.3	11.3	7.0	6.3	7.7	8.2	10.4	8.9	7.2	15.2	12.2
Baix Penedès	.7	.5	.3	1.2	1.8	-	-	-	-	1.1	1.2	-	-	2.0	4.3
Barcelonès	6.8	7.6	5.6	7.3	7.0	9.1	3.2	2.5	7.2	9.0	7.2	5.2	5.2	2.7	-
Berguedà	.3	-	-	.4	.5	.6	1.5	-	.4	.3	.4	.5	-	-	-
Cerdanya	.2	.5	.4	-	-	-	-	-	-	-	.4	.5	-	-	-
Conca de Barberà	.3	.8	-	-	.5	-	2.0	-	.3	-	-	.4	2.0	-	-
Garraf	2.0	2.3	2.1	2.4	1.1	1.2	6.1	-	1.2	1.5	2.4	4.8	.8	-	-
Garrigues	.1	-	-	-	.6	-	-	-	-	-	.4	-	-	-	-
Garrotxa	.5	-	.4	.8	.4	.5	1.7	-	-	.7	.7	.4	.9	-	-
Gironès	2.5	2.6	1.7	2.9	3.5	1.2	3.7	1.9	2.7	3.5	1.1	3.1	1.6	-	4.2
Maresme	6.6	6.0	7.4	6.1	7.9	8.7	3.2	-	3.7	7.6	8.8	5.2	8.3	8.8	3.9
Montsià	.3	.5	-	.8	-	-	-	-	.8	-	-	-	.9	-	-
Noguera	.5	-	1.2	-	.5	.5	-	1.4	.6	.8	.7	-	-	-	-
Osona	1.5	.3	3.3	.8	1.6	1.1	1.7	2.1	2.4	.6	.7	1.3	2.6	-	8.2
Pallars Jussà	.2	-	-	.8	-	-	-	-	-	.3	-	.5	-	-	-
Pallars Sobirà	.1	.5	-	-	-	-	-	-	-	.3	-	-	-	-	-
Pla de l'Estany	.8	.9	.4	.3	.6	1.9	2.0	-	.8	1.0	-	1.0	1.9	-	-
Pla d'Urgell	.1	-	-	-	.5	-	-	-	-	-	-	.5	-	-	-
Priorat	.2	.5	-	-	-	.7	-	-	-	.4	-	-	.9	-	-
Ribera d'Ebre	.1	.5	-	-	-	-	-	-	.4	-	-	-	-	-	-
Ripollès	.2	.5	-	-	.5	-	-	-	.8	-	-	-	-	-	-
Segarra	.3	-	-	-	.5	.6	-	3.6	.3	.3	-	.5	.8	-	-
Segrià	3.1	4.3	2.7	2.8	3.1	2.9	1.9	2.2	3.2	3.1	2.9	4.6	.9	2.7	-
Selva	1.7	.5	2.3	2.1	2.0	2.6	-	-	2.1	.4	2.3	2.1	.9	3.1	3.4
Tarragonès	2.8	1.6	2.9	4.0	3.1	2.4	-	4.4	4.0	2.4	3.1	2.5	1.6	2.0	-
Terra Alta	.1	-	-	-	-	-	-	2.3	.4	-	-	-	-	-	-
Urgell	.7	.5	-	1.3	.4	2.0	-	-	.8	.8	.8	.5	-	3.0	-
Val d'Aran	.1	.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.4	-	-	-
Vallès Occidental	12.8	14.3	12.7	11.3	15.0	14.0	9.6	5.2	14.8	11.7	11.2	8.3	20.9	14.0	19.9
Vallès Oriental	5.6	6.5	7.6	3.9	3.3	6.3	6.9	3.8	7.7	3.3	4.4	6.0	9.4	5.7	-
Barcelona ciutat	28.0	27.1	28.2	28.2	28.4	23.3	27.0	45.0	25.4	30.3	31.9	30.2	18.7	19.9	23.2

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
REGIÓ DE RESIDÈNCIA															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	44.8	47.7	47.8	42.4	41.2	52.3	41.4	20.3	44.2	42.5	47.0	40.5	53.2	52.8	39.6
Comarques gironines	8.0	5.3	7.1	9.2	10.2	8.0	12.8	3.8	8.1	8.0	6.3	9.7	7.9	5.8	12.0
Camp de Tarragona	6.9	7.3	5.1	8.3	7.9	5.0	8.6	6.5	6.7	7.0	5.8	6.0	9.0	9.7	12.3
Terres de l'Ebre	1.1	1.4	.4	1.1	1.0	.6	-	6.6	1.9	.6	.8	.5	1.8	3.1	-
Àmbit de Ponent	4.7	4.8	3.9	4.1	5.7	6.1	1.9	7.2	4.9	5.0	4.8	6.1	1.6	5.7	-
Comarques centrals	6.1	5.0	7.0	5.9	5.5	4.7	8.3	10.6	8.7	5.8	3.0	5.5	7.8	3.0	12.9
Alt Pirineu i Aran	.5	1.3	.4	.8	-	-	-	-	-	.7	.4	1.5	-	-	-
Barcelona ciutat	28.0	27.1	28.2	28.2	28.4	23.3	27.0	45.0	25.4	30.3	31.9	30.2	18.7	19.9	23.2
P31. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?															
Base: Viu a Barcelona ciutat	335	61	71	71	55	39	16	22	68	88	83	62	22	7	6
Ciutat Vella	5.0	4.7	2.8	4.0	5.0	5.1	14.4	9.5	4.5	6.1	5.5	3.1	3.2	-	20.4
Eixample	18.8	18.3	19.1	14.6	24.6	20.4	7.5	24.3	26.6	11.8	27.1	15.6	8.2	-	14.8
Sants-Montjuïc	8.1	2.6	9.3	8.0	9.1	10.5	12.8	9.7	7.2	11.3	10.0	4.7	-	-	18.0
Les Corts	5.1	3.1	4.1	5.6	4.2	10.0	6.6	4.3	8.9	8.0	3.6	1.5	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	10.9	16.5	9.9	13.6	8.9	5.2	6.6	9.1	8.6	12.8	9.4	15.8	9.2	-	-
Gràcia	8.3	10.3	3.1	12.0	8.9	7.2	-	13.9	7.1	7.3	7.4	11.5	5.6	29.8	-
Horta	11.7	4.5	19.8	12.1	11.4	14.2	6.2	4.3	9.1	15.0	11.2	11.9	14.1	-	-
Nou Barris	7.9	6.8	9.5	6.6	5.6	-	36.0	9.6	4.9	6.8	4.2	13.3	13.6	28.6	11.5
Sant Andreu	10.4	13.8	13.1	5.2	11.4	12.9	4.3	5.5	6.0	9.0	12.4	8.5	27.8	15.6	-
Sant Martí	12.2	14.6	8.3	15.8	11.0	14.5	5.4	9.8	14.5	10.7	6.8	13.1	18.4	26.0	35.2
No contesta	1.6	4.8	1.0	2.4	-	-	-	-	2.5	1.2	2.3	1.1	-	-	-
DIA SETMANA TRUCADA															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Dilluns	18.8	100.0	-	-	-	-	-	-	18.2	26.0	11.6	26.4	12.9	3.1	3.4
Dimarts	20.9	-	100.0	-	-	-	-	-	19.1	18.3	23.2	25.0	22.8	11.9	16.7
Dimecres	21.0	-	-	100.0	-	-	-	-	19.6	21.3	20.2	20.0	20.6	37.5	29.3
Dijsous	16.3	-	-	-	100.0	-	-	-	18.3	12.3	24.3	11.6	12.7	13.5	15.6
Divendres	14.0	-	-	-	-	100.0	-	-	16.6	13.2	15.0	8.3	15.7	20.5	12.4
Dissabte	5.0	-	-	-	-	-	100.0	-	3.2	4.4	3.3	5.7	9.1	10.5	14.7
Diiumenge	4.1	-	-	-	-	-	-	100.0	5.1	4.5	2.4	2.9	6.0	3.0	7.9

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	DIA DE LA SETMANA								FRANJA HORÀRIA DE LA TRUCADA						
	TOTAL	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVEN- DRES	DISSABTE	DIUMENGE	DE 8 A 11	DE 11 A 13	DE 13 A 16	DE 16 A 19	DE 19 A 22	DE 22 A 1	DE 1 A 8
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	228	252	254	193	166	59	48	266	290	265	204	115	35	25
TOTAL PONDERAT	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
FRANJA HORÀRIA TRUCADA															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
De 8 a 11 hores	22.2	21.5	20.3	20.7	25.0	26.4	14.3	27.8	100.0	-	-	-	-	-	-
De 11 a 13 hores	24.3	33.6	21.3	24.6	18.4	23.1	21.5	26.7	-	100.0	-	-	-	-	-
De 13 a 16 hores	21.7	13.4	24.1	20.9	32.5	23.4	14.4	12.6	-	-	100.0	-	-	-	-
De 16 a 19 hores	17.1	24.0	20.4	16.3	12.1	10.2	19.6	12.3	-	-	-	100.0	-	-	-
De 19 a 22 hores	9.7	6.6	10.5	9.5	7.6	10.9	17.8	14.4	-	-	-	-	100.0	-	-
De 22 a 1 hores	2.9	.5	1.6	5.1	2.4	4.2	6.1	2.1	-	-	-	-	-	100.0	-
De 1 a 8 hores	2.1	.4	1.7	3.0	2.0	1.9	6.3	4.1	-	-	-	-	-	-	100.0
PROVÍNCIA															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Barcelona	78.8	79.9	83.1	76.4	75.1	80.3	76.7	75.8	78.3	78.6	81.9	76.2	79.7	75.7	75.7
Girona	8.1	5.3	7.5	9.2	10.2	8.0	12.8	3.8	8.1	8.0	6.7	9.7	7.9	5.8	12.0
Lleida	5.2	6.2	3.9	4.9	5.7	6.1	1.9	7.2	4.9	5.7	4.8	7.6	1.6	5.7	-
Tarragona	8.0	8.7	5.6	9.4	9.0	5.6	8.6	13.2	8.7	7.6	6.5	6.5	10.8	12.8	12.3
NIVELL D'ESTUDIS															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Baix	31.5	27.5	33.7	31.0	33.4	32.2	29.3	32.1	34.1	30.2	36.6	20.2	35.1	36.0	33.1
Mitjà	36.1	37.0	36.7	37.7	32.5	33.6	45.1	31.7	38.6	37.2	29.1	39.0	34.7	46.7	37.0
Alt	32.1	35.2	29.5	30.5	33.5	34.1	25.6	33.7	26.8	32.0	34.0	40.4	30.2	17.3	29.9
No contesta	.4	.3	-	.8	.6	-	-	2.5	.4	.6	.4	.5	-	-	-
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012															
Base: Total	1200	226	251	253	195	167	60	49	267	292	261	205	116	34	26
Gener	9.2	8.8	7.9	8.3	9.1	11.2	7.4	18.1	8.7	9.8	9.3	9.2	9.5	6.4	8.6
Febrer	8.9	9.5	11.1	11.4	7.1	5.1	10.7	-	9.2	8.8	6.1	11.0	9.2	12.4	12.5
Març	9.3	8.4	8.5	8.0	12.6	12.7	5.6	4.6	9.6	8.0	12.4	8.2	8.7	3.2	8.7
Abril	10.1	10.2	9.2	10.1	8.7	10.1	14.2	14.9	10.9	12.0	5.6	11.2	13.6	3.5	9.5
Maig	8.3	7.5	9.1	9.1	6.6	8.3	10.0	8.2	9.7	8.5	4.6	9.7	12.0	-	11.7
Juny	7.8	8.7	6.3	7.4	8.6	7.8	7.8	9.6	8.8	8.7	4.7	8.2	6.5	19.1	7.3
Juliol	8.5	6.8	9.4	6.5	12.0	8.5	8.5	8.4	5.7	7.0	15.6	5.0	6.2	17.8	8.0
Agost	5.7	7.6	6.5	7.0	3.5	4.1	3.4	2.8	5.4	4.9	8.7	5.0	4.1	4.0	2.7
Setembre	7.5	8.0	6.8	6.8	6.5	9.1	9.1	9.2	6.4	6.8	7.2	8.8	8.5	15.7	3.5
Octubre	7.3	7.0	7.7	7.3	7.6	6.8	7.3	7.2	7.6	7.5	7.7	6.4	8.3	2.5	6.9
Novembre	8.5	8.6	8.5	8.9	8.9	7.9	6.8	8.4	8.8	8.4	8.2	9.0	8.8	5.9	8.0
Desembre	8.9	9.0	8.9	9.3	8.8	8.3	9.0	8.8	9.2	9.5	9.8	8.3	4.6	9.3	12.5



Regió de residència

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Menys de tres mesos	3.8	3.7	3.4	2.1	5.5	-	7.2	4.1	17.7
Entre 3 i 6 mesos	1.9	1.8	2.2	2.0	1.3	-	3.1	-	-
Entre 6 i 12 mesos	2.6	1.9	2.6	1.3	6.2	-	1.8	4.6	-
Entre 1 i 2 anys	12.5	11.2	13.2	14.3	13.5	8.4	11.3	13.0	-
Més de 2 anys	78.0	79.9	77.3	80.3	72.3	91.6	74.5	78.3	82.3
No sap	1.1	1.4	1.2	-	1.2	-	2.1	-	-
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Familiar o amic	19.0	20.2	21.3	14.2	21.4	13.0	5.4	13.9	-
Internet	6.3	6.0	6.4	6.2	6.7	-	7.5	7.4	-
Per la televisió	38.7	34.9	36.8	40.7	37.3	55.2	52.4	50.5	100.0
Per la ràdio	2.6	2.9	1.9	7.3	2.4	-	2.1	1.2	-
A la premsa	6.1	8.2	5.8	4.0	7.7	-	3.6	2.7	-
Revista de la Generalitat	4.4	2.8	5.2	4.3	3.8	16.0	2.8	5.6	-
Pàgines grogues	1.2	2.2	.7	2.9	.8	-	-	-	-
Algun altre servei telefònic	2.6	4.2	2.4	1.1	1.1	8.2	1.5	1.4	-
A la feina	1.3	.3	1.7	2.4	-	-	3.9	1.5	-
Altres respostes	5.4	4.6	6.1	2.2	8.1	7.6	7.3	4.5	-
No sap	12.3	13.8	11.8	14.6	10.7	-	13.4	11.4	-
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Molt satisfet	30.5	29.0	30.3	37.7	30.2	47.2	26.6	29.3	35.8
Bastant satisfet	54.9	53.6	56.7	47.0	56.3	31.6	59.0	58.7	47.8
Regular / normal	10.4	13.4	9.9	7.7	10.4	21.2	4.6	7.7	-
Poc satisfet	2.3	2.6	1.7	2.2	.8	-	6.1	2.8	16.4
Gens satisfet	1.5	1.0	1.1	5.4	1.1	-	3.6	1.5	-
No sap	.4	.3	.4	-	1.2	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012 (on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Base:	1195	333	535	96	82	13	57	73	6
Mitjana:	8.09	7.99	8.12	7.94	8.39	8.63	7.73	8.31	8.33
Desv.Típica:	1.59	1.61	1.44	2.03	1.41	1.23	2.04	1.58	1.68
0	.3	.3	.2	-	-	-	1.8	1.5	-
1	.3	.3	.2	2.1	-	-	-	-	-
2	.7	.7	.6	1.1	-	-	4.0	-	-
3	.5	1.0	.2	1.3	1.1	-	-	-	-
4	.8	.7	.7	3.3	-	-	-	-	-
5	3.2	4.2	2.3	4.2	2.5	-	4.6	2.8	16.4
6	4.9	4.1	5.2	5.4	6.5	8.2	5.3	4.0	-
7	16.3	19.7	17.7	12.4	8.1	7.8	17.3	8.1	-
8	32.9	31.5	34.8	22.1	35.3	28.4	32.3	38.5	33.7
9	19.7	18.3	19.5	26.0	18.1	24.2	16.9	22.9	17.9
10	19.8	18.7	18.4	22.2	27.2	31.4	17.8	22.1	32.0
No sap	.4	.6	.4	-	1.2	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Rapidesa	24.7	24.7	24.3	26.0	33.5	21.2	25.0	16.2	33.9
Amabilitat	9.6	10.4	8.5	11.8	8.4	15.2	16.6	7.1	-
Atenció (personal, al client)	17.7	17.2	17.5	15.7	16.8	16.6	12.0	29.5	14.1
Tenir molta i bé la informació	7.1	6.2	7.4	8.4	8.2	23.1	5.1	5.1	-
Bona informació	10.8	10.6	9.6	8.0	15.7	23.8	11.5	17.4	-
Resoldre, donar solucions	13.8	15.0	15.7	10.9	6.9	-	13.4	9.0	16.4
Eficàcia / eficiència	5.7	6.4	4.9	8.9	5.8	-	5.4	4.3	17.7
Professionalitat	3.2	2.0	3.7	3.6	1.3	-	5.3	5.8	-
Llenguatge clar i concís	1.5	1.2	2.0	1.8	-	-	-	-	17.9
Interès per resoldre la consulta	1.7	1.1	2.3	-	1.1	-	-	4.2	-
Preu de trucada (barat, gratuit)	1.7	3.4	.7	4.8	.8	-	-	-	-
Altres	.9	.6	1.2	-	-	-	3.8	-	-
No sap	1.6	1.2	2.3	-	1.3	-	1.8	1.5	-
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?									
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1180	332	525	96	82	13	56	72	6
Rapidesa	13.7	12.6	13.8	16.6	10.0	16.6	13.0	19.9	-
Amabilitat	9.6	10.0	10.9	8.1	8.2	-	7.7	6.9	-
Atenció (personal, al client)	8.6	9.5	8.7	4.2	7.2	23.2	10.3	6.0	17.9
Tenir molta i bé la informació	4.1	3.7	4.9	5.7	3.8	-	-	1.6	16.0
Bona informació	8.3	7.7	9.7	9.1	7.8	-	5.2	4.5	-
Resoldre, donar solucions	9.6	7.8	10.1	8.1	8.9	-	19.0	9.8	17.9
Eficàcia / eficiència	7.4	7.1	6.8	9.4	8.2	-	7.0	11.6	-
Professionalitat	1.6	1.5	1.7	-	3.9	-	2.0	1.2	-
Llenguatge clar i concís	2.4	4.0	1.3	3.2	1.2	-	5.1	2.5	-
Interès per resoldre la consulta	2.0	2.8	1.5	-	3.7	-	1.8	2.9	-
Preu de trucada (barat, gratuit)	1.6	2.6	.8	2.2	3.4	-	1.9	-	-
Altres	1.7	2.3	1.2	2.4	1.5	-	1.8	1.7	-
Cap altre	29.4	28.4	28.6	31.0	32.2	60.1	25.2	31.4	48.2

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Rapidesa	38.2	37.2	37.7	42.7	43.4	37.8	37.8	35.8	33.9
Amabilitat	19.1	20.3	19.1	19.9	16.5	15.2	24.2	13.9	-
Atenció (personal, al client)	26.1	26.6	26.0	19.9	23.9	39.9	22.1	35.4	32.0
Tenir molta i bé la informació	11.1	9.9	12.2	14.1	12.0	23.1	5.1	6.6	16.0
Bona informació	19.0	18.2	19.1	17.1	23.4	23.8	16.6	21.8	-
Resoldre, donar solucions	23.2	22.7	25.6	19.1	15.7	-	32.1	18.6	34.3
Eficàcia / Eficiència	12.9	13.4	11.5	18.3	13.9	-	12.3	15.8	17.7
Professionalitat	4.8	3.5	5.4	3.6	5.1	-	7.3	7.0	-
Llenguatge clar i concís	3.9	5.2	3.2	5.0	1.2	-	5.0	2.4	17.9
Interès per resoldre la consulta	3.6	3.9	3.8	-	4.8	-	1.8	7.0	-
Preu de trucada (barat, gratuit)	3.2	5.9	1.4	7.0	4.1	-	1.9	-	-
Altres	2.5	2.8	2.3	2.4	1.5	-	5.6	1.7	-
No sap	1.6	1.2	2.3	-	1.3	-	1.8	1.5	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)									
RAPIDESA									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Base:	1196	334	534	96	83	13	57	73	6
Mitjana:	7.90	7.72	7.93	7.86	8.26	8.09	7.90	7.97	8.68
Desv.Típica:	1.70	1.76	1.58	1.96	1.45	1.45	2.01	1.80	.76
0	.5	.9	.3	-	-	-	-	1.5	-
1	.2	-	.2	1.0	-	-	-	-	-
2	.7	1.0	-	3.4	-	-	3.9	-	-
3	1.0	1.0	1.0	2.0	.8	-	1.6	-	-
4	.9	1.2	.9	-	1.1	-	1.2	-	-
5	4.7	5.1	4.7	3.1	2.6	8.2	6.9	5.5	-
6	7.3	9.2	6.8	4.5	4.4	7.8	5.0	10.5	-
7	19.3	20.5	19.9	16.1	20.2	13.4	10.6	21.8	-
8	27.7	28.6	29.6	29.8	22.0	23.2	25.2	14.6	50.1
9	19.1	16.0	18.1	20.8	26.2	32.0	23.3	24.0	32.0
10	18.3	16.3	17.8	19.0	22.6	15.4	22.1	22.1	17.9
No sap	.3	.3	.6	-	-	-	-	-	-
AMABILITAT									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Base:	1196	334	535	96	83	13	56	73	6
Mitjana:	8.67	8.56	8.67	8.64	8.96	9.09	8.50	8.87	8.70
Desv.Típica:	1.34	1.32	1.29	1.92	1.03	1.00	1.42	1.12	.75
0	.2	-	-	2.2	-	-	-	-	-
2	.2	.3	.2	1.1	-	-	-	-	-
3	.2	.4	-	-	-	-	1.6	-	-
4	.2	.4	.2	-	-	-	-	-	-
5	1.7	1.6	1.9	3.4	-	-	2.0	-	-
6	3.3	3.1	3.7	2.1	2.5	-	3.7	4.2	-
7	8.9	10.3	9.4	4.0	7.6	8.2	10.4	6.9	-
8	27.1	30.2	28.0	20.2	17.9	21.2	27.8	24.2	48.2
9	24.0	24.1	21.2	26.9	35.7	23.8	23.7	26.7	33.9
10	33.8	29.2	35.1	40.1	36.3	46.8	28.6	37.9	17.9
No sap	.3	.3	.2	-	-	-	2.1	-	-
No contesta	.1	-	.2	-	-	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
PROFESSIONALITAT									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Base:	1181	330	527	95	83	13	55	73	6
Mitjana:	8.26	8.21	8.26	8.03	8.61	8.67	7.95	8.60	8.20
Desv.Típica:	1.52	1.51	1.43	2.10	1.25	1.58	1.64	1.36	1.37
0	.3	.2	.2	2.2	-	-	-	-	-
1	.1	-	-	1.0	-	-	-	-	-
2	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-
3	.4	1.1	-	1.3	-	-	-	-	-
4	.9	1.3	.4	1.1	-	8.2	3.4	-	-
5	3.0	2.8	2.7	5.2	-	-	6.6	3.9	-
6	5.1	4.4	5.3	4.2	7.7	-	7.2	2.9	17.7
7	15.5	16.3	17.2	8.3	12.2	-	13.9	16.2	14.1
8	27.7	27.9	29.5	31.0	22.7	23.8	29.6	15.3	16.4
9	21.1	23.0	18.8	18.4	26.0	36.8	13.0	29.7	33.9
10	24.2	21.4	23.6	26.3	31.4	31.2	22.2	32.0	17.9
No sap	1.6	1.6	2.0	1.1	-	-	4.0	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Base:	1192	333	535	96	83	13	55	72	6
Mitjana:	8.07	8.01	8.09	7.90	8.44	8.41	7.78	8.21	8.02
Desv.Típica:	1.80	1.78	1.73	2.20	1.66	1.67	2.04	1.74	1.33
0	.9	1.1	.6	3.1	-	-	1.8	-	-
1	.1	-	.2	-	-	-	-	-	-
2	.8	1.1	.7	-	1.1	-	1.9	-	-
3	.3	.3	.2	.9	1.2	-	-	-	-
4	1.6	.6	1.1	4.4	.8	8.2	5.0	3.9	-
5	3.7	4.2	3.4	3.2	3.4	-	1.8	7.1	-
6	6.8	5.6	8.3	6.4	4.8	7.2	3.4	6.2	17.7
7	16.7	19.5	17.2	13.9	9.8	-	20.1	11.5	16.0
8	24.6	26.6	25.6	21.0	20.4	20.7	24.5	18.5	30.4
9	18.2	16.9	16.2	21.1	27.2	40.4	18.3	21.9	17.9
10	25.5	23.4	26.1	26.0	31.4	23.6	19.2	29.7	17.9
No sap	.6	.9	.2	-	-	-	4.0	1.2	-
No contesta	.1	-	.2	-	-	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Base:	1195	334	534	95	83	13	57	73	6
Mitjana:	8.52	8.40	8.57	8.48	8.79	8.70	8.42	8.64	8.36
Desv.Típica:	1.36	1.47	1.30	1.54	1.11	.91	1.42	1.32	.97
0	.1	.2	-	-	-	-	-	-	-
2	.1	.3	-	-	-	-	-	-	-
3	.2	.7	-	-	-	-	-	-	-
4	.4	.6	.4	-	-	-	-	1.4	-
5	2.4	2.0	1.9	6.5	.8	-	6.4	1.2	-
6	4.3	4.3	4.0	8.5	3.6	-	3.7	3.9	-
7	11.7	13.8	12.5	5.5	7.7	8.2	11.7	9.5	17.7
8	27.7	28.5	28.8	23.0	21.8	36.6	26.0	27.1	46.4
9	22.2	21.4	20.0	21.3	36.0	32.0	24.3	23.9	17.9
10	30.5	27.9	31.9	34.2	30.0	23.2	27.9	33.1	17.9
No sap	.4	.3	.6	1.0	-	-	-	-	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Base:	1194	332	536	95	83	13	57	72	6
Mitjana:	8.23	8.13	8.26	8.17	8.61	8.69	8.01	8.29	7.48
Desv.Típica:	1.60	1.63	1.52	2.04	1.25	1.21	1.92	1.36	1.93
0	.7	.9	.5	2.2	-	-	2.1	-	-
2	.2	.7	-	-	-	-	-	-	-
3	.3	.3	.2	1.3	-	-	-	-	-
4	.6	-	.5	2.1	-	-	1.2	-	17.7
5	2.7	2.9	2.4	3.1	2.1	-	5.6	2.5	-
6	7.6	7.5	7.6	7.2	6.2	8.2	8.8	9.0	16.4
7	14.1	14.8	16.0	9.6	8.1	7.2	11.0	14.6	-
8	27.5	29.7	28.1	20.2	23.1	23.8	27.7	28.3	14.1
9	20.6	20.8	17.7	23.8	33.8	29.7	19.0	19.3	51.8
10	25.2	21.5	26.8	29.4	26.8	31.2	24.5	24.8	-
No sap	.5	.9	.2	1.1	-	-	-	1.5	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6

P7. 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)

RAPIDESA

Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Base:	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Mitjana:	8.94	8.93	8.96	9.04	8.96	8.70	8.98	8.76	8.09
Desv.Típica:	1.22	1.20	1.18	1.21	1.23	1.34	1.27	1.23	2.92
2	.1	-	-	-	-	-	-	-	17.7
3	.1	-	-	1.0	-	-	-	-	-
4	.1	-	.2	-	-	-	-	-	-
5	1.3	1.7	1.2	-	1.2	-	3.8	1.2	-
6	2.1	2.4	1.7	-	3.5	7.8	1.6	4.4	-
7	7.9	7.6	7.9	9.9	8.5	15.3	3.9	8.2	-
8	22.3	21.9	22.9	20.3	19.2	15.6	22.5	28.0	16.4
9	20.7	22.2	20.4	18.6	19.8	21.3	20.1	19.9	16.0
10	45.4	44.1	45.7	50.3	47.8	39.9	48.1	38.3	49.9

AMABILITAT

Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Base:	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Mitjana:	9.07	9.00	9.10	9.27	9.12	9.10	8.85	9.12	8.09
Desv.Típica:	1.19	1.23	1.11	1.06	1.29	1.00	1.42	1.11	2.92
0	.1	.3	-	-	-	-	-	-	-
2	.1	-	-	-	-	-	-	-	17.7
5	1.0	1.5	.4	1.0	3.7	-	1.9	-	-
6	2.1	1.1	2.2	1.1	2.7	-	8.0	2.5	-
7	6.9	6.7	7.5	4.9	3.5	8.2	8.2	8.3	-
8	18.2	21.3	17.7	15.0	14.0	20.6	18.0	17.0	16.4
9	20.9	22.7	21.3	19.2	19.9	23.9	13.0	19.1	16.0
10	50.7	46.4	50.9	58.8	56.2	47.4	50.9	53.2	49.9

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
PROFESSIONALITAT									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Base:	1198	335	537	96	83	12	57	73	6
Mitjana:	9.20	9.09	9.25	9.14	9.32	9.54	9.40	9.05	9.16
Desv.Típica:	1.06	1.14	1.05	1.01	.82	.76	.95	1.16	.68
0	.1	.3	-	-	-	-	-	-	-
4	.1	-	.2	-	-	-	-	-	-
5	.4	.3	.8	-	-	-	-	-	-
6	1.0	1.5	.4	1.1	-	-	2.0	4.4	-
7	5.3	5.7	5.8	5.3	1.2	-	3.4	7.9	-
8	16.9	19.5	15.0	22.7	18.8	15.0	10.8	15.0	16.4
9	22.5	24.8	20.8	20.0	26.5	12.9	20.8	24.0	51.6
10	53.4	47.8	57.0	50.9	53.5	64.4	63.0	48.8	32.0
No sap	.1	-	-	-	-	7.8	-	-	-
No contesta	.1	.2	-	-	-	-	-	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Base:	1198	335	537	96	82	13	57	72	6
Mitjana:	9.45	9.43	9.44	9.49	9.45	9.55	9.57	9.39	9.16
Desv.Típica:	.90	.92	.91	.79	.78	.64	.99	.95	.68
5	.2	-	.2	-	-	-	2.0	-	-
6	.8	1.2	.6	-	-	-	1.8	1.5	-
7	3.5	3.7	4.2	2.2	3.7	-	-	3.1	-
8	10.8	11.2	10.8	12.6	6.8	8.2	6.1	14.9	16.4
9	19.1	18.6	18.2	19.0	29.5	28.5	14.0	15.5	51.6
10	65.5	65.2	66.0	66.3	59.2	63.4	76.1	63.5	32.0
No sap	.1	-	-	-	-	-	-	1.5	-
No contesta	.1	-	-	-	.8	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Base:	1199	335	537	96	83	13	57	72	6
Mitjana:	9.16	9.12	9.15	9.16	9.24	9.24	9.35	9.15	8.45
Desv.Típica:	1.06	1.07	1.06	1.06	.94	.99	.91	1.06	1.74
5	.4	-	.4	1.3	-	-	-	-	17.7
6	1.1	1.8	.8	-	-	-	2.0	2.5	-
7	7.3	7.8	8.7	5.7	4.9	8.2	1.8	4.1	-
8	17.0	17.4	15.5	20.1	20.7	15.0	13.0	21.6	16.4
9	22.3	22.2	23.1	20.6	20.0	21.3	25.4	18.4	33.9
10	51.8	50.8	51.5	52.4	54.4	55.6	57.8	52.0	32.0
No sap	.1	-	-	-	-	-	-	1.4	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Base:	1199	335	537	95	83	13	57	73	6
Mitjana:	9.28	9.23	9.29	9.24	9.41	9.40	9.39	9.18	9.34
Desv.Típica:	1.06	1.08	1.04	1.06	.97	1.17	1.08	1.11	.74
5	.8	1.2	.5	1.0	1.2	-	2.0	-	-
6	1.7	1.4	1.9	1.1	1.3	8.2	1.6	2.7	-
7	4.8	5.5	5.0	4.5	1.2	-	3.5	7.4	-
8	12.5	12.5	12.4	16.4	11.4	7.2	6.8	15.2	16.4
9	21.4	23.2	21.0	19.4	21.7	12.9	20.9	18.4	33.7
10	58.6	56.1	59.2	56.6	63.2	71.8	65.2	56.3	49.9
No sap	.1	-	-	1.0	-	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Rapidesa	17.9	18.2	18.8	18.1	15.4	8.2	19.9	12.5	33.9
Amabilitat	15.0	15.8	14.4	22.0	12.6	16.1	7.8	15.3	16.4
Professionalitat	17.5	13.9	16.8	17.0	24.8	13.4	26.1	24.8	31.8
Adequació de la resposta	26.1	29.0	26.2	22.7	22.2	23.1	32.4	18.3	-
Llenguatge clar i concís	4.0	4.2	3.7	3.1	3.4	7.8	3.3	7.1	-
Interès per resoldre la consulta	18.7	18.6	20.0	13.9	19.2	23.8	8.7	22.0	17.9
Tot és important	.7	.3	.2	2.1	2.5	7.6	1.8	-	-
No contesta	.1	-	-	1.0	-	-	-	-	-
P8-B. I EL SEGON?									
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1191	334	536	93	81	12	56	73	6
Rapidesa	18.6	18.3	18.6	19.0	17.4	38.6	15.4	19.6	30.4
Amabilitat	18.2	17.0	17.1	16.8	24.7	25.7	21.2	23.7	-
Professionalitat	15.7	14.7	16.2	22.0	16.4	17.7	5.5	16.4	-
Adequació de la resposta	21.1	21.7	22.1	19.3	15.7	-	22.1	19.6	51.6
Llenguatge clar i concís	9.6	9.8	9.6	13.4	8.9	-	10.7	5.3	17.9
Interès per resoldre la consulta	16.2	18.4	15.1	9.5	17.0	18.0	25.1	15.5	-
Altres respostes	.1	.2	.1	-	-	-	-	-	-
Cap altre	.5	-	1.1	-	-	-	-	-	-
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Rapidesa	36.4	36.4	37.3	36.5	32.4	43.8	35.1	32.0	64.4
Amabilitat	33.1	32.8	31.4	38.3	36.7	39.9	28.6	39.0	16.4
Professionalitat	33.0	28.5	32.9	38.3	40.7	29.8	31.5	41.2	31.8
Adequació de la resposta	47.0	50.6	48.3	41.4	37.5	23.1	54.2	37.9	51.6
Llenguatge clar i concís	13.5	13.9	13.3	16.1	12.0	7.8	13.8	12.4	17.9
Interès per resoldre la consulta	34.7	37.0	35.1	23.1	35.7	40.4	33.4	37.5	17.9
Tot és important	.7	.3	.2	2.1	2.5	7.6	1.8	-	-
Altres	.1	.2	.1	-	-	-	-	-	-
No contesta	.1	-	-	1.0	-	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	27.1	20.8	27.4	32.2	28.4	30.8	27.6	46.8	-
Sí, però s'equivoca	6.2	9.1	6.2	4.2	4.9	-	1.9	1.7	-
No	66.7	70.1	66.4	63.6	66.6	69.2	70.5	51.6	100.0
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Més d'un cop al dia	.2	-	.4	-	.8	-	-	-	-
Diàriament o pràcticament diària	.4	.3	.6	1.1	-	-	-	-	-
Algunes vegades a la setmana	5.8	9.0	4.8	4.4	3.5	-	5.5	4.0	-
Algunes vegades al mes	28.4	31.6	29.2	19.7	22.4	31.5	27.4	25.6	34.3
Menor freqüència	65.2	59.1	65.0	74.8	73.3	68.5	67.1	70.4	65.7
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Al matí	34.2	34.1	36.1	27.2	34.6	13.4	37.3	30.6	32.0
A la tarda	13.6	10.1	15.2	10.5	21.8	-	14.3	15.0	-
A la nit	3.1	3.5	3.1	1.0	1.9	31.8	-	2.6	-
Indiferent	48.4	52.3	44.5	60.4	41.7	54.8	46.6	50.3	68.0
No sap	.7	-	1.0	.9	-	-	1.8	1.5	-
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Només (o gairebé) els dies laborables	56.9	50.9	59.2	62.3	57.7	67.6	54.6	59.4	64.4
Només els caps de setmana	3.8	3.0	4.9	2.1	4.0	-	1.9	4.1	-
Indistintament	38.9	45.9	35.5	35.6	36.2	32.4	43.6	36.5	35.6
No sap	.4	.3	.4	-	2.1	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Només un vegada	51.8	49.8	49.2	55.4	61.3	47.9	55.8	59.3	84.0
2 o 3 vegades	36.1	37.8	36.9	36.6	32.3	39.2	29.1	33.3	16.0
4 o 5 vegades	7.3	6.7	8.8	5.0	5.2	5.2	9.6	3.1	-
Més de 5 vegades	3.0	3.7	3.2	2.0	1.1	-	1.9	3.1	-
No sap	1.9	2.1	2.0	.9	-	7.6	3.7	1.2	-
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Per motius de feina	17.4	16.9	18.3	16.5	10.3	28.4	23.9	16.8	-
Per motius personals	81.2	82.0	80.7	82.5	87.1	71.6	72.3	80.3	100.0
Altres	.2	.3	.3	-	-	-	-	-	-
No sap	1.1	.8	.6	.9	2.6	-	3.8	2.9	-
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Sí	85.8	86.1	85.4	83.9	94.4	61.6	80.6	87.7	100.0
No	9.7	8.6	9.6	14.3	3.5	15.8	17.7	9.7	-
A mitges	3.9	3.7	4.8	1.9	2.1	15.0	1.6	2.6	-
No sap	.6	1.6	.2	-	-	7.6	-	-	-
P15.1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?									
Base: No li van solucionar la consulta	163	41	77	15	5	4	11	9	0
Em van dir que no tenien la informació	17.0	28.9	11.5	25.4	-	-	26.9	-	-
Em van adreçar a un número equivocat	11.8	5.1	13.2	25.3	18.9	-	9.0	11.9	-
Em van donar una informació errònia	14.4	14.7	16.7	-	19.4	23.3	16.3	9.8	-
Estic esperant la resposta	9.1	13.9	6.4	6.6	-	26.6	-	22.3	-
Em van adreçar a un altre lloc	15.3	7.8	20.6	6.9	-	24.8	6.2	34.2	-
Inseguretat de la resposta	1.2	2.2	1.3	-	-	-	-	-	-
No ho sabien	20.5	22.2	20.1	15.7	37.8	-	22.0	21.8	-
Atenció dolenta	4.8	2.7	3.5	13.1	-	25.4	8.5	-	-
Problemes tècnics	2.0	-	2.6	-	-	-	11.0	-	-
Altres	.6	-	1.2	-	-	-	-	-	-
No sap	2.7	2.6	2.8	6.9	-	-	-	-	-
No contesta	.7	-	-	-	23.8	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...									
P16.1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Sí	16.1	16.8	17.3	17.6	7.1	8.4	16.5	15.4	-
No	80.7	79.9	79.9	77.8	89.7	86.3	79.6	81.5	100.0
No sap	3.2	3.2	2.8	4.5	3.3	5.2	3.9	3.1	-
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Sí	33.2	32.0	34.4	38.5	27.0	23.9	29.3	33.5	49.7
No	57.7	58.8	57.5	51.8	57.0	70.9	65.4	55.4	50.3
No sap	9.1	9.2	8.1	9.7	16.0	5.2	5.3	11.1	-
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Sí	97.0	97.4	96.3	96.9	98.8	100.0	96.6	98.6	100.0
No	2.6	2.3	3.2	3.1	1.2	-	3.4	1.4	-
No sap	.3	.3	.5	-	-	-	-	-	-
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Sí	98.6	98.3	98.9	97.8	100.0	100.0	96.1	98.6	100.0
No	1.4	1.7	1.0	2.2	-	-	3.9	1.4	-
No sap	.1	-	.2	-	-	-	-	-	-
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Sí	93.7	91.9	93.7	91.3	100.0	100.0	96.8	94.7	82.3
No	5.7	7.2	6.0	6.7	-	-	3.2	3.8	17.7
No sap	.6	.9	.2	2.0	-	-	-	1.5	-
No contesta	.1	-	.1	-	-	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Sí	86.8	86.5	87.3	84.9	95.3	68.0	77.5	88.6	82.3
No	12.2	11.1	12.1	15.1	4.7	32.0	22.5	9.9	17.7
No sap	.9	2.1	.6	-	-	-	-	1.5	-
No contesta	.1	.3	-	-	-	-	-	-	-
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Sí	97.7	97.0	98.3	97.9	97.9	84.2	96.3	100.0	100.0
No	.8	1.2	.5	2.1	-	-	1.5	-	-
No sap	1.4	1.8	1.2	-	2.1	15.8	2.1	-	-
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Sí	95.8	93.8	96.6	94.5	97.6	84.2	98.2	98.5	100.0
No	3.6	5.0	3.2	4.4	2.4	15.8	1.8	-	-
No sap	.6	1.2	.2	1.1	-	-	-	1.5	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Cada dia	61.6	63.7	63.2	60.3	52.8	44.2	66.7	53.5	35.8
Algunes vegades a la setmana	12.0	8.7	12.0	15.4	14.4	23.8	14.2	15.6	16.0
Algunes vegades al mes	4.1	2.3	4.6	2.2	6.7	-	1.8	11.5	-
Menor freqüència	2.3	1.8	2.4	3.4	2.3	-	3.8	-	14.1
Mai / quasi mai	20.0	23.5	17.8	18.7	23.8	32.0	13.5	19.5	34.1
P19.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?									
Base: Es connecta cada dia	739	214	340	58	44	6	38	39	2
Menys d'1 hora	11.9	12.4	12.0	15.1	10.2	34.7	5.5	5.7	50.0
1 a 2 hores	29.7	27.3	27.6	42.0	22.6	65.3	42.8	34.2	-
2 a 3 hores	25.3	25.9	26.4	16.7	27.4	-	25.2	28.6	-
3 a 5 hores	14.5	13.9	14.0	8.6	28.7	-	13.4	15.1	50.0
5 a 8 hores	8.5	9.0	9.3	11.1	4.5	-	5.6	5.0	-
8 hores	7.1	7.9	7.7	5.3	4.1	-	7.5	5.2	-
Més de 8 hores	2.8	3.6	2.7	1.2	2.5	-	-	6.1	-
No sap	.2	-	.3	-	-	-	-	-	-
Base:	738	214	338	58	44	6	38	39	2
Mitjana (en minuts):	164.46	169.84	170.08	133.77	165.16	49.58	142.45	171.03	135.00
Desv.Típica:	152.68	153.86	156.37	128.78	155.60	14.28	125.85	165.59	105.00
P19.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?									
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	144	29	64	15	12	3	8	11	1
Menys d'1 hora	2.5	2.3	1.6	-	15.9	-	-	-	-
1 hora	31.8	28.5	31.4	33.2	27.7	67.2	36.7	26.2	100.0
Entre 2 i 3 hores	25.1	29.3	16.0	34.6	18.8	32.8	35.1	53.3	-
Entre 3 i 5 hores	25.2	32.0	29.7	6.3	28.2	-	15.0	20.5	-
Més de 5	14.6	7.9	19.6	25.9	9.4	-	13.2	-	-
No sap	.8	-	1.7	-	-	-	-	-	-
Base:	143	29	63	15	12	3	8	11	1
Mitjana (en minuts):	218.78	241.64	225.21	184.63	354.13	79.69	156.73	122.42	60.00
Desv.Típica:	334.58	448.38	218.61	133.27	721.25	28.17	111.59	52.23	.00

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Sí	74.3	72.3	75.1	76.2	73.8	45.0	76.8	77.5	85.9
No	25.6	27.3	24.9	23.8	26.2	55.0	23.2	22.5	14.1
No sap	.1	.3	-	-	-	-	-	-	-
P21. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Gencat.cat / Gencat	68.1	66.2	68.9	66.8	66.3	60.1	71.9	74.6	49.7
Altres	1.4	1.5	1.7	3.1	-	-	-	-	-
No sap	30.5	32.2	29.4	30.1	33.7	39.9	28.1	25.4	50.3
P21.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?									
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	382	113	167	32	28	5	16	18	3
Sí	71.9	64.3	77.0	74.7	62.3	80.9	75.0	72.1	100.0
No	28.1	35.7	23.0	25.3	37.7	19.1	25.0	27.9	-
P21.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?									
Base: Coneix Gencat.cat	1093	295	499	88	72	12	53	68	6
Sí	75.3	76.9	75.8	74.2	77.2	56.3	75.9	68.0	65.9
No	24.6	23.1	24.2	25.8	22.8	43.7	24.1	30.6	34.1
No sap	.1	-	-	-	-	-	-	1.3	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P21.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	227	378	65	56	7	40	46	4
Estudis	22.7	21.1	22.0	30.7	22.7	15.0	27.3	24.1	-
Ocupació	15.6	12.8	15.4	22.2	15.6	15.7	23.6	15.1	-
Habitatge	4.5	3.9	4.9	1.5	5.4	-	3.0	7.8	21.3
Certificats, tràmits	2.8	3.6	3.1	1.6	-	-	2.7	2.3	-
Cursos	2.4	1.3	2.8	1.4	5.6	15.0	-	2.0	-
Pensions, ajudes, subvencions	13.3	15.4	13.2	8.3	12.9	39.6	5.1	15.9	-
Multes	.6	.4	.8	1.3	-	-	-	-	-
Agenda cultural	3.8	3.5	3.9	4.8	1.2	-	8.0	4.1	-
Normativa i legislació	3.2	4.4	3.2	4.0	3.4	-	-	-	-
Temes mèdics	4.9	4.9	5.0	5.0	6.8	-	5.7	2.4	-
Mapes, plànols municipals	1.3	1.4	1.3	-	-	-	-	2.3	27.2
Servei meteorològic	1.5	2.3	1.4	-	1.6	-	2.5	-	-
Turisme	1.8	.9	2.7	-	2.2	-	-	2.4	-
Transports	1.6	1.7	1.5	-	-	-	2.3	6.6	-
Consultes per feina / estudis	3.0	3.2	2.4	5.5	3.1	-	-	5.8	-
Informació sobre la Generalitat	6.5	7.7	5.2	5.1	9.0	14.7	12.1	2.2	27.2
Informació Direcció General	.3	-	.3	-	1.9	-	-	-	-
Trànsit									
Activitats nens / jovent	.9	.9	1.4	-	-	-	-	-	-
Mitjans comunicació (TV, TDT)	.2	-	.2	-	1.2	-	-	-	-
Informació	3.2	4.5	2.8	1.4	3.9	-	3.0	2.2	-
Altres	4.2	4.3	5.1	1.4	3.4	-	2.5	4.8	-
Cap	.6	-	.7	1.3	2.0	-	-	-	-
No sap	4.0	3.6	4.2	5.9	2.0	-	7.5	-	24.3
No contesta	.1	.5	-	-	-	-	-	-	-
P21.4. COM LA VA CONÈIXER?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	227	378	65	56	7	40	46	4
Trucant al 012	4.1	2.5	6.1	2.7	1.9	15.7	-	2.4	-
Familiar o amic	16.7	17.5	15.5	19.2	19.7	30.0	14.5	17.6	-
Cercadors d'Internet	15.3	18.1	14.4	18.0	12.9	-	5.4	19.7	-
Per la televisió	19.0	16.0	20.8	16.1	20.7	13.8	17.7	23.5	21.3
Per la ràdio	1.9	.9	1.7	2.7	3.6	-	3.0	2.2	27.2
Per la premsa	4.4	4.4	5.1	1.6	7.2	-	2.5	-	24.3
Per la revista de la Generalitat	3.9	4.2	3.9	2.4	3.9	-	4.5	4.4	-
A la feina / centre d'estudis	15.0	13.0	17.1	18.2	12.2	14.7	7.4	13.2	-
Altres	6.0	8.0	4.8	3.2	5.4	-	13.6	4.1	27.2
No sap	13.7	15.2	10.6	15.9	12.5	25.8	31.4	12.8	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P21.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	227	378	65	56	7	40	46	4
Menys d'un mes	59.3	55.9	59.1	60.3	53.1	15.7	75.6	80.1	27.2
D'un a dos mesos	18.0	22.3	17.9	15.2	17.6	25.8	4.0	10.8	48.5
Tres o quatre mesos	8.9	8.4	9.0	6.8	11.5	29.7	9.9	6.8	-
Més de quatre mesos	12.4	12.5	12.2	17.7	17.8	13.8	10.5	2.3	-
No sap	1.3	.9	1.8	-	-	15.0	-	-	24.3
P21.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	227	378	65	56	7	40	46	4
Sí	33.5	30.0	33.9	36.0	26.2	44.5	41.0	44.7	27.2
No	16.5	12.2	15.8	19.8	24.0	30.4	21.4	21.6	27.2
No l'havia visitat abans	17.1	18.6	17.2	15.1	26.2	15.0	8.0	10.5	-
No sap	33.0	39.2	33.1	29.1	23.6	10.1	29.6	23.2	45.6
P21.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?									
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	275	68	128	23	15	3	16	21	1
Accessibilitat	9.0	10.8	7.2	9.0	22.3	-	6.7	8.5	-
Claredat	11.7	10.2	12.2	11.3	13.2	35.3	17.9	4.4	-
Més informació, més serveis	30.0	26.1	28.2	27.9	41.2	31.0	38.0	38.1	100.0
Disseny, imatge	13.4	12.4	13.1	17.9	8.3	-	17.7	16.3	-
Facilitat per buscar/trobar coses (cercador)	20.2	19.0	25.8	17.1	-	-	6.5	22.7	-
Rapidesa	9.9	14.6	8.6	12.8	15.0	-	-	5.0	-
Altres	1.4	2.5	1.6	-	-	-	-	-	-
No sap	4.5	4.4	3.4	4.0	-	33.7	13.2	5.0	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P21.6. 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)									
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	227	378	65	56	7	40	46	4
Base:	772	209	354	61	54	7	37	46	3
Mitjana:	7.47	7.43	7.42	7.74	7.69	8.01	7.35	7.43	7.72
Desv.Típica:	1.42	1.39	1.46	1.32	1.42	1.82	1.31	1.40	.45
0	.1	-	.3	-	-	-	-	-	-
3	.5	.5	.5	-	-	-	1.7	-	-
4	.8	-	.9	-	3.7	-	-	2.2	-
5	7.8	11.5	6.4	7.4	5.2	14.7	7.0	6.0	-
6	11.3	8.4	13.1	7.8	9.1	15.7	12.8	17.2	-
7	23.6	21.3	27.4	20.1	15.6	-	20.5	24.4	21.3
8	31.5	35.0	27.7	33.8	36.2	23.9	37.7	30.6	54.4
9	9.8	8.6	7.7	15.7	20.3	15.0	10.6	10.5	-
10	8.5	7.0	9.7	9.1	6.7	30.7	2.3	9.0	-
No sap	6.2	7.8	6.3	6.0	3.1	-	7.5	-	24.3

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P22. SEXE DE L'ENTREVISTAT									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Home	34.0	37.1	32.4	31.8	33.5	47.8	32.7	35.8	-
Dona	66.0	62.9	67.6	68.2	66.5	52.2	67.3	64.2	100.0
P23. EDAT DE L'ENTREVISTAT									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Fins a 25 anys	8.0	6.2	10.2	9.0	3.6	-	6.9	7.0	-
De 25 a 34	30.2	27.7	31.6	29.4	28.4	47.0	37.0	25.3	32.0
De 35 a 44	25.0	19.7	28.0	26.0	29.0	5.2	21.6	27.3	33.9
De 45 a 54	19.6	19.2	18.8	19.7	22.2	32.0	9.7	29.3	17.7
De 55 a 64	10.1	12.3	8.0	9.4	11.5	7.6	19.6	6.8	16.4
65 i més	7.2	14.8	3.5	6.5	5.3	8.2	5.2	4.2	-
P24. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Catalunya	78.6	73.4	79.4	83.5	77.3	68.0	80.4	91.5	100.0
Resta d'Espanya	14.1	17.5	12.9	12.6	14.0	24.2	16.1	7.1	-
Estranger	7.1	9.1	7.5	4.0	7.4	7.8	3.5	1.4	-
No contesta	.2	-	.2	-	1.3	-	-	-	-
P25.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Català	51.0	50.0	41.9	68.0	58.5	92.2	69.6	67.6	85.9
Castellà	37.8	37.8	47.0	20.5	30.1	7.8	21.2	23.8	-
Ambdues per igual	10.5	11.0	10.7	11.5	10.1	-	9.2	8.7	14.1
Altres	.5	1.2	.4	-	-	-	-	-	-
No contesta	.1	-	-	-	1.3	-	-	-	-
P25.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Català	39.9	30.5	38.0	59.5	42.6	76.0	48.2	53.6	51.8
Castellà	15.2	16.3	18.7	3.4	13.5	-	9.8	10.4	-
Ambdues per igual	18.6	22.0	19.6	14.1	15.3	-	19.6	8.3	14.1
No treballa / no estudia	26.1	31.3	23.3	23.0	27.3	24.0	22.5	27.8	34.1
Altres	.2	-	.4	-	-	-	-	-	-
No contesta	.1	-	-	-	1.3	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P25.3. I AMB ELS AMICS?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Català	42.4	38.7	31.8	67.8	50.4	91.6	67.0	63.4	85.9
Castellà	30.7	32.0	38.9	12.1	24.9	8.4	15.3	14.0	-
Ambdues per igual	26.7	29.0	29.2	20.1	23.4	-	17.8	22.6	14.1
Altres	.1	-	.1	-	-	-	-	-	-
No contesta	.2	.3	-	-	1.3	-	-	-	-
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Catalunya	49.2	52.3	42.0	61.2	51.1	68.0	63.4	53.9	65.7
Resta d'Espanya	43.2	37.7	50.1	32.7	41.4	24.2	33.1	44.7	34.3
Estranger	7.2	10.0	7.5	4.0	5.4	7.8	3.5	1.4	-
No contesta	.5	-	.4	2.1	2.2	-	-	-	-
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Catalunya	47.9	44.3	43.2	60.0	54.0	52.0	63.2	62.0	64.2
Resta d'Espanya	43.4	42.4	48.9	31.8	39.2	40.2	33.3	36.6	35.8
Estranger	8.2	13.3	7.5	6.1	4.6	7.8	3.5	1.4	-
No contesta	.5	-	.4	2.1	2.2	-	-	-	-
P28. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Sense estudis	.2	.6	-	-	-	-	-	-	-
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	2.0	2.3	1.9	1.1	2.4	-	4.5	1.2	-
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	29.3	20.4	31.4	35.9	31.0	40.8	31.5	41.3	17.9
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	36.1	34.1	36.9	33.3	44.2	46.2	29.5	32.6	82.1
Universitari grau mig (primer cicle)	8.0	8.0	8.5	6.8	8.0	7.8	10.3	4.4	-
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	24.1	34.3	21.1	21.9	12.2	5.2	24.1	20.5	-
No contesta	.4	.4	.2	1.0	2.2	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P29. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Treballa per compte propi	14.4	15.7	14.8	18.7	6.7	7.6	16.9	10.0	-
Treballa per compte d'altri	56.1	49.2	58.7	54.2	63.8	68.4	57.1	59.2	65.9
No treballa	28.9	34.8	26.1	26.1	27.3	24.0	26.0	30.7	34.1
No contesta	.5	.4	.4	1.0	2.2	-	-	-	-
P29.1. VOSTÈ ÉS...									
Base: Treballa per compte propi	173	53	79	18	6	1	10	7	0
Empressari o professional amb assalariats	31.0	35.2	33.6	12.3	-	100.0	27.7	38.3	-
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	67.7	60.8	66.4	87.7	100.0	-	72.3	61.7	-
Membre de cooperativa	1.2	4.0	-	-	-	-	-	-	-
Base: Treballa per compte d'altri	674	165	316	52	53	9	32	43	4
Assalariat indefinit	76.8	76.4	75.0	77.1	81.0	64.8	81.4	85.4	75.7
Assalariat eventual o interí	22.7	23.6	24.6	22.9	19.0	35.2	18.6	9.8	24.3
No contesta	.5	-	.4	-	-	-	-	4.7	-
Base: No treballa	347	117	140	25	23	3	15	22	2
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	33.8	46.1	25.9	24.7	31.0	34.1	33.5	30.8	52.0
Aturat i ha treballat abans	34.5	22.4	45.6	29.7	37.0	34.1	24.7	41.0	-
Pensionista (abans no ha treballat)	2.4	1.8	1.5	-	18.2	-	-	-	-
Aturat i busca la primera feina	.6	.8	-	-	-	-	-	5.4	-
Estudiant	9.9	10.2	10.8	12.0	-	-	13.6	9.5	-
Mestressa de casa	18.3	17.8	16.3	29.5	13.8	31.8	28.2	13.3	48.0
Està de baixa	.3	.9	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	.3	-	-	4.1	-	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P29.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?									
Base: Treballa	847	218	395	70	58	10	42	50	4
Públic (administració o empresa pública)	24.3	22.7	21.9	27.8	38.8	20.5	33.4	20.6	24.3
Sector privat	74.7	75.3	77.8	70.7	61.2	79.5	64.0	77.2	75.7
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	.9	1.9	.2	1.5	-	-	2.5	-	-
No contesta	.1	-	-	-	-	-	-	2.2	-
P29.5. I A QUINA BRANCA?									
Base: Treballa	847	218	395	70	58	10	42	50	4
Agrari	2.0	.5	1.5	4.2	3.0	29.7	4.8	-	-
Indústria	13.3	9.6	16.1	7.3	11.9	11.1	8.2	21.2	21.3
Serveis	77.2	83.6	75.7	79.7	81.3	48.9	78.0	60.5	51.5
Construcció	6.9	5.4	6.5	8.8	3.8	-	9.0	16.1	27.2
No contesta	.6	1.0	.3	-	-	10.3	-	2.2	-

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
P30. COMARCA DE RESIDÈNCIA									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Alt Camp	.5	-	-	-	7.8	-	-	-	-
Alt Empordà	1.1	-	-	13.9	-	-	-	-	-
Alt Penedès	2.1	-	4.6	-	-	-	-	-	-
Anoia	2.0	-	-	-	-	-	-	32.9	-
Bages	2.2	-	-	-	-	-	-	37.0	-
Baix Camp	2.4	-	-	-	34.5	-	-	-	-
Baix Ebre	.7	-	-	-	-	60.1	-	-	-
Baix Empordà	1.3	-	-	15.9	-	-	-	-	-
Baix Llobregat	8.9	-	19.8	-	-	-	-	-	-
Baix Penedès	.7	-	-	-	10.1	-	-	-	-
Barcelonès	6.8	-	15.2	-	-	-	-	-	-
Berguedà	.3	-	-	-	-	-	-	5.6	-
Cerdanya	.2	-	-	-	-	-	-	-	35.8
Conca de Barberà	.3	-	-	-	4.7	-	-	-	-
Garraf	2.0	-	4.5	-	-	-	-	-	-
Garrigues	.1	-	-	-	-	-	1.9	-	-
Garrotxa	.5	-	-	6.1	-	-	-	-	-
Gironès	2.5	-	-	30.8	-	-	-	-	-
Maresme	6.6	-	14.8	-	-	-	-	-	-
Montsià	.3	-	-	-	-	23.6	-	-	-
Noguera	.5	-	-	-	-	-	9.8	-	-
Osona	1.5	-	-	-	-	-	-	24.5	-
Pallars Jussà	.2	-	-	-	-	-	-	-	33.7
Pallars Sobirà	.1	-	-	-	-	-	-	-	16.4
Pla de l'Estany	.8	-	-	9.9	-	-	-	-	-
Pla d'Urgell	.1	-	-	-	-	-	1.9	-	-
Priorat	.2	-	-	-	2.8	-	-	-	-
Ribera d'Ebre	.1	-	-	-	-	7.8	-	-	-
Ripollès	.2	-	-	2.2	-	-	-	-	-
Segarra	.3	-	-	-	-	-	6.7	-	-
Segrià	3.1	-	-	-	-	-	64.6	-	-
Selva	1.7	-	-	21.2	-	-	-	-	-
Tarragonès	2.8	-	-	-	40.2	-	-	-	-
Terra Alta	.1	-	-	-	-	8.4	-	-	-
Urgell	.7	-	-	-	-	-	15.1	-	-
Val d'Aran	.1	-	-	-	-	-	-	-	14.1
Vallès Occidental	12.8	-	28.6	-	-	-	-	-	-
Vallès Oriental	5.6	-	12.4	-	-	-	-	-	-
Barcelona ciutat	28.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
REGIÓ DE RESIDÈNCIA									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	44.8	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Comarques gironines	8.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Camp de Tarragona	6.9	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Terres de l'Ebre	1.1	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Àmbit de Ponent	4.7	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Comarques centrals	6.1	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Alt Pirineu i Aran	.5	-	-	-	-	-	-	-	100.0
Barcelona ciutat	28.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-
P31. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?									
Base: Viu a Barcelona ciutat	335	335	0	0	0	0	0	0	0
Ciutat Vella	5.0	5.0	-	-	-	-	-	-	-
Eixample	18.8	18.8	-	-	-	-	-	-	-
Sants-Montjuïc	8.1	8.1	-	-	-	-	-	-	-
Les Corts	5.1	5.1	-	-	-	-	-	-	-
Sarrià-Sant Gervasi	10.9	10.9	-	-	-	-	-	-	-
Gràcia	8.3	8.3	-	-	-	-	-	-	-
Horta	11.7	11.7	-	-	-	-	-	-	-
Nou Barris	7.9	7.9	-	-	-	-	-	-	-
Sant Andreu	10.4	10.4	-	-	-	-	-	-	-
Sant Martí	12.2	12.2	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	1.6	1.6	-	-	-	-	-	-	-
DIA SETMANA TRUCADA									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Dilluns	18.8	18.2	20.1	12.4	20.0	23.6	19.1	15.6	48.4
Dimarts	20.9	21.1	22.3	18.5	15.6	8.2	17.1	24.3	17.9
Dimecres	21.0	21.2	19.9	24.3	25.4	20.7	18.2	20.5	33.7
Dijous	16.3	16.5	15.0	20.9	18.7	15.6	19.5	14.8	-
Divendres	14.0	11.6	16.3	14.0	10.2	7.2	17.9	10.9	-
Dissabte	5.0	4.8	4.6	8.0	6.2	-	1.9	6.8	-
Diumenge	4.1	6.5	1.8	1.9	3.9	24.8	6.2	7.1	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

	REGIÓ DE RESIDÈNCIA								
	TOTAL	BARCELONA CIUTAT	ÀMBIT METRO- POLITÀ	COMARQUES GIRONINES	CAMP DE TARRAGONA	TERRES DE L'EBRE	ÀMBIT DE PONENT	COMARQUES CENTRALS	ALT PIRINEU I ARAN
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	336	537	96	83	13	57	72	6
TOTAL PONDERAT	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
FRANJA HORÀRIA TRUCADA									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
De 8 a 11 hores	22.2	20.2	21.9	22.7	21.7	39.2	23.1	32.0	-
De 11 a 13 hores	24.3	26.3	23.1	24.5	24.8	13.4	25.9	23.4	32.4
De 13 a 16 hores	21.7	24.8	22.8	17.2	18.1	15.6	22.2	10.7	17.9
De 16 a 19 hores	17.1	18.4	15.4	20.8	14.9	7.6	22.1	15.5	49.7
De 19 a 22 hores	9.7	6.5	11.5	9.6	12.6	16.0	3.3	12.4	-
De 22 a 1 hores	2.9	2.0	3.4	2.1	4.0	8.2	3.4	1.4	-
De 1 a 8 hores	2.1	1.8	1.9	3.2	3.8	-	-	4.5	-
PROVÍNCIA									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Barcelona	78.8	100.0	100.0	-	-	-	-	100.0	-
Girona	8.1	-	-	100.0	-	-	-	-	17.9
Lleida	5.2	-	-	-	-	-	100.0	-	82.1
Tarragona	8.0	-	-	-	100.0	100.0	-	-	-
NIVELL D'ESTUDIS									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Baix	31.5	23.3	33.2	37.0	33.4	40.8	36.1	42.5	17.9
Mitjà	36.1	34.1	36.9	33.3	44.2	46.2	29.5	32.6	82.1
Alt	32.1	42.3	29.6	28.7	20.2	13.0	34.4	24.9	-
No contesta	.4	.4	.2	1.0	2.2	-	-	-	-
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012									
Base: Total	1200	335	537	96	83	13	57	73	6
Gener	9.2	10.5	8.2	8.1	10.7	8.4	9.7	9.1	17.7
Febrer	8.9	10.2	7.8	8.9	7.7	8.2	11.3	11.7	-
Març	9.3	8.0	10.4	8.2	10.8	-	5.9	9.2	35.8
Abril	10.1	10.1	10.2	10.1	11.7	-	8.5	11.7	-
Maig	8.3	5.3	9.8	10.4	7.2	15.2	12.3	4.1	16.0
Juny	7.8	9.5	8.0	6.8	6.8	7.2	8.2	1.3	-
Juliol	8.5	8.8	8.2	8.5	7.4	31.2	3.6	11.2	-
Agost	5.7	6.1	5.2	6.4	7.4	5.2	6.0	4.7	-
Setembre	7.5	6.4	9.0	6.6	6.5	-	7.9	4.9	-
Octubre	7.3	7.3	6.8	7.3	7.4	-	6.2	12.0	14.1
Novembre	8.5	10.0	7.2	6.4	11.1	-	7.2	12.6	16.4
Desembre	8.9	7.6	9.1	12.3	5.2	24.5	13.2	7.3	-



Mes de trucada al 012

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P1. PER COMENÇAR, EM PODRIA DIR QUANT TEMPS FA QUE CONEIX AQUEST SERVEI?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Menys de tres mesos	3.8	3.0	3.0	1.0	3.0	5.0	7.0	5.0	6.0	3.0	3.0	4.0	4.0
Entre 3 i 6 mesos	1.9	6.0	1.0	1.0	1.0	3.0	2.0	3.0	3.0	1.0	1.0	1.0	-
Entre 6 i 12 mesos	2.6	4.0	5.0	2.0	4.0	3.0	3.0	4.0	-	2.0	2.0	-	1.0
Entre 1 i 2 anys	12.5	10.0	14.0	9.0	21.0	9.0	9.0	8.0	17.0	10.0	15.0	9.0	19.0
Més de 2 anys	78.0	77.0	77.0	87.0	70.0	79.0	76.0	77.0	72.0	84.0	79.0	83.0	75.0
No sap	1.1	-	-	-	1.0	1.0	3.0	3.0	2.0	-	-	3.0	1.0
P2. COM VA CONÈIXER AQUEST SERVEI? A TRAVÉS DE QUIN MITJÀ?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Familiar o amic	19.0	18.0	21.0	17.0	22.0	17.0	20.0	18.0	22.0	21.0	27.0	18.0	10.0
Internet	6.3	6.0	7.0	3.0	6.0	7.0	9.0	1.0	7.0	3.0	8.0	10.0	9.0
Per la televisió	38.7	41.0	38.0	43.0	39.0	42.0	32.0	40.0	37.0	34.0	36.0	41.0	39.0
Per la ràdio	2.6	7.0	4.0	3.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0	5.0	1.0
A la premsa	6.1	5.0	5.0	13.0	7.0	8.0	7.0	2.0	5.0	5.0	6.0	3.0	6.0
Revista de la Generalitat	4.4	6.0	-	1.0	2.0	5.0	3.0	11.0	5.0	8.0	1.0	3.0	8.0
Pàgines grogues	1.2	2.0	2.0	1.0	-	2.0	-	1.0	3.0	2.0	-	-	2.0
Algun altre servei telefònic	2.6	1.0	2.0	1.0	2.0	1.0	2.0	6.0	1.0	6.0	4.0	3.0	3.0
A la feina	1.3	1.0	3.0	2.0	4.0	-	-	-	-	-	-	1.0	3.0
Altres respostes	5.4	5.0	9.0	1.0	5.0	7.0	8.0	7.0	7.0	2.0	1.0	4.0	9.0
No sap	12.3	8.0	9.0	15.0	11.0	10.0	17.0	13.0	12.0	18.0	15.0	12.0	10.0
P3. VOSTÈ ESTÀ MOLT, BASTANT, POC O GENS SATISFET AMB EL SERVEI 012?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Molt satisfet	30.5	27.0	32.0	35.0	34.0	35.0	32.0	29.0	26.0	17.0	30.0	29.0	36.0
Bastant satisfet	54.9	65.0	51.0	53.0	54.0	55.0	54.0	51.0	55.0	58.0	61.0	51.0	52.0
Regular / normal	10.4	3.0	15.0	8.0	5.0	6.0	10.0	14.0	14.0	16.0	8.0	18.0	11.0
Poc satisfet	2.3	4.0	-	1.0	5.0	-	2.0	3.0	5.0	6.0	1.0	1.0	-
Gens satisfet	1.5	-	-	3.0	2.0	4.0	2.0	2.0	-	3.0	-	1.0	1.0
No sap	.4	1.0	2.0	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P4. CONCRETAMENT EN UNA ESCALA DE 0 A 10 VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DEL 012 (on 0 significa gens satisfet i 10 molt satisfet)													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Base:	1195	110	104	112	121	100	94	100	68	90	88	102	107
Mitjana:	8.09	7.93	8.26	8.06	7.93	7.96	8.15	8.02	8.26	7.86	8.18	8.16	8.35
Desv.Típica:	1.59	1.59	1.30	1.73	1.79	1.81	1.72	1.41	1.27	1.92	1.31	1.51	1.31
0	.3	-	-	1.0	-	1.0	1.0	-	-	1.0	-	-	-
1	.3	-	-	-	-	2.0	1.0	-	-	1.0	-	-	-
2	.7	-	-	1.0	3.0	1.0	-	1.0	-	1.0	-	-	1.0
3	.5	3.0	-	-	1.0	-	-	-	-	1.0	1.0	-	-
4	.8	1.0	-	1.0	1.0	-	1.0	1.0	-	1.0	-	3.0	-
5	3.2	4.0	4.0	3.0	4.0	-	4.0	3.0	3.0	4.0	3.0	6.0	-
6	4.9	7.0	4.0	7.0	4.0	6.0	2.0	6.0	6.0	7.0	3.0	1.0	6.0
7	16.3	14.0	15.0	17.0	19.0	19.0	16.0	15.0	15.0	17.0	19.0	17.0	13.0
8	32.9	35.0	36.0	30.0	30.0	32.0	31.0	38.0	34.0	29.0	34.0	29.0	37.0
9	19.7	20.0	16.0	16.0	17.0	23.0	22.0	20.0	22.0	17.0	23.0	23.0	20.0
10	19.8	16.0	22.0	24.0	21.0	16.0	22.0	14.0	20.0	21.0	17.0	21.0	23.0
No sap	.4	-	3.0	-	-	-	-	2.0	-	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P5-A. PER DONAR UN BON SERVEI, PER VOSTÈ QUIN ÉS L'ASPECTE MÉS IMPORTANT D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Rapidesa	24.7	24.0	19.0	29.0	30.0	25.0	28.0	21.0	24.0	26.0	25.0	22.0	23.0
Amabilitat	9.6	12.0	12.0	12.0	13.0	8.0	3.0	14.0	10.0	5.0	8.0	7.0	9.0
Atenció (personal, al client)	17.7	24.0	15.0	14.0	10.0	17.0	22.0	17.0	16.0	17.0	18.0	22.0	21.0
Tenir molta i bé la informació	7.1	9.0	6.0	8.0	7.0	4.0	5.0	6.0	10.0	6.0	5.0	5.0	14.0
Bona informació	10.8	4.0	18.0	7.0	12.0	8.0	9.0	14.0	11.0	15.0	14.0	6.0	13.0
Resoldre, donar solucions	13.8	10.0	18.0	12.0	15.0	16.0	13.0	8.0	21.0	11.0	17.0	22.0	6.0
Eficàcia / eficiència	5.7	6.0	5.0	5.0	7.0	12.0	4.0	2.0	4.0	10.0	4.0	5.0	4.0
Professionalitat	3.2	6.0	2.0	6.0	2.0	2.0	7.0	5.0	1.0	1.0	1.0	2.0	2.0
Llenguatge clar i concís	1.5	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	-	2.0	-	1.0	2.0	2.0	1.0
Interès per resoldre la consulta	1.7	-	-	1.0	-	4.0	5.0	2.0	-	1.0	4.0	4.0	-
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.7	2.0	2.0	1.0	-	-	2.0	3.0	3.0	4.0	1.0	-	3.0
Altres	.9	-	1.0	1.0	1.0	1.0	-	2.0	-	1.0	1.0	-	2.0
No sap	1.6	2.0	1.0	2.0	1.0	-	2.0	4.0	-	2.0	-	3.0	2.0
P5-B. I EL SEGON ASPECTE MÉS IMPORTANT?													
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1180	108	106	109	120	100	92	98	68	88	88	99	105
Rapidesa	13.7	22.4	18.2	18.4	10.1	13.0	6.1	11.5	7.0	9.2	13.0	17.5	14.3
Amabilitat	9.6	10.2	14.1	13.3	8.1	16.0	8.2	9.4	8.0	5.1	17.0	4.1	2.0
Atenció (personal, al client)	8.6	13.3	3.0	12.2	7.1	4.0	7.1	13.5	15.0	8.2	7.0	8.2	6.1
Tenir molta i bé la informació	4.1	1.0	4.0	2.0	5.1	7.0	4.1	3.1	4.0	3.1	2.0	1.0	12.2
Bona informació	8.3	10.2	12.1	9.2	8.1	12.0	5.1	7.3	8.0	5.1	9.0	6.2	6.1
Resoldre, donar solucions	9.6	8.2	11.1	13.3	12.1	8.0	7.1	9.4	7.0	5.1	12.0	13.4	6.1
Eficàcia / eficiència	7.4	4.1	9.1	11.2	9.1	6.0	10.2	10.4	6.0	7.1	4.0	9.3	1.0
Professionalitat	1.6	6.1	1.0	-	-	1.0	3.1	1.0	-	-	3.0	1.0	3.1
Llenguatge clar i concís	2.4	2.0	1.0	2.0	2.0	1.0	1.0	3.1	1.0	5.1	6.0	2.1	3.1
Interès per resoldre la consulta	2.0	-	-	1.0	2.0	5.0	3.1	1.0	2.0	1.0	4.0	2.1	3.1
Preu de trucada (barat, gratuït)	1.6	1.0	3.0	-	3.0	2.0	3.1	1.0	1.0	-	-	1.0	3.1
Altres	1.7	3.1	2.0	1.0	5.1	2.0	-	-	1.0	-	-	1.0	3.1
Cap altre	29.4	18.4	21.2	16.3	28.3	23.0	41.8	29.2	40.0	51.0	23.0	33.0	36.7

ENQUESTA USUARIS DEL 012

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P5. PER VOSTÈ QUINS SÓN ELS DOS ASPECTES MÉS IMPORTANTS D'UN SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA COM EL 012?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Rapidesa	38.2	46.0	37.0	47.0	40.0	38.0	34.0	32.0	31.0	35.0	38.0	39.0	37.0
Amabilitat	19.1	22.0	26.0	25.0	21.0	24.0	11.0	23.0	18.0	10.0	25.0	11.0	11.0
Atenció (personal, al client)	26.1	37.0	18.0	26.0	17.0	21.0	29.0	30.0	31.0	25.0	25.0	30.0	27.0
Tenir molta i bé la informació	11.1	10.0	10.0	10.0	12.0	11.0	9.0	9.0	14.0	9.0	7.0	6.0	26.0
Bona informació	19.0	14.0	30.0	16.0	20.0	20.0	14.0	21.0	19.0	20.0	23.0	12.0	19.0
Resoldre, donar solucions	23.2	18.0	29.0	25.0	27.0	24.0	20.0	17.0	28.0	16.0	29.0	35.0	12.0
Eficàcia / Eficiència	12.9	10.0	14.0	16.0	16.0	18.0	14.0	12.0	10.0	17.0	8.0	14.0	5.0
Professionalitat	4.8	12.0	3.0	6.0	2.0	3.0	10.0	6.0	1.0	1.0	4.0	3.0	5.0
Llenguatge clar i concís	3.9	3.0	2.0	4.0	4.0	4.0	1.0	5.0	1.0	6.0	8.0	4.0	4.0
Interès per resoldre la consulta	3.6	-	-	2.0	2.0	9.0	8.0	3.0	2.0	2.0	8.0	6.0	3.0
Preu de trucada (barat, gratuït)	3.2	3.0	5.0	1.0	3.0	2.0	5.0	4.0	4.0	4.0	1.0	1.0	6.0
Altres	2.5	3.0	3.0	2.0	6.0	3.0	-	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	5.0
No sap	1.6	2.0	1.0	2.0	1.0	-	2.0	4.0	-	2.0	-	3.0	2.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107

P6. EN UNA ESCALA DE 0 A 10, VALORI'M EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB EL 012 EN RELACIÓ ALS SEGÜENTS ASPECTES DEL SERVEI (essent 0 gens satisfet i 10 molt satisfet)

RAPIDESA

Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Base:	1196	110	105	112	121	100	94	101	68	89	88	102	107
Mitjana:	7.90	7.91	8.33	7.86	7.50	8.02	8.07	7.92	7.85	7.53	7.78	7.85	8.14
Desv.Típica:	1.70	1.51	1.35	1.71	2.00	1.66	1.71	1.81	1.75	1.91	1.41	1.77	1.41
0	.5	-	-	1.0	1.0	-	-	1.0	1.0	2.0	-	-	-
1	.2	-	-	-	-	2.0	-	-	-	-	-	-	-
2	.7	1.0	-	-	3.0	-	-	1.0	-	1.0	-	1.0	1.0
3	1.0	1.0	-	1.0	2.0	1.0	3.0	-	1.0	1.0	-	2.0	-
4	.9	2.0	-	-	1.0	-	2.0	-	1.0	2.0	1.0	1.0	1.0
5	4.7	-	4.0	6.0	6.0	2.0	4.0	8.0	5.0	7.0	5.0	8.0	2.0
6	7.3	10.0	5.0	11.0	10.0	5.0	4.0	8.0	12.0	3.0	8.0	6.0	5.0
7	19.3	19.0	15.0	16.0	20.0	19.0	17.0	17.0	16.0	24.0	33.0	18.0	19.0
8	27.7	32.0	30.0	28.0	22.0	34.0	28.0	21.0	26.0	33.0	23.0	26.0	30.0
9	19.1	21.0	19.0	19.0	22.0	18.0	17.0	23.0	19.0	13.0	14.0	17.0	25.0
10	18.3	14.0	25.0	18.0	13.0	19.0	25.0	20.0	19.0	13.0	16.0	21.0	17.0
No sap	.3	-	2.0	-	-	-	-	1.0	-	1.0	-	-	-

AMABILITAT

Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Base:	1196	110	105	112	120	100	94	102	68	90	87	102	107
Mitjana:	8.67	8.75	8.84	8.39	8.59	8.67	8.79	8.69	8.66	8.70	8.54	8.65	8.78
Desv.Típica:	1.34	1.26	1.21	1.55	1.41	1.48	1.28	1.32	1.20	1.14	1.50	1.43	1.12
0	.2	-	-	1.0	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-
2	.2	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	1.0	1.0	-
3	.2	-	-	-	1.0	-	1.0	-	-	-	-	-	-
4	.2	1.0	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-
5	1.7	-	1.0	5.0	2.0	1.0	-	1.0	2.0	1.0	3.0	3.0	1.0
6	3.3	7.0	4.0	2.0	3.0	5.0	4.0	2.0	1.0	2.0	5.0	2.0	2.0
7	8.9	6.0	8.0	9.0	8.0	8.0	8.0	9.0	13.0	10.0	10.0	10.0	10.0
8	27.1	20.0	23.0	35.0	30.0	23.0	25.0	30.0	30.0	33.0	27.0	26.0	24.0
9	24.0	33.0	23.0	21.0	21.0	28.0	24.0	23.0	21.0	21.0	18.0	22.0	31.0
10	33.8	33.0	39.0	27.0	33.0	34.0	38.0	34.0	33.0	33.0	35.0	36.0	32.0
No sap	.3	-	2.0	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
PROFESSIONALITAT													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Base:	1181	110	104	110	118	99	93	101	68	86	87	100	106
Mitjana:	8.26	8.26	8.58	8.17	8.18	8.12	8.23	8.31	8.29	8.18	8.16	8.24	8.38
Desv.Típica:	1.52	1.44	1.27	1.47	1.66	1.80	1.68	1.46	1.55	1.43	1.41	1.55	1.40
0	.3	-	-	1.0	-	1.0	1.0	-	1.0	-	-	-	-
1	.1	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-
2	.2	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	1.0	-	-
3	.4	1.0	-	-	3.0	-	-	-	-	-	-	-	-
4	.9	1.0	-	-	2.0	1.0	2.0	1.0	-	-	-	2.0	1.0
5	3.0	3.0	-	1.0	3.0	4.0	2.0	3.0	3.0	5.0	3.0	5.0	4.0
6	5.1	5.0	5.0	6.0	2.0	7.0	7.0	2.0	6.0	6.0	6.0	5.0	5.0
7	15.5	15.0	18.0	19.0	15.0	12.0	14.0	18.0	13.0	18.0	16.0	16.0	11.0
8	27.7	27.0	23.0	34.0	26.0	28.0	28.0	24.0	29.0	30.0	33.0	24.0	28.0
9	21.1	27.0	18.0	17.0	24.0	21.0	17.0	28.0	23.0	12.0	21.0	19.0	25.0
10	24.2	21.0	33.0	21.0	22.0	24.0	28.0	22.0	24.0	25.0	19.0	27.0	25.0
No sap	1.6	-	3.0	1.0	3.0	1.0	1.0	1.0	1.0	4.0	1.0	2.0	1.0
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Base:	1192	110	104	112	120	100	93	102	68	89	86	102	107
Mitjana:	8.07	7.84	8.31	8.08	8.02	8.12	8.10	8.04	8.09	7.73	8.04	8.03	8.44
Desv.Típica:	1.80	1.67	1.49	1.62	2.12	1.96	1.91	1.89	1.72	1.97	1.75	1.79	1.45
0	.9	-	-	1.0	2.0	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0	-	-	-
1	.1	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-	-
2	.8	2.0	-	-	2.0	1.0	-	-	-	1.0	2.0	-	1.0
3	.3	1.0	-	-	-	-	-	2.0	-	1.0	-	-	-
4	1.6	1.0	-	2.0	1.0	1.0	-	1.0	3.0	2.0	3.0	5.0	1.0
5	3.7	3.0	4.0	2.0	4.0	2.0	6.0	3.0	4.0	3.0	4.0	9.0	1.0
6	6.8	11.0	8.0	6.0	10.0	7.0	9.0	1.0	4.0	8.0	4.0	6.0	6.0
7	16.7	14.0	19.0	20.0	13.0	20.0	13.0	25.0	19.0	21.0	16.0	10.0	12.0
8	24.6	34.0	20.0	29.0	19.0	19.0	23.0	24.0	24.0	26.0	30.0	24.0	24.0
9	18.2	18.0	15.0	18.0	17.0	18.0	17.0	15.0	22.0	16.0	14.0	20.0	29.0
10	25.5	16.0	31.0	22.0	31.0	30.0	29.0	27.0	23.0	19.0	25.0	26.0	26.0
No sap	.6	-	3.0	-	1.0	-	1.0	-	-	-	2.0	-	-
No contesta	.1	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Base:	1195	110	105	112	121	100	93	102	68	89	88	101	107
Mitjana:	8.52	8.42	8.80	8.38	8.52	8.47	8.59	8.65	8.36	8.54	8.50	8.36	8.67
Desv.Típica:	1.36	1.35	1.25	1.29	1.46	1.37	1.34	1.30	1.61	1.34	1.26	1.59	1.13
0	.1	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-
2	.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-
3	.2	1.0	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-
4	.4	-	-	-	1.0	1.0	1.0	-	1.0	-	-	1.0	-
5	2.4	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0	3.0	4.0	2.0	4.0	3.0	4.0	-
6	4.3	5.0	4.0	7.0	4.0	4.0	2.0	2.0	7.0	2.0	5.0	5.0	5.0
7	11.7	16.0	11.0	12.0	12.0	12.0	11.0	9.0	11.0	14.0	9.0	13.0	10.0
8	27.7	28.0	21.0	36.0	26.0	29.0	28.0	29.0	27.0	29.0	30.0	24.0	26.0
9	22.2	22.0	22.0	16.0	21.0	22.0	22.0	22.0	23.0	17.0	28.0	21.0	31.0
10	30.5	27.0	39.0	27.0	33.0	29.0	32.0	34.0	28.0	33.0	25.0	30.0	28.0
No sap	.4	-	2.0	-	-	-	1.0	-	-	1.0	-	1.0	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Base:	1194	110	105	110	120	100	94	101	68	89	88	102	107
Mitjana:	8.23	8.25	8.58	8.22	7.96	8.20	8.28	8.19	8.33	8.12	8.18	8.03	8.46
Desv.Típica:	1.60	1.54	1.41	1.53	1.98	1.60	1.66	1.40	1.58	1.79	1.43	1.76	1.26
0	.7	-	-	1.0	2.0	1.0	1.0	-	1.0	2.0	-	1.0	-
2	.2	1.0	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-
3	.3	-	-	-	1.0	-	-	-	-	1.0	-	1.0	-
4	.6	1.0	-	-	-	-	1.0	2.0	1.0	-	1.0	1.0	-
5	2.7	3.0	2.0	2.0	2.0	5.0	3.0	2.0	3.0	1.0	5.0	3.0	2.0
6	7.6	8.0	10.0	7.0	11.0	5.0	8.0	8.0	4.0	5.0	6.0	11.0	6.0
7	14.1	12.0	8.0	16.0	18.0	14.0	11.0	14.0	13.0	21.0	14.0	16.0	12.0
8	27.5	27.0	22.0	29.0	20.0	33.0	28.0	30.0	27.0	27.0	34.0	26.0	29.0
9	20.6	24.0	21.0	22.0	19.0	17.0	20.0	23.0	27.0	17.0	17.0	15.0	26.0
10	25.2	24.0	35.0	22.0	25.0	25.0	28.0	20.0	24.0	25.0	23.0	26.0	25.0
No sap	.5	-	2.0	1.0	1.0	-	-	1.0	-	1.0	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102

P7. 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)

RAPIDESA

Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Base:	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Mitjana:	8.94	8.98	8.89	8.74	9.02	8.98	8.94	9.00	8.97	8.89	8.75	8.85	9.24
Desv.Típica:	1.22	1.38	1.34	1.22	1.17	1.09	1.38	1.17	1.14	1.15	1.22	1.17	1.06
2	.1	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	.1	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-
4	.1	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-
5	1.3	2.0	3.0	3.0	1.0	-	-	1.0	2.0	-	2.0	2.0	-
6	2.1	1.0	4.0	2.0	2.0	-	4.0	2.0	-	3.0	3.0	2.0	2.0
7	7.9	8.0	8.0	7.0	8.0	13.0	5.0	9.0	8.0	10.0	7.0	5.0	7.0
8	22.3	18.0	18.0	28.0	21.0	21.0	24.0	19.0	22.0	24.0	31.0	30.0	14.0
9	20.7	20.0	20.0	26.0	19.0	21.0	14.0	22.0	25.0	21.0	20.0	22.0	19.0
10	45.4	50.0	47.0	34.0	49.0	45.0	51.0	47.0	43.0	42.0	37.0	39.0	58.0

AMABILITAT

Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Base:	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Mitjana:	9.07	9.05	9.06	8.90	9.19	9.07	8.98	9.15	9.14	8.97	9.15	8.96	9.23
Desv.Típica:	1.19	1.33	1.39	1.17	.98	1.05	1.30	.98	1.18	1.47	1.10	1.22	1.00
0	.1	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-
2	.1	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	1.0	1.0	5.0	-	-	-	3.0	-	-	1.0	-	2.0	-
6	2.1	3.0	2.0	3.0	2.0	1.0	3.0	1.0	4.0	2.0	3.0	2.0	-
7	6.9	4.0	6.0	12.0	3.0	8.0	7.0	6.0	9.0	7.0	8.0	8.0	6.0
8	18.2	18.0	14.0	20.0	19.0	22.0	16.0	18.0	13.0	21.0	12.0	20.0	23.0
9	20.9	22.0	15.0	22.0	26.0	21.0	22.0	27.0	17.0	17.0	25.0	22.0	13.0
10	50.7	51.0	58.0	43.0	50.0	48.0	49.0	48.0	57.0	51.0	52.0	46.0	58.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
PROFESSIONALITAT													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Base:	1198	110	107	112	121	100	94	101	68	90	88	102	107
Mitjana:	9.20	9.30	9.41	8.93	9.23	9.13	9.22	9.07	9.18	9.22	9.11	9.20	9.37
Desv.Típica:	1.06	.95	1.02	1.14	1.03	.92	1.08	1.17	.94	1.32	1.09	.97	.92
0	.1	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-
4	.1	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-	-
5	.4	-	1.0	1.0	1.0	-	1.0	-	-	-	1.0	-	-
6	1.0	1.0	2.0	2.0	1.0	-	-	1.0	-	1.0	3.0	1.0	-
7	5.3	4.0	1.0	9.0	5.0	6.0	8.0	7.0	6.0	4.0	3.0	6.0	5.0
8	16.9	17.0	15.0	20.0	13.0	19.0	16.0	23.0	18.0	15.0	17.0	15.0	16.0
9	22.5	20.0	13.0	27.0	27.0	31.0	17.0	15.0	27.0	22.0	29.0	28.0	16.0
10	53.4	58.0	68.0	41.0	53.0	44.0	58.0	52.0	48.0	57.0	47.0	50.0	63.0
No sap	.1	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-	-
No contesta	.1	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-
ADEQUACIÓ DE LA RESPOSTA													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Base:	1198	110	107	110	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Mitjana:	9.45	9.51	9.53	9.10	9.44	9.40	9.55	9.36	9.48	9.45	9.51	9.40	9.66
Desv.Típica:	.90	.89	.91	1.08	.88	.92	.85	1.00	.81	.80	.78	.95	.65
5	.2	-	1.0	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	.8	1.0	1.0	1.0	-	-	2.0	2.0	-	-	-	2.0	-
7	3.5	5.0	2.0	7.0	5.0	5.0	2.0	5.0	2.0	2.0	2.0	3.0	1.0
8	10.8	6.0	7.0	16.0	11.0	15.0	6.0	11.0	14.0	14.0	12.0	12.0	7.0
9	19.1	18.0	18.0	27.0	19.0	15.0	19.0	19.0	17.0	21.0	19.0	19.0	17.0
10	65.5	70.0	71.0	47.0	65.0	65.0	71.0	63.0	66.0	63.0	67.0	64.0	75.0
No sap	.1	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	.1	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
LLENGUATGE CLAR I CONCÍS													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Base:	1199	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	101	107
Mitjana:	9.16	9.21	9.38	8.94	8.98	9.22	9.15	9.06	9.19	9.21	9.15	9.09	9.33
Desv.Típica:	1.06	1.13	1.00	1.08	1.14	.95	1.10	1.10	.90	.99	1.05	1.06	.95
5	.4	1.0	1.0	-	1.0	-	1.0	-	-	-	-	-	-
6	1.1	2.0	1.0	1.0	2.0	-	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	-	-
7	7.3	7.0	4.0	10.0	9.0	7.0	6.0	10.0	2.0	5.0	7.0	11.0	7.0
8	17.0	13.0	10.0	25.0	17.0	16.0	20.0	16.0	21.0	20.0	16.0	19.0	13.0
9	22.3	19.0	21.0	22.0	28.0	25.0	18.0	24.0	29.0	20.0	24.0	19.0	20.0
10	51.8	58.0	63.0	42.0	43.0	52.0	54.0	48.0	47.0	54.0	51.0	50.0	60.0
No sap	.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-
INTERÈS PER RESOLDRE LA CONSULTA													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Base:	1199	110	107	112	121	100	93	102	68	90	88	102	107
Mitjana:	9.28	9.43	9.54	9.01	9.33	9.32	9.31	9.18	9.25	9.17	9.29	9.11	9.37
Desv.Típica:	1.06	.97	.99	1.14	.98	1.04	.91	1.14	1.02	1.11	1.01	1.26	.95
5	.8	-	1.0	1.0	-	1.0	1.0	1.0	-	-	1.0	4.0	-
6	1.7	3.0	1.0	2.0	2.0	1.0	-	2.0	2.0	4.0	2.0	1.0	1.0
7	4.8	3.0	5.0	8.0	6.0	5.0	1.0	7.0	5.0	5.0	3.0	5.0	4.0
8	12.5	8.0	6.0	19.0	7.0	12.0	17.0	15.0	16.0	15.0	10.0	13.0	15.0
9	21.4	20.0	10.0	24.0	27.0	20.0	26.0	18.0	20.0	22.0	29.0	24.0	17.0
10	58.6	66.0	77.0	46.0	58.0	61.0	54.0	57.0	57.0	54.0	55.0	53.0	63.0
No sap	.1	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P8-A. I DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, PER VOSTÈ QUIN ÉS EL MÉS IMPORTANT?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Rapidesa	17.9	19.0	21.0	15.0	21.0	15.0	20.0	18.0	20.0	15.0	17.0	14.0	20.0
Amabilitat	15.0	20.0	15.0	13.0	13.0	16.0	16.0	12.0	9.0	14.0	19.0	15.0	17.0
Professionalitat	17.5	26.0	28.0	24.0	9.0	17.0	13.0	7.0	21.0	22.0	15.0	18.0	11.0
Adequació de la resposta	26.1	19.0	16.0	23.0	33.0	33.0	34.0	30.0	26.0	16.0	28.0	30.0	25.0
Llenguatge clar i concís	4.0	3.0	3.0	4.0	5.0	4.0	2.0	5.0	4.0	7.0	4.0	3.0	4.0
Interès per resoldre la consulta	18.7	13.0	17.0	21.0	19.0	14.0	14.0	22.0	20.0	26.0	17.0	20.0	22.0
Tot és important	.7	-	-	-	-	1.0	-	6.0	-	-	-	-	1.0
No contesta	.1	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-
P8-B. I EL SEGON?													
Base: Ha esmentat un primer aspecte	1191	110	107	112	121	99	93	96	68	90	88	102	106
Rapidesa	18.6	20.0	16.0	18.0	19.0	15.2	18.2	26.6	19.0	18.0	19.0	18.0	17.2
Amabilitat	18.2	13.0	18.0	20.0	23.0	21.2	8.1	19.1	22.0	17.0	18.0	20.0	18.2
Professionalitat	15.7	16.0	25.0	15.0	17.0	7.1	19.2	11.7	14.0	12.0	16.0	17.0	16.2
Adequació de la resposta	21.1	19.0	19.0	22.0	20.0	24.2	26.3	23.4	22.0	19.0	25.0	16.0	19.2
Llenguatge clar i concís	9.6	11.0	7.0	5.0	6.0	14.1	14.1	7.4	9.0	11.0	9.0	9.0	14.1
Interès per resoldre la consulta	16.2	21.0	14.0	19.0	15.0	17.2	12.1	10.6	12.0	23.0	13.0	20.0	15.2
Altres respostes	.1	-	-	-	-	-	-	-	2.0	-	-	-	-
Cap altre	.5	-	1.0	1.0	-	1.0	2.0	1.1	-	-	-	-	-
P8. DELS QUE LI HE CITAT ANTERIORMENT, QUIN SÓN ELS MÉS IMPORTANTS?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Rapidesa	36.4	39.0	37.0	33.0	40.0	30.0	38.0	43.0	39.0	33.0	36.0	32.0	37.0
Amabilitat	33.1	33.0	33.0	33.0	36.0	37.0	24.0	30.0	31.0	31.0	37.0	35.0	35.0
Professionalitat	33.0	42.0	53.0	39.0	26.0	24.0	32.0	18.0	35.0	34.0	31.0	35.0	27.0
Adequació de la resposta	47.0	38.0	35.0	45.0	53.0	57.0	60.0	52.0	48.0	35.0	53.0	46.0	44.0
Llenguatge clar i concís	13.5	14.0	10.0	9.0	11.0	18.0	16.0	12.0	13.0	18.0	13.0	12.0	18.0
Interès per resoldre la consulta	34.7	34.0	31.0	40.0	34.0	31.0	26.0	32.0	32.0	49.0	30.0	40.0	37.0
Tot és important	.7	-	-	-	-	1.0	-	6.0	-	-	-	-	1.0
Altres	.1	-	-	-	-	-	-	-	2.0	-	-	-	-
No contesta	.1	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P9. PARLEM UNA MICA DE L'ÚS DEL SERVEI. SAP L'HORARI DEL SERVEI DEL 012?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Sí, diu 24 per 7 (cada dia les 24 hores)	27.1	24.0	25.0	31.0	21.0	23.0	23.0	35.0	26.0	27.0	31.0	32.0	28.0
Sí, però s'equivoca	6.2	6.0	7.0	8.0	4.0	7.0	5.0	3.0	4.0	9.0	8.0	6.0	7.0
No	66.7	70.0	68.0	61.0	75.0	70.0	72.0	62.0	70.0	64.0	61.0	62.0	65.0
P10. APROXIMADAMENT, AMB QUINA FREQUÈNCIA TRUCA AL 012?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Més d'un cop al dia	.2	1.0	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-	1.0
Diàriament o pràcticament diària	.4	-	3.0	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-	1.0
Algunes vegades a la setmana	5.8	3.0	7.0	4.0	9.0	9.0	7.0	5.0	4.0	10.0	4.0	5.0	2.0
Algunes vegades al mes	28.4	25.0	20.0	33.0	31.0	34.0	26.0	20.0	25.0	33.0	36.0	32.0	26.0
Menor freqüència	65.2	71.0	70.0	63.0	60.0	57.0	67.0	74.0	70.0	57.0	60.0	63.0	70.0
P11. I VOSTÈ ACOSTUMA A TRUCAR...													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Al matí	34.2	27.0	24.0	27.0	38.0	33.0	34.0	35.0	40.0	37.0	44.0	40.0	36.0
A la tarda	13.6	10.0	17.0	9.0	17.0	11.0	15.0	13.0	12.0	21.0	13.0	9.0	16.0
A la nit	3.1	4.0	2.0	-	1.0	3.0	3.0	7.0	2.0	6.0	4.0	3.0	3.0
Indiferent	48.4	57.0	56.0	64.0	44.0	53.0	48.0	43.0	46.0	34.0	39.0	47.0	45.0
No sap	.7	2.0	1.0	-	-	-	-	2.0	-	2.0	-	1.0	-
P12. VOSTÈ EL 012 L'UTILITZA...													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Només (o gairebé) els dies laborables	56.9	41.0	62.0	45.0	62.0	62.0	60.0	59.0	63.0	56.0	67.0	59.0	52.0
Només els caps de setmana	3.8	7.0	4.0	5.0	6.0	1.0	4.0	3.0	1.0	5.0	2.0	2.0	4.0
Indistintament	38.9	52.0	34.0	50.0	32.0	37.0	35.0	35.0	35.0	39.0	31.0	39.0	44.0
No sap	.4	-	-	-	-	-	1.0	3.0	1.0	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P13. CONCRETAMENT, APROXIMADAMENT QUANTES VEGADES HA TRUCAT AL 012 L'ÚLTIM MES?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Només un vegada	51.8	55.0	55.0	42.0	43.0	48.0	50.0	60.0	56.0	54.0	56.0	46.0	60.0
2 o 3 vegades	36.1	33.0	34.0	45.0	41.0	37.0	38.0	29.0	37.0	32.0	33.0	41.0	32.0
4 o 5 vegades	7.3	10.0	4.0	9.0	9.0	11.0	6.0	5.0	5.0	7.0	8.0	9.0	3.0
Més de 5 vegades	3.0	-	6.0	2.0	4.0	1.0	5.0	5.0	1.0	5.0	-	2.0	4.0
No sap	1.9	2.0	1.0	2.0	3.0	3.0	1.0	1.0	1.0	2.0	3.0	2.0	1.0
P14. L'ÚLTIMA VEGADA QUE VA TRUCAR HO VA FER PER MOTIUS DE FEINA O PER MOTIUS PERSONALS?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Per motius de feina	17.4	17.0	23.0	15.0	18.0	17.0	10.0	11.0	21.0	22.0	22.0	21.0	14.0
Per motius personals	81.2	79.0	75.0	85.0	81.0	83.0	87.0	88.0	78.0	75.0	77.0	79.0	86.0
Altres	.2	-	-	-	-	-	3.0	-	-	-	-	-	-
No sap	1.1	4.0	2.0	-	1.0	-	-	1.0	1.0	3.0	1.0	-	-
P15. AQUESTA ÚLTIMA VEGADA, LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Sí	85.8	90.0	86.0	90.0	80.0	86.0	84.0	82.0	90.0	82.0	85.0	87.0	89.0
No	9.7	7.0	9.0	7.0	17.0	8.0	11.0	12.0	7.0	12.0	10.0	9.0	6.0
A mitges	3.9	2.0	3.0	3.0	3.0	5.0	4.0	6.0	3.0	6.0	5.0	4.0	3.0
No sap	.6	1.0	2.0	-	-	1.0	1.0	-	-	-	-	-	2.0
P15.1. EM POT DIR EL MOTIU PEL QUAL CONSIDERA QUE NO LI VAN RESOLDRE CORRECTAMENT LA SEVA CONSULTA?													
Base: No li van solucionar la consulta	163	10	13	11	24	13	14	18	7	16	13	13	10
Em van dir que no tenien la informació	17.0	55.6	33.3	10.0	-	15.4	26.7	5.6	10.0	27.8	13.3	15.4	11.1
Em van adreçar a un número equivocat	11.8	-	8.3	10.0	15.0	30.8	6.7	-	-	16.7	20.0	15.4	11.1
Em van donar una informació errònia	14.4	-	8.3	20.0	20.0	15.4	33.3	16.7	30.0	11.1	13.3	-	-
Estic esperant la resposta	9.1	-	-	20.0	-	7.7	6.7	22.2	-	5.6	26.7	-	22.2
Em van adreçar a un altre lloc	15.3	11.1	25.0	30.0	10.0	15.4	6.7	11.1	10.0	5.6	-	46.2	22.2
Inseguretat de la resposta	1.2	-	-	-	-	-	-	5.6	-	5.6	-	-	-
No ho sabien	20.5	-	8.3	-	50.0	-	13.3	22.2	40.0	16.7	26.7	23.1	22.2
Atenció dolenta	4.8	11.1	-	-	-	15.4	6.7	16.7	10.0	-	-	-	-
Problemes tècnics	2.0	-	-	10.0	5.0	-	-	-	-	5.6	-	-	-
Altres	.6	-	-	-	-	-	-	-	-	5.6	-	-	-
No sap	2.7	11.1	16.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11.1
No contesta	.7	11.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P16. TAMBÉ EN RELACIÓ A AQUESTA ÚLTIMA VEGADA...													
P16.1. VA HAVER D'ESPERAR-SE MASSA ABANS QUE L'ATENGUÉS UN/A OPERADOR/A?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Sí	16.1	14.0	11.0	12.0	20.0	18.0	19.0	18.0	17.0	20.0	17.0	17.0	12.0
No	80.7	81.0	85.0	83.0	76.0	79.0	80.0	79.0	79.0	76.0	80.0	83.0	86.0
No sap	3.2	5.0	4.0	5.0	4.0	3.0	1.0	3.0	4.0	4.0	3.0	-	2.0
P16.2. VAN PASSAR-LO A UN/A SEGON/A OPERADOR/A?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Sí	33.2	28.0	37.0	34.0	27.0	37.0	36.0	31.0	35.0	33.0	28.0	37.0	37.0
No	57.7	62.0	56.0	62.0	63.0	57.0	58.0	60.0	56.0	47.0	65.0	47.0	57.0
No sap	9.1	10.0	7.0	4.0	10.0	6.0	6.0	9.0	9.0	20.0	7.0	16.0	6.0
P16.3. EL/LA VAN ATENDRE EN LA LLENGUA QUE VOSTÈ UTILITZAVA?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Sí	97.0	97.0	98.0	99.0	99.0	93.0	93.0	97.0	98.0	99.0	98.0	95.0	98.0
No	2.6	2.0	2.0	1.0	1.0	7.0	7.0	2.0	2.0	-	2.0	4.0	2.0
No sap	.3	1.0	-	-	-	-	-	1.0	-	1.0	-	1.0	-
P16.4. EL/LA VAN ATENDRE DE FORMA AMABLE?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Sí	98.6	100.0	100.0	97.0	96.0	98.0	100.0	99.0	98.0	99.0	98.0	98.0	100.0
No	1.4	-	-	3.0	4.0	2.0	-	1.0	2.0	-	2.0	2.0	-
No sap	.1	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-
P16.5. VAN ENTENDRE RÀPIDAMENT LA CONSULTA?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Sí	93.7	95.0	92.0	94.0	91.0	96.0	99.0	93.0	94.0	91.0	90.0	94.0	95.0
No	5.7	5.0	6.0	6.0	9.0	4.0	1.0	6.0	5.0	8.0	9.0	6.0	3.0
No sap	.6	-	2.0	-	-	-	-	1.0	-	1.0	1.0	-	2.0
No contesta	.1	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P16.6. LI VAN SOLUCIONAR LA CONSULTA RÀPIDAMENT?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Sí	86.8	88.0	91.0	89.0	77.0	91.0	83.0	90.0	93.0	80.0	86.0	85.0	91.0
No	12.2	10.0	8.0	11.0	23.0	8.0	15.0	10.0	7.0	20.0	12.0	13.0	7.0
No sap	.9	2.0	1.0	-	-	1.0	2.0	-	-	-	2.0	2.0	1.0
No contesta	.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0
P17. CREU QUE TORNARÀ A UTILITZAR EL 012?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Sí	97.7	96.0	100.0	100.0	96.0	99.0	100.0	93.0	97.0	99.0	97.0	99.0	97.0
No	.8	2.0	-	-	-	-	-	3.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
No sap	1.4	2.0	-	-	4.0	1.0	-	4.0	2.0	-	2.0	-	2.0
P18. HA RECOMANAT O RECOMANARÀ AQUEST SERVEI A ALGUNA PERSONA?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Sí	95.8	94.0	98.0	94.0	96.0	96.0	94.0	88.0	99.0	96.0	99.0	98.0	99.0
No	3.6	4.0	1.0	5.0	4.0	4.0	6.0	10.0	1.0	3.0	1.0	2.0	1.0
No sap	.6	2.0	1.0	1.0	-	-	-	2.0	-	1.0	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P19. EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA UTILITZA VOSTÈ INTERNET?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Cada dia	61.6	55.0	59.0	57.0	63.0	69.0	66.0	48.0	62.0	68.0	66.0	62.0	67.0
Algunes vegades a la setmana	12.0	13.0	11.0	18.0	15.0	12.0	8.0	14.0	9.0	14.0	7.0	12.0	8.0
Algunes vegades al mes	4.1	2.0	9.0	7.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	3.0	5.0	4.0	-
Menor freqüència	2.3	4.0	1.0	3.0	1.0	-	4.0	-	4.0	1.0	3.0	4.0	3.0
Mai / quasi mai	20.0	26.0	20.0	15.0	17.0	15.0	18.0	35.0	21.0	14.0	19.0	18.0	22.0
P19.1. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA AL DIA?													
Base: Es connecta cada dia	739	61	63	64	76	69	62	49	42	61	58	63	72
Menys d'1 hora	11.9	20.0	6.8	15.8	15.9	8.7	3.0	16.7	8.1	10.3	13.6	8.1	14.9
1 a 2 hores	29.7	36.4	27.1	29.8	34.9	24.6	24.2	31.2	33.9	29.4	22.7	27.4	34.3
2 a 3 hores	25.3	14.5	32.2	26.3	20.6	24.6	34.8	14.6	30.6	27.9	28.8	30.6	19.4
3 a 5 hores	14.5	12.7	18.6	15.8	12.7	18.8	16.7	10.4	12.9	7.4	18.2	12.9	14.9
5 a 8 hores	8.5	7.3	11.9	7.0	11.1	5.8	10.6	2.1	3.2	7.4	10.6	8.1	13.4
8 hores	7.1	5.5	1.7	3.5	3.2	11.6	9.1	22.9	4.8	14.7	4.5	6.5	1.5
Més de 8 hores	2.8	3.6	1.7	-	1.6	5.8	1.5	2.1	6.5	2.9	1.5	6.5	1.5
No sap	.2	-	-	1.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Base:	738	61	63	62	76	69	62	49	42	61	58	63	72
Mitjana (en minuts):	164.46	152.00	158.90	131.25	139.92	197.90	181.36	203.44	156.37	184.26	156.59	181.29	141.09
Desv.Típica:	152.68	173.62	123.88	112.33	128.44	172.98	138.02	207.67	152.05	173.10	129.65	168.00	122.06
P19.2. EM PODRIA DIR QUIN QUANTES HORES ES CONNECTA A LA SETMANA?													
Base: Es connecta algunes vegades a la setmana	144	14	12	20	18	12	7	14	6	13	6	12	9
Menys d'1 hora	2.5	-	-	-	6.7	-	-	7.1	22.2	-	-	-	-
1 hora	31.8	23.1	54.5	11.1	33.3	66.7	37.5	42.9	33.3	21.4	14.3	25.0	25.0
Entre 2 i 3 hores	25.1	23.1	-	44.4	20.0	8.3	25.0	14.3	44.4	28.6	28.6	41.7	25.0
Entre 3 i 5 hores	25.2	30.8	36.4	16.7	33.3	16.7	37.5	14.3	-	42.9	28.6	16.7	25.0
Més de 5	14.6	23.1	9.1	22.2	6.7	8.3	-	21.4	-	7.1	28.6	16.7	25.0
No sap	.8	-	-	5.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Base:	143	14	12	19	18	12	7	14	6	13	6	12	9
Mitjana (en minuts):	218.78	445.38	147.27	370.59	174.00	125.00	135.00	175.71	80.56	167.14	214.29	187.50	195.00
Desv.Típica:	334.58	639.10	106.61	593.34	167.64	110.79	77.94	163.87	41.40	91.22	123.62	143.94	119.06

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P20. VOSTÈ DISPOSA DE CONNEXIÓ A INTERNET A CASA SEVA?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Sí	74.3	68.0	67.0	78.0	78.0	80.0	75.0	64.0	76.0	73.0	78.0	79.0	76.0
No	25.6	32.0	32.0	22.0	22.0	20.0	25.0	36.0	24.0	27.0	22.0	21.0	24.0
No sap	.1	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
P21. EM SABRIA DIR L'ADREÇA DE LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Gencat.cat / Gencat	68.1	74.0	72.0	74.0	68.0	64.0	72.0	59.0	63.0	69.0	67.0	69.0	64.0
Altres	1.4	-	-	1.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	-	3.0	3.0	3.0
No sap	30.5	26.0	28.0	25.0	30.0	35.0	26.0	40.0	36.0	31.0	30.0	28.0	33.0
P21.1. LA PÀGINA WEB DE LA GENERALITAT ÉS GENCAT.CAT. LA CONEIX O N'HA SENTIT PARLAR?													
Base: No esmenta espontàniament Gencat.cat	382	29	30	29	39	36	26	42	25	28	29	32	38
Sí	71.9	57.7	64.3	80.8	78.1	75.0	75.0	58.5	70.3	77.4	78.8	74.2	75.0
No	28.1	42.3	35.7	19.2	21.9	25.0	25.0	41.5	29.7	22.6	21.2	25.8	25.0
P21.2. L'HA UTILITZAT ALGUNA VEGADA?													
Base: Coneix Gencat.cat	1093	98	96	106	113	91	87	85	61	84	81	94	97
Sí	75.3	70.8	75.6	76.8	74.2	80.2	76.3	73.5	74.2	76.3	74.2	81.5	70.3
No	24.6	29.2	24.4	23.2	25.8	19.8	23.7	26.5	25.8	22.6	25.8	18.5	29.7
No sap	.1	-	-	-	-	-	-	-	-	1.1	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P21.3. QUINA TEMÀTICA ÉS LA QUE MÉS CONSULTA?													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	70	73	81	84	73	66	62	45	64	60	77	68
Estudis	22.7	22.2	17.6	20.5	37.7	30.1	19.7	19.7	25.8	23.9	14.5	16.0	21.9
Ocupació	15.6	17.5	11.8	15.1	8.7	13.7	16.9	11.5	15.2	21.1	13.0	21.3	21.9
Habitatge	4.5	3.2	7.4	4.1	4.3	5.5	2.8	9.8	4.5	1.4	7.2	1.3	3.1
Certificats, tràmits	2.8	3.2	4.4	-	1.4	-	4.2	11.5	-	-	-	-	9.4
Cursos	2.4	1.6	1.5	5.5	1.4	1.4	2.8	6.6	-	2.8	2.9	1.3	-
Pensions, ajudes, subvencions	13.3	12.7	11.8	9.6	13.0	6.8	16.9	9.8	15.2	21.1	13.0	14.7	17.2
Multes	.6	-	1.5	-	-	1.4	-	-	-	1.4	2.9	-	-
Agenda cultural	3.8	6.3	4.4	5.5	2.9	4.1	2.8	4.9	7.6	1.4	4.3	2.7	-
Normativa i legislació	3.2	1.6	1.5	1.4	7.2	2.7	1.4	3.3	6.1	2.8	4.3	4.0	3.1
Temes mèdics	4.9	-	2.9	6.8	8.7	9.6	4.2	6.6	1.5	2.8	2.9	4.0	6.3
Mapes, plànols municipals	1.3	1.6	4.4	1.4	-	-	-	1.6	-	2.8	-	1.3	1.6
Servei meteorològic	1.5	1.6	-	2.7	-	-	2.8	-	3.0	1.4	1.4	2.7	3.1
Turisme	1.8	7.9	1.5	-	1.4	2.7	-	1.6	-	-	4.3	1.3	-
Transports	1.6	-	2.9	2.7	-	1.4	5.6	1.6	1.5	2.8	1.4	-	-
Consultes per feina / estudis	3.0	-	2.9	2.7	1.4	2.7	-	3.3	6.1	7.0	7.2	4.0	-
Informació sobre la Generalitat	6.5	6.3	8.8	6.8	4.3	6.8	12.7	3.3	4.5	2.8	4.3	10.7	4.7
Informació Direcció General Trànsit	.3	-	-	1.4	-	-	-	-	-	-	-	-	1.6
Activitats nens / jovent	.9	3.2	-	2.7	-	1.4	1.4	1.6	-	-	-	-	-
Mitjans comunicació (TV, TDT)	.2	-	-	-	-	-	-	-	1.5	-	1.4	-	-
Informació	3.2	4.8	5.9	4.1	5.8	1.4	5.6	-	3.0	-	-	2.7	3.1
Altres	4.2	1.6	4.4	6.8	4.3	8.2	4.2	1.6	3.0	2.8	7.2	5.3	-
Cap	.6	1.6	-	-	-	-	-	-	-	-	5.8	-	-
No sap	4.0	4.8	2.9	6.8	4.3	5.5	2.8	1.6	1.5	4.2	1.4	6.7	3.1
No contesta	.1	-	1.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
P21.4. COM LA VA CONÈIXER?													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	70	73	81	84	73	66	62	45	64	60	77	68
Trucant al 012	4.1	6.3	4.4	1.4	5.8	6.8	2.8	1.6	7.6	4.2	-	2.7	6.3
Familiar o amic	16.7	12.7	19.1	26.0	20.3	15.1	18.3	16.4	16.7	5.6	17.4	17.3	12.5
Cercadors d'Internet	15.3	28.6	13.2	19.2	8.7	9.6	19.7	13.1	13.6	12.7	13.0	16.0	15.6
Per la televisió	19.0	12.7	19.1	20.5	18.8	16.4	28.2	16.4	16.7	21.1	15.9	28.0	12.5
Per la ràdio	1.9	-	2.9	1.4	1.4	-	2.8	3.3	1.5	1.4	5.8	1.3	1.6
Per la premsa	4.4	1.6	5.9	8.2	2.9	4.1	1.4	3.3	7.6	2.8	5.8	6.7	3.1
Per la revista de la Generalitat	3.9	7.9	2.9	2.7	-	5.5	-	8.2	6.1	8.5	4.3	1.3	1.6
A la feina / centre d'estudis	15.0	7.9	14.7	11.0	23.2	23.3	11.3	13.1	9.1	15.5	21.7	10.7	15.6
Altres	6.0	7.9	7.4	1.4	8.7	5.5	2.8	8.2	4.5	4.2	8.7	2.7	10.9
No sap	13.7	14.3	10.3	8.2	10.1	13.7	12.7	16.4	16.7	23.9	7.2	13.3	20.3

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P21.5. QUANT TEMPS FA DE L'ÚLTIMA VEGADA QUE HI VA ACCEDIR?													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	70	73	81	84	73	66	62	45	64	60	77	68
Menys d'un mes	59.3	61.9	57.4	58.9	59.4	61.6	59.2	60.7	54.5	59.2	58.0	54.7	65.6
D'un a dos mesos	18.0	20.6	19.1	12.3	15.9	19.2	12.7	11.5	18.2	18.3	23.2	25.3	20.3
Tres o quatre mesos	8.9	9.5	14.7	9.6	14.5	8.2	2.8	9.8	4.5	8.5	8.7	6.7	6.3
Més de quatre mesos	12.4	7.9	8.8	17.8	10.1	8.2	21.1	13.1	22.7	14.1	8.7	12.0	7.8
No sap	1.3	-	-	1.4	-	2.7	4.2	4.9	-	-	1.4	1.3	-
P21.5.1. CREU QUE AQUESTA PÀGINA WEB HA MILLORAT EN L'ÚLTIM ANY?													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	70	73	81	84	73	66	62	45	64	60	77	68
Sí	33.5	30.2	33.8	42.5	33.3	38.4	29.6	23.0	34.8	28.2	37.7	29.3	39.1
No	16.5	20.6	20.6	15.1	5.8	15.1	11.3	18.0	16.7	19.7	21.7	18.7	17.2
No l'havia visitat abans	17.1	7.9	5.9	15.1	21.7	23.3	14.1	31.1	24.2	14.1	11.6	22.7	15.6
No sap	33.0	41.3	39.7	27.4	39.1	23.3	45.1	27.9	24.2	38.0	29.0	29.3	28.1
P21.5.2. EM PODRIA DIR EN QUÈ HA MILLORAT?													
Base: Creu que la pàgina web ha millorat	275	21	25	35	28	28	20	14	16	18	23	22	27
Accessibilitat	9.0	10.5	17.4	16.1	8.7	-	9.5	-	4.3	10.0	7.7	4.5	12.0
Claredat	11.7	10.5	8.7	6.5	4.3	10.7	23.8	7.1	4.3	30.0	19.2	13.6	8.0
Més informació, més serveis	30.0	31.6	21.7	32.3	21.7	53.6	52.4	-	30.4	5.0	34.6	36.4	24.0
Disseny, imatge	13.4	10.5	21.7	9.7	17.4	17.9	-	35.7	17.4	20.0	11.5	4.5	4.0
Facilitat per buscar/trobar coses (cercadors)	20.2	21.1	17.4	22.6	26.1	10.7	4.8	28.6	34.8	30.0	11.5	22.7	20.0
Rapidesa	9.9	5.3	4.3	9.7	17.4	3.6	4.8	7.1	4.3	-	11.5	13.6	28.0
Altres	1.4	-	-	-	-	3.6	-	7.1	4.3	-	-	4.5	-
No sap	4.5	10.5	8.7	3.2	4.3	-	4.8	14.3	-	5.0	3.8	-	4.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P21.6. 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)													
Base: Ha accedit alguna vegada a Gencat.cat	823	70	73	81	84	73	66	62	45	64	60	77	68
Base:	772	67	69	80	78	67	63	55	44	59	58	68	64
Mitjana:	7.47	7.21	7.55	7.65	7.33	7.57	7.75	7.33	7.78	7.22	7.47	7.48	7.38
Desv.Típica:	1.42	1.57	1.55	1.24	1.35	1.49	1.42	1.50	1.43	1.40	1.44	1.31	1.24
0	.1	1.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	.5	-	1.5	1.4	-	-	-	-	1.5	1.4	-	-	-
4	.8	1.6	1.5	-	1.4	1.4	-	1.6	-	-	-	1.3	-
5	7.8	11.1	8.8	2.7	7.2	9.6	8.5	8.2	6.1	8.5	11.6	8.0	4.7
6	11.3	3.2	8.8	12.3	14.5	6.8	5.6	16.4	7.6	18.3	13.0	8.0	20.3
7	23.6	34.9	17.6	17.8	29.0	26.0	26.8	23.0	19.7	21.1	20.3	21.3	23.4
8	31.5	30.2	36.8	47.9	23.2	26.0	29.6	23.0	33.3	29.6	29.0	36.0	31.3
9	9.8	11.1	8.8	9.6	11.6	9.6	8.5	4.9	18.2	7.0	13.0	9.3	7.8
10	8.5	3.2	11.8	6.8	5.8	12.3	15.5	11.5	10.6	5.6	8.7	5.3	6.3
No sap	6.2	3.2	4.4	1.4	7.2	8.2	5.6	11.5	3.0	8.5	4.3	10.7	6.3

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P22. SEXE DE L'ENTREVISTAT													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Home	34.0	32.0	36.0	35.0	33.0	32.0	37.0	33.0	34.0	36.0	32.0	34.0	34.0
Dona	66.0	68.0	64.0	65.0	67.0	68.0	63.0	67.0	66.0	64.0	68.0	66.0	66.0
P23. EDAT DE L'ENTREVISTAT													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Fins a 25 anys	8.0	8.0	7.0	7.0	8.0	9.0	8.0	10.0	8.0	6.0	8.0	9.0	8.0
De 25 a 34	30.2	32.0	33.0	23.0	33.0	33.0	32.0	24.0	31.0	32.0	27.0	31.0	31.0
De 35 a 44	25.0	19.0	24.0	34.0	23.0	22.0	25.0	27.0	27.0	23.0	27.0	24.0	26.0
De 45 a 54	19.6	24.0	18.0	19.0	19.0	18.0	21.0	17.0	21.0	23.0	20.0	19.0	17.0
De 55 a 64	10.1	10.0	11.0	10.0	10.0	10.0	6.0	14.0	9.0	10.0	10.0	10.0	10.0
65 i més	7.2	7.0	7.0	7.0	7.0	8.0	8.0	8.0	4.0	6.0	8.0	7.0	8.0
P24. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Catalunya	78.6	88.0	74.0	77.0	75.0	74.0	76.0	72.0	84.0	82.0	87.0	80.0	78.0
Resta d'Espanya	14.1	10.0	14.0	15.0	16.0	13.0	16.0	16.0	14.0	8.0	11.0	17.0	18.0
Estranger	7.1	2.0	11.0	7.0	9.0	13.0	8.0	12.0	2.0	10.0	2.0	3.0	4.0
No contesta	.2	-	1.0	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
P25.1. EM PODRIA DIR AMB QUINA LLENGUA PARLA HABITUALMENT A CASA?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Català	51.0	60.0	56.0	58.0	51.0	42.0	36.0	48.0	48.0	51.0	51.0	50.0	57.0
Castellà	37.8	30.0	38.0	29.0	40.0	47.0	45.0	39.0	39.0	39.0	39.0	40.0	32.0
Ambdues per igual	10.5	10.0	5.0	11.0	8.0	11.0	19.0	13.0	13.0	10.0	8.0	9.0	11.0
Altres	.5	-	1.0	1.0	1.0	-	-	-	-	-	2.0	1.0	-
No contesta	.1	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
P25.2. I A LA FEINA / CENTRE D'ESTUDIS?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Català	39.9	35.0	37.0	48.0	45.0	45.0	27.0	39.0	37.0	42.0	37.0	42.0	41.0
Castellà	15.2	10.0	18.0	13.0	20.0	18.0	17.0	17.0	13.0	14.0	17.0	13.0	12.0
Ambdues per igual	18.6	26.0	24.0	21.0	11.0	16.0	25.0	18.0	23.0	21.0	13.0	14.0	13.0
No treballa / no estudia	26.1	29.0	21.0	16.0	24.0	21.0	30.0	26.0	27.0	23.0	33.0	31.0	34.0
Altres	.2	-	-	1.0	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-
No contesta	.1	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P25.3. I AMB ELS AMICS?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Català	42.4	51.0	50.0	47.0	45.0	38.0	30.0	39.0	39.0	33.0	46.0	44.0	42.0
Castellà	30.7	26.0	31.0	20.0	33.0	32.0	38.0	34.0	31.0	36.0	32.0	31.0	27.0
Ambdues per igual	26.7	23.0	19.0	32.0	22.0	30.0	32.0	27.0	29.0	31.0	22.0	24.0	31.0
Altres	.1	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-
No contesta	.2	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-
P26. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER EL SEU PARE?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Catalunya	49.2	56.0	52.0	51.0	45.0	47.0	47.0	43.0	49.0	44.0	49.0	53.0	53.0
Resta d'Espanya	43.2	41.0	36.0	42.0	45.0	42.0	44.0	45.0	45.0	46.0	49.0	43.0	42.0
Estranger	7.2	3.0	9.0	6.0	10.0	11.0	8.0	12.0	5.0	10.0	2.0	4.0	5.0
No contesta	.5	-	3.0	1.0	-	-	1.0	-	1.0	-	-	-	-
P27. EM PODRIA DIR ON VA NÉIXER LA SEVA MARE?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Catalunya	47.9	55.0	46.0	51.0	43.0	46.0	37.0	46.0	50.0	52.0	47.0	50.0	52.0
Resta d'Espanya	43.4	42.0	41.0	41.0	46.0	41.0	53.0	42.0	44.0	39.0	49.0	44.0	40.0
Estranger	8.2	3.0	10.0	7.0	11.0	13.0	9.0	12.0	5.0	9.0	4.0	6.0	8.0
No contesta	.5	-	3.0	1.0	-	-	1.0	-	1.0	-	-	-	-
P28. QUIN ÉS EL NIVELL MÀXIM DE FORMACIÓ QUE HA ASSOLIT?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Sense estudis	.2	-	-	-	-	1.0	-	-	-	1.0	-	-	-
Estudis primaris no acabats, PGS (Programa de garantia social)	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	1.0	4.0	6.0	3.0	-	2.0	4.0	-
Estudis primaris acabats (ESO, EGB, FP-1, Batxillerat elemental)	29.3	25.0	31.0	23.0	32.0	22.0	30.0	37.0	40.0	26.0	32.0	28.0	29.0
Batxillerat, BUP, FP-2, COU, Mòdul professional 2 i 3, Batxiller superior antic	36.1	46.0	34.0	34.0	24.0	43.0	40.0	30.0	28.0	43.0	37.0	31.0	43.0
Universitari grau mig (primer cicle)	8.0	8.0	8.0	8.0	16.0	9.0	6.0	12.0	6.0	3.0	7.0	7.0	3.0
Universitari grau superior (segon o tercer cicle)	24.1	20.0	24.0	33.0	26.0	24.0	19.0	15.0	22.0	27.0	22.0	30.0	25.0
No contesta	.4	-	1.0	1.0	1.0	-	1.0	-	1.0	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P29. A QUINA DE LES SEGÜENTS SITUACIONS LABORALS ES TROBA VOSTÈ ACTUALMENT?													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Treballa per compte propi	14.4	16.0	17.0	12.0	18.0	13.0	8.0	11.0	20.0	18.0	12.0	17.0	12.0
Treballa per compte d'altri	56.1	54.0	60.0	67.0	52.0	64.0	55.0	60.0	52.0	57.0	52.0	50.0	49.0
No treballa	28.9	30.0	22.0	20.0	29.0	23.0	35.0	29.0	27.0	25.0	36.0	33.0	39.0
No contesta	.5	-	1.0	1.0	1.0	-	2.0	-	1.0	-	-	-	-
P29.1. VOSTÈ ÉS...													
Base: Treballa per compte propi	173	18	18	13	22	13	7	11	14	16	11	17	13
Empressari o professional amb assalariats	31.0	25.0	35.3	-	38.9	46.2	62.5	-	45.0	11.1	41.7	35.3	41.7
Professional o treballador autònom (sense assalariats)	67.7	68.8	64.7	100.0	61.1	53.8	37.5	90.9	55.0	88.9	58.3	64.7	58.3
Membre de cooperativa	1.2	6.3	-	-	-	-	-	9.1	-	-	-	-	-
Base: Treballa per compte d'altri	674	60	64	75	63	64	51	61	36	51	46	51	52
Assalariat indefinit	76.8	77.8	73.3	79.1	78.8	75.0	74.5	63.3	73.1	73.7	80.8	82.0	91.8
Assalariat eventual o interí	22.7	22.2	26.7	19.4	21.2	25.0	25.5	35.0	26.9	26.3	19.2	16.0	8.2
No contesta	.5	-	-	1.5	-	-	-	1.7	-	-	-	2.0	-
Base: No treballa	347	33	23	22	35	23	33	30	18	23	32	34	42
Jubilat o pensionista (abans ha treballat)	33.8	36.7	27.3	45.0	27.6	47.8	25.7	48.3	33.3	36.0	38.9	27.3	23.1
Aturat i ha treballat abans	34.5	33.3	36.4	10.0	37.9	17.4	42.9	13.8	40.7	56.0	25.0	42.4	48.7
Pensionista (abans no ha treballat)	2.4	-	-	5.0	-	4.3	-	6.9	-	-	-	9.1	2.6
Aturat i busca la primera feina	.6	-	-	-	3.4	-	2.9	-	-	-	-	-	-
Estudiant	9.9	3.3	4.5	20.0	17.2	8.7	14.3	10.3	-	8.0	8.3	6.1	12.8
Mestressa de casa	18.3	26.7	31.8	20.0	13.8	17.4	14.3	17.2	25.9	-	27.8	15.2	12.8
Està de baixa	.3	-	-	-	-	4.3	-	-	-	-	-	-	-
No contesta	.3	-	-	-	-	-	-	3.4	-	-	-	-	-

ENQUESTA USUARIS DEL 012

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P29.4. EN QUIN SECTOR TREBALLA VOSTÈ?													
Base: Treballa	847	77	82	88	85	77	59	72	49	68	56	68	65
Públic (administració o empresa pública)	24.3	24.3	23.4	34.2	27.1	29.9	23.8	29.6	22.2	17.3	18.8	17.9	16.4
Sector privat	74.7	74.3	75.3	65.8	71.4	70.1	74.6	69.0	77.8	81.3	81.3	80.6	82.0
Organització privada sense afany de lucre (ONG's, associacions)	.9	-	1.3	-	1.4	-	1.6	1.4	-	1.3	-	1.5	1.6
No contesta	.1	1.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
P29.5. I A QUINA BRANCA?													
Base: Treballa	847	77	82	88	85	77	59	72	49	68	56	68	65
Agrari	2.0	-	1.3	-	1.4	2.6	3.2	4.2	1.4	1.3	3.1	4.5	1.6
Indústria	13.3	17.1	11.7	8.9	4.3	13.0	12.7	14.1	15.3	13.3	23.4	17.9	13.1
Serveis	77.2	72.9	81.8	82.3	87.1	80.5	74.6	71.8	80.6	73.3	70.3	62.7	83.6
Construcció	6.9	7.1	3.9	7.6	7.1	3.9	9.5	8.5	2.8	12.0	3.1	14.9	1.6
No contesta	.6	2.9	1.3	1.3	-	-	-	1.4	-	-	-	-	-

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
P30. COMARCA DE RESIDÈNCIA													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Alt Camp	.5	-	1.0	1.0	1.0	-	1.0	-	-	-	1.0	1.0	
Alt Empordà	1.1	1.0	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	-	1.0	2.0	1.0	2.0	
Alt Penedès	2.1	1.0	2.0	1.0	2.0	6.0	4.0	1.0	2.0	1.0	2.0	2.0	
Anoia	2.0	1.0	2.0	4.0	4.0	2.0	-	3.0	1.0	3.0	1.0	1.0	
Bages	2.2	2.0	3.0	2.0	1.0	1.0	1.0	4.0	2.0	3.0	4.0	2.0	
Baix Camp	2.4	3.0	3.0	3.0	1.0	4.0	2.0	3.0	2.0	2.0	5.0	1.0	
Baix Ebre	.7	-	1.0	-	-	1.0	1.0	2.0	1.0	-	-	2.0	
Baix Empordà	1.3	1.0	1.0	2.0	-	1.0	-	3.0	3.0	1.0	2.0	1.0	
Baix Llobregat	8.9	9.0	7.0	14.0	12.0	8.0	8.0	7.0	7.0	11.0	9.0	5.0	8.0
Baix Penedès	.7	2.0	-	-	1.0	-	1.0	-	3.0	1.0	-	1.0	
Barcelonès	6.8	7.0	4.0	5.0	10.0	8.0	9.0	4.0	3.0	11.0	8.0	6.0	6.0
Berguedà	.3	-	3.0	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-	
Cerdanya	.2	-	-	2.0	-	-	-	-	-	-	-	-	
Conca de Barberà	.3	-	1.0	-	1.0	-	-	-	1.0	1.0	-	-	
Garraf	2.0	-	6.0	3.0	1.0	1.0	1.0	2.0	1.0	3.0	2.0	-	4.0
Garrigues	.1	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Garrotxa	.5	-	1.0	1.0	-	-	-	-	-	2.0	1.0	1.0	
Gironès	2.5	1.0	2.0	1.0	2.0	4.0	6.0	2.0	6.0	2.0	1.0	-	4.0
Maresme	6.6	7.0	4.0	8.0	7.0	8.0	8.0	7.0	7.0	5.0	4.0	6.0	8.0
Montsià	.3	-	-	-	-	1.0	-	1.0	-	-	-	-	1.0
Noguera	.5	-	-	-	1.0	-	-	1.0	2.0	-	1.0	-	1.0
Osona	1.5	3.0	-	-	2.0	-	-	1.0	2.0	-	4.0	4.0	2.0
Pallars Jussà	.2	1.0	-	-	-	1.0	-	-	-	-	-	-	
Pallars Sobirà	.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-	
Pla de l'Estany	.8	-	-	2.0	1.0	1.0	-	2.0	-	-	1.0	1.0	1.0
Pla d'Urgell	.1	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Priorat	.2	-	1.0	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	
Ribera d'Ebre	.1	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	-	-	
Ripollès	.2	-	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0
Segarra	.3	-	-	-	-	1.0	-	-	-	1.0	1.0	1.0	
Segrià	3.1	3.0	5.0	2.0	1.0	5.0	5.0	1.0	3.0	4.0	1.0	2.0	5.0
Selva	1.7	4.0	1.0	-	4.0	3.0	-	1.0	-	1.0	1.0	2.0	2.0
Tarragonès	2.8	3.0	-	4.0	3.0	2.0	2.0	3.0	3.0	2.0	2.0	6.0	3.0
Terra Alta	.1	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Urgell	.7	1.0	-	1.0	2.0	1.0	-	-	-	-	1.0	1.0	1.0
Val d'Aran	.1	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0	-	-	
Vallès Occidental	12.8	10.0	10.0	15.0	8.0	17.0	12.0	14.0	13.0	16.0	11.0	14.0	15.0
Vallès Oriental	5.6	6.0	6.0	4.0	5.0	5.0	4.0	8.0	8.0	7.0	7.0	5.0	3.0
Barcelona ciutat	28.0	32.0	32.0	24.0	28.0	18.0	34.0	29.0	30.0	24.0	28.0	33.0	24.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012

	TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
REGIÓ DE RESIDÈNCIA													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Àmbit Metropolità (sense Barcelona)	44.8	40.0	39.0	50.0	45.0	53.0	46.0	43.0	41.0	54.0	42.0	38.0	46.0
Comarques gironines	8.0	7.0	8.0	7.0	8.0	10.0	7.0	8.0	9.0	7.0	8.0	6.0	11.0
Camp de Tarragona	6.9	8.0	6.0	8.0	8.0	6.0	6.0	6.0	9.0	6.0	7.0	9.0	4.0
Terres de l'Ebre	1.1	1.0	1.0	-	-	2.0	1.0	4.0	1.0	-	-	-	3.0
Àmbit de Ponent	4.7	5.0	6.0	3.0	4.0	7.0	5.0	2.0	5.0	5.0	4.0	4.0	7.0
Comarques centrals	6.1	6.0	8.0	6.0	7.0	3.0	1.0	8.0	5.0	4.0	10.0	9.0	5.0
Alt Pirineu i Aran	.5	1.0	-	2.0	-	1.0	-	-	-	-	1.0	1.0	-
Barcelona ciutat	28.0	32.0	32.0	24.0	28.0	18.0	34.0	29.0	30.0	24.0	28.0	33.0	24.0
P31. EM POT DIR A QUIN DISTRICTE MUNICIPAL?													
Base: Viu a Barcelona ciutat	335	35	34	27	34	18	32	30	21	22	25	34	26
Ciutat Vella	5.0	9.4	3.1	-	7.1	5.6	-	-	3.3	16.7	10.7	-	8.3
Eixample	18.8	37.5	12.5	33.3	14.3	16.7	11.8	20.7	16.7	16.7	10.7	12.1	20.8
Sants-Montjuïc	8.1	3.1	18.8	12.5	-	11.1	5.9	10.3	10.0	8.3	14.3	6.1	-
Les Corts	5.1	6.3	6.3	-	3.6	11.1	14.7	-	-	4.2	7.1	-	8.3
Sarrià-Sant Gervasi	10.9	6.3	15.6	16.7	3.6	5.6	11.8	13.8	10.0	12.5	10.7	12.1	12.5
Gràcia	8.3	3.1	3.1	8.3	10.7	-	5.9	13.8	10.0	8.3	7.1	18.2	8.3
Horta	11.7	12.5	6.3	16.7	17.9	16.7	17.6	6.9	6.7	4.2	3.6	18.2	8.3
Nou Barris	7.9	-	9.4	4.2	10.7	5.6	11.8	6.9	6.7	12.5	10.7	9.1	8.3
Sant Andreu	10.4	12.5	9.4	-	17.9	11.1	5.9	13.8	10.0	8.3	3.6	9.1	20.8
Sant Martí	12.2	9.4	12.5	8.3	10.7	11.1	14.7	13.8	16.7	8.3	21.4	15.2	4.2
No contesta	1.6	-	3.1	-	3.6	5.6	-	-	10.0	-	-	-	-
DIA SETMANA TRUCADA													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Dilluns	18.8	18.0	20.0	17.0	19.0	17.0	21.0	15.0	25.0	20.0	18.0	19.0	19.0
Dimarts	20.9	18.0	26.0	19.0	19.0	23.0	17.0	23.0	24.0	19.0	22.0	21.0	21.0
Dimecres	21.0	19.0	27.0	18.0	21.0	23.0	20.0	16.0	26.0	19.0	21.0	22.0	22.0
Dijous	16.3	16.0	13.0	22.0	14.0	13.0	18.0	23.0	10.0	14.0	17.0	17.0	16.0
Divendres	14.0	17.0	8.0	19.0	14.0	14.0	14.0	14.0	10.0	17.0	13.0	13.0	13.0
Dissabte	5.0	4.0	6.0	3.0	7.0	6.0	5.0	5.0	3.0	6.0	5.0	4.0	5.0
Diumenge	4.1	8.0	-	2.0	6.0	4.0	5.0	4.0	2.0	5.0	4.0	4.0	4.0

MES DE TRUCADA AL SERVEI 012													
TOTAL	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	
TOTAL SENSE PONDERAR	1200	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL PONDERAT	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
FRANJA HORÀRIA TRUCADA													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
De 8 a 11 hores	22.2	21.0	23.0	23.0	24.0	26.0	25.0	15.0	21.0	19.0	23.0	23.0	23.0
De 11 a 13 hores	24.3	26.0	24.0	21.0	29.0	25.0	27.0	20.0	21.0	22.0	25.0	24.0	26.0
De 13 a 16 hores	21.7	22.0	15.0	29.0	12.0	12.0	13.0	40.0	33.0	21.0	23.0	21.0	24.0
De 16 a 19 hores	17.1	17.0	21.0	15.0	19.0	20.0	18.0	10.0	15.0	20.0	15.0	18.0	16.0
De 19 a 22 hores	9.7	10.0	10.0	9.0	13.0	14.0	8.0	7.0	7.0	11.0	11.0	10.0	5.0
De 22 a 1 hores	2.9	2.0	4.0	1.0	1.0	-	7.0	6.0	2.0	6.0	1.0	2.0	3.0
De 1 a 8 hores	2.1	2.0	3.0	2.0	2.0	3.0	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	3.0
PROVÍNCIA													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Barcelona	78.8	78.0	79.0	80.0	80.0	74.0	81.0	80.0	76.0	82.0	80.0	80.0	75.0
Girona	8.1	7.0	8.0	8.0	8.0	10.0	7.0	8.0	9.0	7.0	8.0	6.0	11.0
Lleida	5.2	6.0	6.0	4.0	4.0	8.0	5.0	2.0	5.0	5.0	5.0	5.0	7.0
Tarragona	8.0	9.0	7.0	8.0	8.0	8.0	7.0	10.0	10.0	6.0	7.0	9.0	7.0
NIVELL D'ESTUDIS													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Baix	31.5	26.0	33.0	24.0	33.0	24.0	34.0	43.0	43.0	27.0	34.0	32.0	29.0
Mitjà	36.1	46.0	34.0	34.0	24.0	43.0	40.0	30.0	28.0	43.0	37.0	31.0	43.0
Alt	32.1	28.0	32.0	41.0	42.0	33.0	25.0	27.0	28.0	30.0	29.0	37.0	28.0
No contesta	.4	-	1.0	1.0	1.0	-	1.0	-	1.0	-	-	-	-
MES DE TRUCADA AL SERVEI 012													
Base: Total	1200	110	107	112	121	100	94	102	68	90	88	102	107
Gener	9.2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Febrer	8.9	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Març	9.3	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Abril	10.1	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Maig	8.3	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Juny	7.8	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Juliol	8.5	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Agost	5.7	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Setembre	7.5	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Octubre	7.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Novembre	8.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Desembre	8.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0